

**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**  
**2016-YL-043**

**TURİZM İŞLETMELERİNDE SANAL  
KAYTARMA: KUŞADASI'NDA FAALİYET  
GÖSTEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ  
ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

**HAZIRLAYAN**  
**Oğuzhan SERTTAŞ**




**TEZ DANIŞMANI**  
**Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK**

**AYDIN-2016**



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Oğuzhan SERTTAŞ tarafından hazırlanan “Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” başlıklı tez 28/06/2016 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan : Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK	ADÜ Turizm Fak.	
Üye : Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ	ADÜ Turizm Fak.	
Üye : Prof. Dr. Adnan TÜRKSOY	Ege Ü., Çeşme TOYO	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans Tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun .....Sayılı kararıyla .....tarihinde onaylanmıştır.

Prof. Dr. Recep TEKELİ

Enstitü Müdürü



**T.C.**  
**ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

...../...../2016

Oğuzhan SERTTAŞ



## ÖZET

# **TURİZM İŞLETMELERİNDE SANAL KAYTARMA: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Oğuzhan SERTTAŞ

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK

2016, 115 sayfa

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde işgörenlerin mesai saatleri içerisinde sanal kayıtma yapıp yapmadıklarını belirlemeyi amaçlamıştır. Uygulama, Kuşadası sınırları içerisinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yapılmıştır. Araştırma verisi, on bir maddeden oluşan Sanal Kayıtma ölçeği ile hazırlanan anket tekniği ve aynı zamanda yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, turizm endüstrisi ve bilgi teknolojileri ile ilgili bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde, sanal kayıtma kavramı ile ilgili alanyazın çalışmaları üzerinde durulmuştur ve teorik çerçeve oluşturulmuştur. Üçüncü bölümde ise, Aydın iline bağlı Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki işgörenlerin sanal kayıtma aktiviteleri ve/veya etkinliklerine yönelik toplanan veri değerlendirilmiştir.

Yapılan istatistiksel analizler ve bilgi işlem birimi yöneticilerinden elde edilen bilgiler doğrultusunda Kuşadası'nda faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin sanal kayıtma aktivitelerinde ve/veya etkinliklerinde bulunduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin demografik bilgileri içerisinde bulunan cinsiyet değişkeni ile sanal kayıtma arasında farklılıklar tespit edilmiştir. Erkek işgörenlerin, kadın işgörelere göre daha fazla sanal kayıtma aktivitesinde bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**ANAHTAR SÖZCÜKLER:** Sanal Kayıtma, İnternet Bağımlılığı





## **ABSTRACT**

### **CYBERLOAFING IN TOURISM ESTABLISHMENTS: A STUDY ON TOURISM ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS IN KUŞADASI**

Oğuzhan SERTTAŞ

M.SC. Thesis, at Tourism Management

Supervisor: Assistant Professor Doctor Güntekin ŞİMŞEK

This study intends to determine if workers engage in cyberloafing activities during working hours in tourism establishments. The research was carried out in four and five star hotels that operate in Kuşadası. Research data was collected by means of a questionnaire technique consisting of eleven items as well as a semi-structured interview technique. This paper consists of three parts: The first part is related to tourism industry and information technologies while in the second part, literature review regarding cyberloafing is taken into consideration structuring a theoretical framework. In the third part, collected data concerning the cyberloafing activities of employees in tourism establishments operating in Kuşadası is evaluated.

In the light of the information gathered through the statistics, analyses and information processing centre; it was found out that employees in tourism establishments engage in cyberloafing activities. Through gender variable within the employees' demographic information, it was discovered that male employees engage in cyberloafing more than female employees do.

**KEYWORDS:** Cyberloafing, Internet Addiction



## ÖNSÖZ

Konaklama işletmelerinde çalışanların mesai saatleri içerisinde bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanılması sonucunda ortaya çıkan sanal kaytarma olgusunu değerlendirdiğim tez çalışmamda, planlanmasında, araştırılmasında, yürütülmesinde ve oluşumunda bilgi ve deneyimlerini benimle paylaşan saygıdeğer hocam ve tez danışmanım Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK'e ve değerli zamanından ayırıp araştırmanın istatistiksel analiz kısmında bilgisinden ve tecrübesinden yararlandığım saygıdeğer hocam Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ'ye teşekkür ederim.

Son olarak, eğitim hayatım boyunca her zaman bana destek olan aileme ve eşim Ayşegül'e sevgilerimi sunuyorum.

Oğuzhan SERTTAŞ



## İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	iii
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI .....	v
ÖZET .....	vii
ABSTRACT .....	ix
ÖNSÖZ .....	xi
SİMGELER DİZİNİ.....	xvii
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xix
ÇİZELGELER DİZİNİ .....	xxi
GRAFİKLER DİZİNİ .....	xxiii
EKLER DİZİNİ.....	xxv
GİRİŞ .....	1
1. TURİZM ENDÜSTRİSİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ.....	11
1.1. Turizm Endüstrisinin Tanımı Ve Özellikleri.....	12
1.1.1. Turizm Endüstrisi Kavramı .....	12
1.1.2. Turizm Endüstrisinin Özellikleri.....	12
1.2. Turizm Endüstrisinin Dünya'daki ve Türkiye'deki Gelişimi.....	13
1.2.1. Turizm Endüstrisinin Dünya'daki Gelişimi .....	13
1.2.2. Turizm Endüstrisinin Türkiye'deki Gelişimi .....	13
1.3. Teknoloji ve Bilgi Teknolojileri.....	15
1.3.1. Teknoloji ve Önemi.....	15
1.3.2. Bilgi Teknolojileri.....	16
1.3.2.1. Bilgi ekonomisi .....	16
1.3.3. Bilgi Teknolojilerinin Tarihsel Süreci.....	16
1.3.4. Bilgi Çağı ve Bilgi Toplumu.....	17
1.3.5. Bilgi Sistemleri ve Turizm Endüstrisi İlişkisi .....	19
1.4. İnternet ve İnternetin Tarihsel Gelişim Süreci .....	19
1.4.1. İnternetin Tanımı ve Gelişimi .....	19
1.4.2. İnternetin Tarihsel Gelişim Süreci .....	20
1.4.2.1. Sosyal medya .....	21
1.4.3. Merkezi Rezervasyon Sistemleri (CRS).....	21

1.4.4. Global Dağıtım Sistemleri (GDS) .....	22
1.4.5. Turizm İşletmelerinde Kullanılan Web tabanlı Uygulamalar .....	23
1.4.5.1. Semantik web .....	23
1.4.5.2. Elektronik –turizm ( e-turizm).....	23
1.4.5.2.1. Dinamik paketleme.....	23
1.4.5.3. Elektronik –ticaret (e-ticaret) .....	24
2. SANAL KAYTARMA: TEORİK ÇERÇEVE.....	25
2.1. Sanal Kaytarma Kavramı .....	25
2.1.1. Sanal Kaytarma Aktiviteleri / Etkinlikleri ve Davranışları .....	28
2.1.2. Sanal Kaytarma İle İlgili Çalışmalar .....	30
2.1.2.1. Örgütsel adalet ve sanal kaytarma .....	33
2.1.2.2. Kişilik ve sanal kaytarma .....	34
2.1.2.3. Özdenetim ve sanal kaytarma.....	34
2.1.2.4. Sanal kaytarmanın örgütsel yönleri .....	35
2.1.2.5. Eğitim sektörü ve sanal kaytarma.....	37
2.1.2.6. Bireysel faktörler ve sanal kaytarma .....	39
2.1.2.7. Çevresel değişkenler ve sanal kaytarma.....	39
2.1.2.8. Örgütlerde sanal kaytarma.....	43
2.1.3. Sanal Kaytarmanın Yarattığı Fırsatlar ve Tehditler.....	45
2.1.4. Sanal Kaytarma ve İnternet Bağımlılığı .....	47
2.1.5. Sanal Kaytarma ve İnterneti Kötüye Kullanma.....	49
2.1.6. Sanal Kaytarma Kontrol Sistemleri ve İnternet Kullanım Politikaları .....	50
2.1.7. Sanal Kaytarma ve Ahlaki Yükümlülükler .....	50
2.1.8. Sanal Kaytarma ve Endişe Sebepleri.....	51
2.1.9. Sanal Kaytarmaya Karşı Yöneticilerin Alabileceği Önlemler.....	52
2.1.10. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu .....	53
2.2. Konaklama İşletmelerinde Sanal Kaytarma .....	54
3. TURİZM İŞLETMELERİNDE SANAL KAYTARMA: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA .....	60
3.1. Materyal ve Yöntem .....	60
3.2. Araştırma Evreni ve Örneklem.....	62

3.2.1. Demografik Bilgiler .....	62
3.3. Anket Formunun Hazırlanması .....	66
3.4. Araştırmanın Hipotezleri.....	68
3.5. Araştırma Bulgularının Analizi.....	69
3.5.1. Normal Dağılım .....	69
3.5.2. Faktör Analizi.....	69
3.5.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Testler .....	71
3.5.3.1. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular. ....	72
3.5.3.2. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, medeni duruma bağlı olarak farklılık vardır ‘‘ hipotezine dair bulgular. ....	73
3.5.3.3. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, yaşı bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular. ....	74
3.5.3.4. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık vardır ‘‘ hipotezine dair bulgular. ....	74
3.5.3.5. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, iş deneyimine bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular. ....	74
3.5.3.6. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, çalışma süresine bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular. ....	75
3.5.3.7. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık vardır ‘‘ hipotezine dair bulgular.....	75
3.5.3.8. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, görevinize bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular. ....	75
3.5.4. En Sık Gerçekleştirilen Sanal Kaytarma Davranışlarına Dair Bulgular .....	76
3.6. Görüşme Analizi .....	77
TARTIŞMA VE SONUÇ.....	96
KAYNAKLAR .....	104
EKLER.....	111
ÖZGEÇMİŞ .....	115





## SİMGELER DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ARPANET	: Gelişmiş Araştırma Projeleri Dairesi Ağı (Advanced Research Projects Agency Network)
ATM	: Otomatik Vezne Makinesi; Bankamatik (Automatic Teller Machine)
AUP	: Kabul Edilebilir Kullanım Politikaları
BİBY	: Bilgi İşlem Birimi Yöneticileri
BT	: Bilgi Teknolojileri
CRS	: Merkezi Rezervasyon Sistemleri (Central Reservation Systems)
EFT	: Elektronik Fon Transferi
ENIAC	: Elektronik sayısal entegreli hesaplayıcı (Electronic Numerical Integrator and Computer)
GDS	: Küresel Dağıtım Sistemleri (Global Distribution Systems)
GSYH	: Gayri Safi Yurtiçi Hasıla
HTML	: Hiper Metin İşaret Dili (Hyper Text Markup Language)
M.Ö	: Milattan Önce
NATO	: Kuzey Atlantik Antlaşması Örgütü (North Atlantic Treaty Organization)
NCP	: Ağ Kontrol Programı (Network Control Program)
NFS	: Ağ Dosya Sistemi (Network File System)
PC	: Kişisel Bilgisayar (Personel Computer)
SABRE	: (Semi-Automated Business Research Environment)
TCP/IP	: İletim Kontrol Protokolü / İnternet Protokolü (Transmission Control Protocol / Internet Protocol)
TTYD	: Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği
TUGEV	: Turizmi Geliştirme Vakfı
TÜROB	: Türkiye Otelciler Birliği

TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği
UNWTO	: Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization)
WEB / WWW	: Dünya Çapında Ağ (World Wide Web)
WTTC	: Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (World Travel and Tourism Council)

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1. Turizm ve Sanal Kaytarma Kronolojisi.....	11
Şekil 1.2. Tarihsel Süreç.....	17



## ÇİZELGELER DİZİNİ

Çizelge 3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Dağılımı.....	63
Çizelge 3.2. Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Oteller.....	65
Çizelge 3.3. Sanal Kaytarma Ölçeğinde Yer Alan İfadeler .....	67
Çizelge 3.4. Faktör Analizi Sonuçları .....	71
Çizelge 3.5. Cinsiyet ile Sanal Kaytarma boyutlarına yönelik T-Test.....	72
Çizelge 3.6. En Sık Gerçekleştirilen Sanal Kaytarma Davranışları .....	76
Çizelge 3.7. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Dağılımı (Görüşme) .....	94



## **GRAFİKLER DİZİNİ**

Grafik 3.1. Çalıştığınız Bölümde İnternette Kalma (gezinme) Süreniz.....65





## **EKLER DİZİNİ**

Ek 1. Sanal Kaytarma Anketi.....	111
Ek 2. Görüşme Formu .....	113



## GİRİŞ

Dünyada turizm istatistikleri ilk olarak Dünya Turizm Örgütü (WTO) tarafından 1947 yılından itibaren tutulmaya başlanmıştır ve ilk istatistikler 1950 yılında yayınlanmıştır. 1950 yılı ile en son yayınlanan raporlar dikkate alındığı zaman dünyada turizmin dramatik gelişimi gözler önüne serilir. 1950’li yıllarda dünyada turist sayısı 25,3 milyon iken 1980 yılında 278 milyon, 1995 yılında 528 milyon, 2014 yılında 1 milyarı aşmıştır. Aynı dönemde turizm gelirininin 2,1 milyar dolardan 1,245 milyar dolara çıktığı gözlemlenir (Travel & Tourism, 2015:5), (Unwto, 2014:2). Bu bilgilerin ışığında dünyada turizmin hızla geliştiğini ve dünya ekonomisindeki yerinin her geçen gün hızla büyüdüğü anlaşılabilir.

Turizmin dünya ekonomisine katkısının yanında dünyadaki istihdama katkısını da göz ardı etmemek gerekir. Turizm dünya genelinde doğrudan, dolaylı ve ek istihdam olarak 272 milyon iş gücü sağlayabilmektedir. Bu rakamın dünya ülkelerinin toplam işgücünün %9’unu oluşturduğu düşünülmektedir. Bununla beraber turizm dünyada gayri safi yurt içi hasılaya toplam 7,2 trilyon dolarlık bir katkı sağlamaktadır. Bu da turizmin gayri safi yurt içi hasılasının dünya ekonomisi içerisinde %9,6’ni oluşturmaktadır (Travel & Tourism, 2015:1,3,4).

Turizm her yıl gelişmektedir ve 2020’li yıllara doğru hızla büyüyen endüstriler içerisinde olacağı tahmin edilmektedir. Günümüzde gelişen teknoloji ve ulaşım imkanları sayesinde seyahat etmek kolaylaşmıştır. Bu yüzden herkes çeşitli nedenlerle seyahat etme ihtiyacını daha rahat karşılayabilmektedir. Bütün bu gelişmelerin sonucunda turizm dünyada vazgeçilmez bir gelir kaynağı ve iş gücü olarak düşünülebilir.

1841’li yıllardan günümüze kadar olan bu süreçte iletişim teknolojileri hızla değişmiş ve bu gelişmelerle birlikte günümüzde bilgi çağının hem bireyler hem de işletmeler için önemi giderek artmış, bilgi çağında bilgiyi doğru kullanan işletmeler büyük avantajlar elde etmişlerdir. Bu durumun avantajlarının yanında dezavantajlarının da olduğu unutulmamalıdır. İşletmelerde çalışanların internet aktivitelerini/etkinliklerini iş amaçları doğrultusunda kullanmamaları ve internetin özel amaçlar için iş yerinde kullanılması yeni bir tür üretim kayıplarına dönüşerek hızla finansal kayıplara sebep olmuştur. İşletmelerde 1990’lı yıllardan itibaren üretim çılgınlığı olarak ortaya çıkan davranış, 2002 yılında Lim (2002) tarafından sanal kaytarma şeklinde tanımlanmıştır. Sanal kaytarma; internette gezinme

faaliyetleri, kişisel elektronik posta kontrol etme, iş ile ilgili olmayan her türlü internet faaliyetleri vb. arzu edilmeyen bir davranış olarak ifade edilebilir.

Tabi ki bu durumun bazı avantajları da olmaktadır. Örneğin, kullanıcılar akıllı telefonlar aracılığıyla günlük işlerini takip edebilmekte, bunun yanında çevrimiçi alışveriş, çevrimiçi bankacılık hizmetleri vb. birçok hizmetten bilgi teknolojileri ürünleri sayesinde yararlanabilmektedir.

Yirmi birinci yüzyılda işgörenler çalıştıkları işletmelerde bilgi teknolojileri ürünlerini yoğun olarak kullanmaktadırlar. Özellikle turizm endüstrisinde hizmet veren konaklama işletmeleri teknolojiyi en üst seviyede kullanmaya özen göstermektedirler. Konaklama işletmeleri teknoloji avantajını da kullanarak müşterilerin memnuniyetlerini ölçebilmektedir. Ayrıca bu tür işletmeler müşterilere daha iyi ve daha kaliteli hizmet verebilmektedir. Aynı şekilde konaklama ihtiyacı duyan yerli veya yabancı turistler, teknoloji ve bilgisayarlı rezervasyon sistemleri aracılığıyla bir konaklama işletmesinde yer durumunu kontrol edip rezervasyon yaptırabilmektedir. Bu durumda teknoloji, hem işletme açısından hem de müşteri açısından önemli bir faktör oluşturabilmektedir.

Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren ve turizme doğrudan ve dolaylı olarak hizmet veren birçok işletme bulunmaktadır. Bu işletmeler arasında konaklama işletmeleri turizme doğrudan hizmet vermeleriyle büyük öneme sahiptir.

## **Sorun Durumu**

Yirmi birinci yüzyılda gelişen bilgi teknolojileri (internet hizmetleri, mobil internet vb.) sayesinde insanlar, her türden bilgi teknolojileri ürünlerini kullanmaktadır. İnsanların gelişen bu bilgi teknoloji ürünlerine karşı olan bağımlılığı günden güne artmaktadır. Dolayısıyla kullanıcılar, bilgi teknolojileri ürünleri olan dizüstü bilgisayarlar, akıllı telefonlar, tabletler vb. cihazlar aracılığıyla gerek sosyal medyada gerekse çeşitli web sitelerinde zamanlarının çoğunu harcamaktadırlar.

Bazı işverenler, genellikle iş dışı internet kullanımına (sanal kaytarma) karşı çeşitli filtreleme yöntemleri kullanmaktadırlar. İşverenlerin iş dışı internet kullanımına karşı aldıkları önlemler yeterli değildir. Özellikle konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler, müşterilerin şikayet ve sorunlarıyla ilgili olarak

mesai saatleri içerisinde bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanabilmektedirler. Bu yüzden turizm işletmeleri içerisinde yer alan konaklama işletmelerinde mesai saatlerinde kişisel internet kullanımı ve sanal kaytarmayı tespit edebilmek amacıyla Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama ile önbüro bölümlerinde çalışan personelin mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma yapıp yapmadıkları tespit edilmeye çalışılacaktır.

Günümüzde işgörenler, iş yerinde bilgi teknolojileri ürünlerini yoğun olarak kullanabilmektedir. Özellikle konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler bilgi teknolojileri ürünlerini mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili kullanımlarının haricinde bazı kaytarma davranışlarında bulunabilmektedirler. Bu durumda konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler çeşitli sanal kaytarma aktiviteleri veya sanal kaytarma davranışlarında bulunabilmektedir. Araştırmacılar tarafından bugüne kadar sanal kaytarma ile ilgili birçok çalışma yapılmıştır.

Literatür taraması sonucunda konaklama işletmelerine yönelik olarak yalnızca bir adet çalışmaya ulaşılabilmektedir. Bu çalışma Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler üzerinde yapılmıştır. Yapılan bu çalışmalarda çoğunlukla işgörenlerin sanal kaytarma davranışında bulunup bulunmadığı ölçülmüştür fakat konaklama işletmelerine yönelik olarak işgörenlerin mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma yapıp yapmadıkları ve bu davranışın işletmeler üzerindeki etkilerini ölçmek için yeterli araştırma yapılmamıştır. İşgörenler tarafından mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımına yönelik kullanımları, bilgi teknolojileri ürünlerinin amacı dışında kullanılıp kullanılmadığı ve bu durumun işverenler açısından avantajlarının yanında dezavantajlarının da olup olmadığına yönelik bir tespitin yapılmaması önemli bir sorun oluşturmaktadır. Bu yüzden turizm işletmeleri içerisinde yer alan konaklama işletmelerinde mesai saatlerinde kişisel internet kullanımı ve sanal kaytarmayı tespit edebilmek amacıyla Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine bir uygulama ile önbüro bölümlerinde çalışan personelin mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma yapıp yapmadıkları tespit edilmeye çalışılacaktır.

## **Sorun Cümlesi**

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili birçok internet aktivitesinde bulunmaktadır fakat çalışanların bir kısmı iş ile ilgili olmayan internet aktiviteleri veya kişisel e-mail hesaplarını ziyaret edebilmektedir. Bu durum çalışanların verimliliğini ve işe olan konsantrasyonunu negatif yönde etkileyebilmektedir. Bu yüzden işletmelerin çalışma alanlarında iş ile ilgili kullanılması amacıyla sağladıkları internet erişimini çeşitli filtreleme yöntemleriyle kısıtladıkları görülmektedir. Bazı konaklama işletmelerinin özellikle bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinin bu durumdan haberi olmamaktadır veya bu duruma karşı daha fazla tolerans gösterebilmektedirler. Bu nedenle 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde iş dışı internet kullanımının yoğun olduğu düşünülmektedir.

Bu çalışmanın sorun cümlesi aşağıdaki gibi ifade edilmiştir:

Konaklama işletmelerinde çalışanların iş dışı internet kullanımı (sanal kaytarma) ile çalışanların demografik özellikleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

## **İlgili Kaynaklar**

İşletmelerde bilgisayar sistemlerinin kullanılması, kişisel bilgisayar kullanımının artması ve internet erişiminin sağlanması; üretim sapkınlığının veya sapkılık davranışlarının yön değiştirmesine öncülük etmiştir. Bu değişim sonucunda sapkılık davranışları yerini sanal sapkılığa diğer bir ifade ile sanal kaytarmaya bırakmıştır. Tezin alanyazın bölümünde, yurt içi ve yurt dışındaki ikincil kaynaklar taranarak konuyla ilgili ulaşılabilecek bütün materyal incelenerek araştırmanın teorik çerçevesi oluşturulmuştur. Birincil kaynaklara ulaşmak için anket tekniği ile toplanacak olan veri için on bir madde ve iki boyuttan oluşan Vivien K. G. Lim tarafından 2002 yılında geliştirilmiş sanal kaytarma ölçeği kullanılmıştır.

Turizm endüstrisi ile ilgili olarak ülkemizde ve uluslararası alanda sanal kaytarma ile ilgili çok az sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Ayrıca ülkemizde ve uluslararası alanda sanal kaytarma ile ilgili olarak özellikle eğitim sektöründe ve sağlık sektöründe çok sayıda çalışmaya rastlanılmıştır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda yer almaktadır.

Sanal kaytarma ile ilgili farklı bir ölçek geliştiren Blanchard ve Henle (2008) yapmış oldukları çalışmada iş ortamında sanal kaytarma kavramının (yasal / yasal olmayan veya olağan / olağan dışı) sapkınlık ile ilgili araştırmaların temellendirilmesi için daha iyi bir yön / yol sağlaması ihtiyacı duymuşlardır. Bu yüzden Southeastern Üniversitesi'nde çalışan 221 yüksek lisans öğrencisi ile 22 maddeden oluşan sanal kaytarma anketini yapmışlardır. Bu çalışmada sanal kaytarmayı iş esnasında kişisel mail ve internet kullanımı olarak tanımlamaktadırlar (Blanchard & Henle, 2008).

Sanal kaytarmayı, siber aylaklık olarak ele alan Kalaycı, (2010) yapmış olduğu tez çalışmasında ise "İnternetin iş yerlerinde özel amaçlı kullanımı için kullanılan kavram siber aylaklıktır." demiştir (Kalaycı, 2010:13). Bu çalışma; öğrencilerin siber aylaklık davranışlarını tanımlamak, bunların hangi düzeyde yapıldığını belirlemek ve bu davranışların öz düzenleme stratejileri arasında nasıl bir ilişkisi olduğunu tespit etmek üzerine odaklanmıştır. Çalışma sonunda eğitimde en sık yapılan siber aylaklık boyutları sırasıyla sosyalleşme siber aylaklığı (elektronik posta kontrolü, tartışma grupları, sanal topluluklar, dosya indirme ve blog kullanımı), bireysel işler siber aylaklığı (banka işlemleri, çevrimiçi alışveriş, açık artırma siteleri, sohbet odaları, seyahat / tatil rezervasyon, iş bulma / kariyer siteleri) ve haber takip siber aylaklığı (spor ve haber siteleri) olarak sınıflandırılmıştır (Kalaycı, 2010:55). Öğrencilere uygulanan 100 adet anket sonucunda ise bankacılık ya da finansla ilgili web siteleri, çevrimiçi alışveriş, açık artırma siteleri, sohbet odaları, seyahat / tatil rezervasyon, kariyer siteleri bireysel işler siber aylaklık, e-posta kullanımı, tartışma listeleri, sanal topluluklar, dosya indirme, blog sayfalarına girme sosyalleşme siber aylaklığı, haber ve spor sitelerinde dolaşma haber takibi siber aylaklık davranışları bulgularına rastlanılmıştır (Kalaycı, 2010:54).

Sanal kaytarmayı, siber aylaklık olarak ele alan Kurt (2011) yaptığı bir çalışmada siber aylaklıkla ilgili olarak 422 öğrencinin katılımıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmış ve araştırma sonucu, öğrencilerin gündelik hayattaki siber aylaklık davranışları ile ders esnasında laboratuvarında göstermiş oldukları siber aylaklık davranışlarının değiştiği şeklinde yorumlanmıştır (Kurt, 2011).

Köse vd. (2012) yapmış oldukları bir çalışmada iş yaşamında sosyal kolaylaştırma kavramı ve bunun sanal kaytarma ile ilişkisini incelemiştir.

Araştırmanın ana kütlesini Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde görev yapan 17 araştırma görevlisi oluşturmakta olup yapılandırılmış görüşme tekniği ile veri toplanmıştır. Görüşme sonuçlarına göre, katılımcıların %41'inin (7 katılımcı) “interneti iş yerinde sosyalleşme ihtiyacının bir parçası olarak kullandığı; sosyalleşme amaçlı olmasa bile katılımcıların tamamının iş yerinde internete bağlı (gazete okumak, e-posta alışverişi yapmak, internette sörf yapmak gibi) işle ilgili olmayan faaliyetlere zaman ayırdığı görülmektedir.” (Köse, Oral, TÜresin, 2012:294).

Sanal kaytarma davranışlarının yoğunluğu ve bu davranışlara olan eğilimin genel olarak işle ilgili olmayan faaliyetlerin gerçekleştirilme sıralamasında internete bağlı olanların en başta geldiği belirtilmektedir (Köse vd., 2012).

Ergün ve Altun (2012) diğer çalışmalardan farklı olarak nitel bir çalışma gerçekleştirmiş ve öğrencilerin siber aylaklık yapma nedenlerini görüşme ve gözlem yöntemlerini kullanarak ele almıştır. Araştırma sonucunda öğrencilere ders esnasında kendilerine verilen bir görev dışında internette zaman harcamayı harcamadıkları sorulmuş, tüm öğrenciler ya kendilerinin ya da arkadaşlarının internette başka işlerle uğraştıklarını belirtmişlerdir.

Yaşar ve Yurdağül (2013) yapmış oldukları “Yüksek Öğretimde, Sanal Kaytarma Aktiviteleri ve Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” adlı araştırmalarında öğrencilerin kişisel amaçlar doğrultusunda bilgisayar laboratuvarlarını kullandıklarını ve bu durumun sanal kaytarma olarak adlandırıldığını belirtmektedirler. Bu çalışmada, Hacettepe Üniversitesi'nde 2011–2012 öğretim yılında yükseköğrenim gören 215 öğrenciden toplanan veri ile sanal kaytarma aktiviteleri ve sanal kaytarma davranışları arasındaki ilişki analiz edilmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, sanal kaytarma etkinlikleri; eğilim seviyesi, içsel bir yapı olan kaçış, kurtulma ve gelişmeden bağımsızdır. Bununla beraber öğrencilerin bağımlılık düzeyleri artarsa, sanal kaytarma aktivitelerine olan eğilimin artacağını bu nedenle yükseköğretimde bilgisayar laboratuvarlarında eğitim sürecinin yapılandırılması sırasında öğrencilerin bağımlılık davranışlarının dikkate alınması gerektiği vurgulanmıştır (Yaşar ve Yurdağül, 2013).

Blau et al. (2004) uzun süren çalışmasında 2001 ve 2002 yılında e-mail ile gönderilen 1.156 adet anketten medikal teknoloji çalışanlarından 451 anket cevaplanarak geri gönderilmiştir. Bu anketlerden 36 tanesinde sanal kaytarma



sorularına cevap verilmemiştir. Kalan 415 cevaplayıcıdan 148 tanesi, “Size göre internet erişimi işyerinde kolayca kullanılabilir mi?” sorusuna “Hayır.” cevabını verdiğinden kalan 267 cevaplayıcı ile analiz yapılmıştır. 16 madde ile yapılmış olan faktör analizi sonucunda 3 boyut ortaya çıkmıştır. 1. faktör altında 6 madde toplanmış ve bu faktör sanal kayıtarma taraması olarak adlandırılmış, 2. faktör altında 3 madde toplanmış ve bu faktör iş ile ilgili olmayan e-mail sanal kayıtarma olarak adlandırılmış, 3. ve son faktörde ise 7 madde toplanmıştır, bu faktör interaktif sanal kayıtarma olarak adlandırılmıştır (Blau et al., 2004).

Kaplan ve Öğüt’ün (2012) yapmış oldukları çalışmada Konya ilinde faaliyet gösteren iki üniversite hastanesinde çalışan personel üzerinde 198 adet anket ile çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma sonucunda algılanan örgütsel adalet ile sanal kayıtarma faaliyetleri arasındaki ilişki incelenmiş olup dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kayıtarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yine aynı çalışmada, dağıtım adaleti ile ciddi sanal kayıtarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu vurgulanmaktadır.

### **Çalışmanın Amacı**

Bu çalışmanın amacı, Kuşadası civarında faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı turizm işletmelerinde mesai saatleri içerisinde kişisel internet kullanımı ve sanal kayıtarmının tespitine yönelik bir uygulama ile durum tespiti yapmaktır. Ayrıca işgörenlerin demografik özellikleri ile iş dışı internet kullanımı (sanal kayıtarma) arasında anlamlı bir fark olup olmadığının da belirlenmesi araştırmanın bir diğer amacıdır.

### **Çalışmanın Önemi**

Bu araştırmanın önemi konuyla ilgili yapılmış tez çalışmalarının ülkemizde sadece eğitim alanında yapılmış olduğu düşünülmektedir. Uluslararası alanda yapılan çalışmalarda ise birden fazla teze rastlanmaktadır. Yurt içinde yapılan literatür taramasında konuyla ilgili az sayıda makale örneğine rastlanılmış ve bu araştırma konusuyla doğrudan ilgili olarak sadece bir adet makaleye ulaşılabilmektedir. Dolayısıyla bu konunun önemi gerek yurt içinde yapılmış olan konaklama işletmelerindeki ilk çalışmalar arasında olabileceği, gerekse Aydın’ın

Kuşadası ilçesindeki konaklama işletmelerinde yapılacak öncü araştırmalardan biri olmasıdır.

Bu araştırmanın sağlayacağı düşünülen katkısı ise Kuşadası'nda bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde sanal kaytarmanın işletmelerde hangi demografik özelliklere göre daha çok gerçekleştirildiği şeklinde özetlenebilir. Ayrıca Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı otellerin önbüro bölümlerinde çalışan personelin mesai saatleri içerisinde sanal kaytarma yapıp yapmadıkları tespit edilmeye çalışılacaktır.

Araştırma sonucunda ise Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde Önbüro departmanında çalışan işgörenlerin sanal kaytarma yapmaları durumunda işletmelerin daha çok hangi demografik özelliklere sahip çalışanların sanal kaytarmaya yatkın olduğu vb. durumları tespit etmeleri ve buna yönelik önlemler almaları mümkün olacaktır.

### **Çalışmanın Sayıltıları**

Bu çalışmada aşağıdaki varsayımlardan hareket edilmiştir.

- a) Konaklama işletmelerinde tüm departmanlarda iş dışı internet kullanımının yoğun olduğu sayılısı ile hareket edilmiştir. Ayrıca günümüzde çalışanların internet erişimi için yeterli bilgiye sahip olduğu varsayılmıştır.
- b) Konaklama işletmelerinde en yoğun internet kullanım alanlarından biriside önbüro departmanıdır sayılısı ile hareket edilmiştir.
- c) Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı otellerin önbüro bölümlerinde çalışan personelin mesai saatlerinde iş dışı internet kullanımlarının farkında olmadığı varsayılmıştır.

### **Çalışmanın Sınırlılıkları**

Araştırmada sadece Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri dikkate alınmıştır. Bu da araştırmanın uygulama alanı ve yeri bakımından sınırlılığını belirlemektedir.

Araştırmanın evrenini oluşturan konaklama işletmelerinin bir listesine göre hareket edilmiştir. Alınan bu listeye göre 34 konaklama işletmesi içerisinde sezon sonu olması nedeniyle kapalı olan, faaliyette bulunmayan ve ankete katılmak

istemeyen 7 adet konaklama işletmesi çalışmaya dahil edilmemiştir. Ayrıca 2 adet konaklama işletmesine bırakılan anketlerden geri dönüş sağlanamamıştır. Bu nedenle bu konaklama işletmeleri de çalışmaya dahil edilmemiştir. Bu araştırmada Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin sadece önbüro bölümlerinde çalışan işgörenler seçilmiştir. Önbüro yöneticilerinden alınan bilgiler doğrultusunda önbüro bölümlerinde çalışanların sayısı 300 kişi olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın evreni içerisinde çalışmaya dahil edilmeyen konaklama işletmeleri çıkarıldığında kalan 25 konaklama işletmesine dağıtılan 300 adet anket içerisinde 223 adet anket geri toplanabilmiştir. Toplanan bu anketler içerisinde 10 adet anket bilgi eksikliği vb. nedenlerden dolayı çalışmaya dahil edilmemiş olup toplamda 213 adet anket ile araştırma gerçekleştirilmiştir.

### **Çalışmanın Anahtar Kavramları**

Bu çalışmada kullanılan anahtar kavramlar ve anlamları aşağıda belirtilmiştir.

**Sanal kayıtma:** İşgörenlerin çalışma saatleri içerisinde, iş ile ilgili olmayan internet kullanımı, internette gezinti aktiviteleri ve bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanılması olarak da tanımlanabilir.

**Siber Kayıtma:** İşyerinde internet ve mobil teknoloji kullanımı bunun yanında kişisel e-mail gönderme/alma ve iş ile ilgili olmayan etkinlikler olarak tanımlanabilir.

**Siber aylıklık:** İnternetin iş yerlerinde özel amaçlı kullanımı (Kalaycı, 2010:13).

**Sanal sapkınlık:** Bir örgütü, onun üyelerini veya hissedarlarını tehdit eden veya onlara zarar vermekle sonuçlanan, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yapılan gönüllü davranışlar olarak özetlenmektedir ( Weatherbee, 2010).

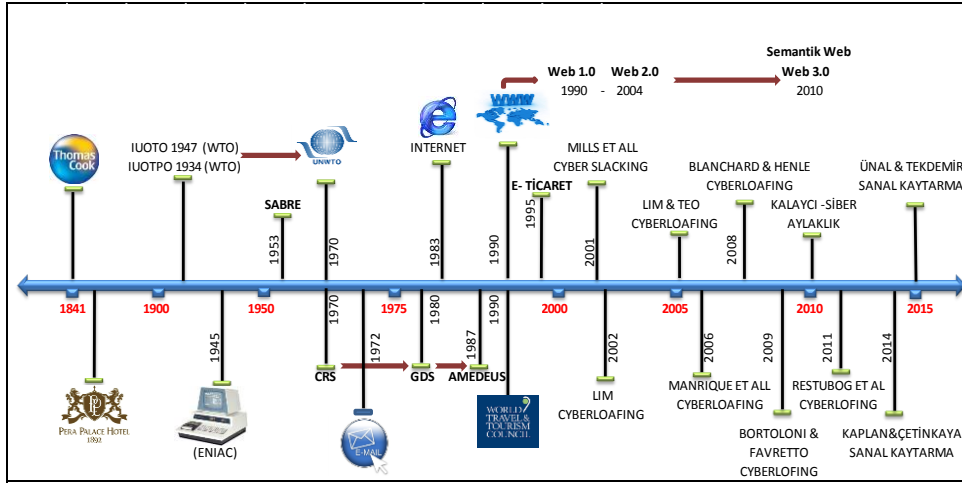
**İşyeri sapkınlığı:** Önemli ihlaller ve örgütsel normlar olan gönüllü/ isteyerek yapılan davranışlar; örgüt refahı, üyeleri ya da her ikisini tehdit eden bir işyeri sapkınlığıdır (Bennet & Robinson, 2000).

İnternet bağımlılığı: Patolojik (normal dışı seyir gösteren) internet kullanımı olarak da bilinen psikiyatrik bir durumdur. Bu semptomla ait davranışlar insanlararası problemler, arkadaşları ihmal etme, aile, iş ve çabuk öfkelenme gibi durumları içermekte ve internet kullanımını durdurmaya teşebbüs edildiğinde görülmektedir. İnternet bağımlılığı fiziksel bir şey olmaksızın zihinsel bir olgudur. Bazı insanlar, aileleri ve arkadaşlarıyla internette sohbet odalarında veya anlık mesajlaşma ile bağımlı hale gelmişlerdir. İnternet bağımlıları, çalışma saatlerinde bilgisayarda sohbet ederek zaman kaybetmekte hatta gelen kutularının dolması sonucunda gün içerisinde birkaç saat boyunca önemli projeleri yapamamaktadırlar (Johnson & Indvik, 2003).

# 1. TURİZM ENDÜSTRİSİ VE BİLGİ TEKNOLOJİLERİ

Günlük yaşamda seyahat eden insanların birçoğu bilgi teknoloji ürünlerini kullanmaktadır. Küreselleşen dünyada bilgi teknolojileri ürünlerini kullanan insanlar seyahat planlamalarını bu teknolojiler sayesinde kısa zamanda yapabilmektedir. Bu gelişmeler, turizm endüstrisinde kullanılan bilgi teknoloji ürünlerinin artmasına yol açmıştır. Bilgi teknolojileri ürünlerini kullanan turizm işletmelerinde bu durum düşünüldüğü zaman, insanların konaklama işletmelerine sadece yeme-içme, eğlenme, dinlenme vb. gereksinimlerini karşılama amacıyla gitmediği düşünülmektedir. Tüm bu gereksinimlerin dışında seyahat eden insanlarda bilgi teknolojileri ürünlerine olan bağımlılık (internet gibi) gidilecek olan konaklama işletmesinin seçiminde önemli bir faktör haline gelmektedir.

Bu bölümde; turizm kavramı, turizm endüstrisi, bilgi teknolojileri, teknoloji, bilgi çağı, bilgi toplumu kavramları üzerinde durulmuştur.



Şekil 1.1. Turizm ve Sanal Kaytarma Kronolojisi

## **1.1. Turizm Endüstrisinin Tanımı Ve Özellikleri**

Küreselleşmenin giderek hız kazandığı 21. yüzyılda dünyada ekonomik, teknolojik, siyasi ve kültürel alanlarda büyük değişimler yaşanmıştır. Bu değişimler sonucunda başta müşteri memnuniyetinin temel alındığı, soyut ürünlerin üretildiği turizm endüstrisi de küreselleşmenin yol açtığı değişimlerden hızla etkilenmiş ve her geçen gün büyümeye devam etmektedir (Boz, 2006).

### **1.1.1. Turizm Endüstrisi Kavramı**

Turizm endüstrisinin gelişmesi ve hızla yapılanması genel olarak bilgi teknolojilerinin gelişmesi, ülkeler arasındaki coğrafi sınırların ortadan kaldırılması, farklı kültürlerin birbirini tanıması ve kültür alışverişinin yaşanması ile ilişkilidir (Boz, 2006).

Turizm endüstrisi kısaca: “Turistlerin, ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere dönünceye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinme duydukları ulaştırma, konaklama, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşıladıkları faaliyet alanlarının tümüdür.” (Kozak vd., 2012: 52 ).

### **1.1.2. Turizm Endüstrisinin Özellikleri**

Turizm endüstrisinin kendine özgü bazı özelliklerinden önemli olanları şu şekilde özetlenebilir:

- Yüksek yatırım gerektirir: Turizm alanında arzın yaratılması yüksek miktarda sermaye yatırımı gerektirir. Bir konaklama işletmesinin tamamlanarak faaliyete başlaması için belirli bir süre ve bununla birlikte sabit üretim faktörleri için de yüksek miktarda harcama yapılması gerekmektedir.
- Bütün yıl faaliyet sunulur: Turizm endüstrisinde hizmet veren işletmeler yılın 365 günü ve günün 24 saati faaliyet gösteren bir özelliğe sahiptir.
- Genellikle hizmet üretilir ve sunulur: Turizm endüstrisinde genellikle hizmet üretilir ve sunulur.
- Turizm ürünü heterojen özelliğe sahiptir: Turizm sektöründe üretilen ve pazarlanan ürün heterojen bir özelliğe sahiptir (Kozak vd., 2012).

## **1.2. Turizm Endüstrisinin Dünya'daki ve Türkiye'deki Gelişimi**

Tarihin akışı içerisinde çeşitli nedenler; savaşlar, fetihler, dinsel güçler, sağlık amaçlı vb. birçok etken insanların bir yerden başka yerlere gitmelerine yani seyahat etmelerine yol açmıştır. Ayrıca insanların boş zamanlarını değerlendirme, merak, macera ve araştırma ihtiyaçları başka ülkelerle daha fazla ilgilenmelerine neden olarak turizmin ortaya çıkmasında etkili olmuştur. “Turizm, günümüzdeki anlamını II. Dünya Savaşı'ndan sonra kazanmıştır. Ancak, tarih boyunca var olduğu kabul edilmektedir. Bilim adamları turizmin geçmişini M.Ö. 4000 yılında Sümerlerin yazıyı, parayı ve tekerleği ilk kez bulması ve buna bağlı olarak ticaretin gelişmesini sağlamalarıyla seyahat çağının başlamasına neden olduğunu ileri sürmektedirler.” (Büyükerişler, 2008: 60).

### **1.2.1. Turizm Endüstrisinin Dünya'daki Gelişimi**

Dünya turizm örgütünün (UNWTO) yayınlamış olduğu 2015 yılı raporunda, dünyada turizm geçmişten günümüze kadar olan gelişim süreci şu biçimde gösterilmektedir: 1950 yılında dünyada toplam 25 milyon turist turizme katıldığı, 1980 yılında 278 milyon, 1995 yılında 527 milyon, 2014 yılında ise 1 milyar 133 milyon turist uluslararası turizme katılmıştır. Uluslararası turizm gelirleri incelendiği zaman ise: 1950 yılında 2 milyar dolar olan turizm geliri 1980 yılında 104 milyar dolar, 1995 yılında 415 milyar dolar ve 2014 yılında 1 trilyon 245 milyar dolara ulaştığı açıklanmıştır (UNWTO, 2015).

Turizmin tarihsel gelişim sürecinde yaşanan gelişmelerin en önemlileri arasında Thomas Cook firmasının İngiltere'de 1841 yılında gerçekleştirdiği Leicester'den 12 mil uzaklıktaki Loughborough kentinde düzenlenen bir festivale 570 kişilik bir grubu götürmesi yer almaktadır. Bu olay ticari amaçla yapılan ve reklam yoluyla halka duyurulan ilk toplu tren seyahati olarak kabul edilmiştir. Bu nedenle Thomas Cook, ilk turizm seyahat organizatörü olarak yerini almıştır. Londra'da 1840 yılında ilk seyahat acentesini açan Thomas Cook firması hızla büyümüş ve hala günümüzün en büyük turizm şirketlerinden biri olmaktadır (Büyükerişler, 2008).

### **1.2.2. Turizm Endüstrisinin Türkiye'deki Gelişimi**

Türkiye'de modern anlamda ilk otel olan Pera Palas Otel'i 120 odalı ve 200 yatak kapasitesi ile günümüzde hala hizmet vermektedir. Bu otel birçok ünlü, yerli

ve yabancı misafiri ağırlayan klasik bir mimari yapıya sahiptir. Pera Palas 1974'ten bu yana İstanbul Otelcilik ve Turizm Ticaret A.Ş tarafından işletilmektedir. Pera Palas Oteli ile 1914 yılında yapılan Tokatlayan Oteli Avrupa'nın ve Ortadoğu'nun o dönem içinde en lüks otelleri olarak görülmektedir. Cumhuriyetin ilanı ile birlikte ağır ağır gelişmeye başlayan yerli ticaret burjuvazisinin konaklama ihtiyacının karşılanması amacıyla İstanbul'da Park Otel 1931 yılında hizmete girmiştir. Aynı amaçlar doğrultusunda Türkiye'de Hilton Oteli'nin de 1955 yılında kurulmasıyla beraber yurtdışı bağlantıları yoğunlaşmış ve dolayısıyla ülkeye gelen yabancıların konaklama gereksinimlerinin karşılanması amacı hedeflenmiştir. Aynı zamanda Türkiye'nin 1952 yılında NATO üyeliğine kabul edilmesi ile birlikte Batı ile olan ilişkiler hız kazanmıştır. Bütün bu gelişmeler neticesinde Türkiye'nin 1950 yılında başlayan ve 1955'te Hilton'un İstanbul'da bir zincir otel işletmesi açmasına kadar uzanan gelişmeler yaşanmıştır. 1950'li yıllardan itibaren turizmin gelişmesi için turistik yatırımların daha fazla kavrandığı bir dönem içerisine girilmiştir. Bu dönemde özellikle turizm yatırımlarını teşvik amacıyla turizm kredilerine ilk defa 24.03.1950 tarih ve 5647 sayılı "Turizm Müesseselerini Teşvik" kanunu ile yer verilmiştir. Ancak turizmin yeni yeni gelişmeye başlamış olduğu bu süreç fazla uzun sürememiştir. 27 Mayıs 1960 ihtilali ile Türkiye'de turizm sektörü bir durgunluk içerisine girmiştir. İhtilali takip eden aylarda henüz bitirilmemiş olan yatırımların büyük bir çoğunluğu durdurulmuş, yapımına başlanmamış olan projeler iptal edilmiş ve krediler kesilmiştir (Ünlüöner ve Tayfun, 2009).

Bu gelişmeler sonrası, 1963–1980 döneminde turizm politikasının temel hedefi turizm yoluyla ödemeler dengesine katkıda bulunmak, döviz gelirlerini arttırmak, yeni istihdam olanakları oluşturmak ve Türk vatandaşlarına tatil yapma imkanları olarak özetlenebilir. Aynı zamanda, Turizm Bakanlığı'nın kurulması da bu dönemde atılan en önemli adımlardan biridir. Yine bu dönemde, turizm sektörü adına ortaya çıkan diğer önemli gelişmeler ise şunlardır: Turizm Bankası kurulmuştur, 1972 yılında Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) kurulmuş ve seyahat acentelerini bir çatı altında toplanmasını sağlamıştır. 1982 yılında yürürlüğe giren 2634 sayılı "Turizmi Teşvik Kanunu" ise Türkiye turizmi için tam bir dönüm noktası olmuştur. Bu yasa, yatırımların öncelikli olarak turizmin gelişmesini sağlayacak alanlara yönlendirilmesini ve kıt kaynakların etkin bir şekilde kullanımını hedeflemiştir. 1983 yılı devletin özelleştirme faaliyetlerine hız verdiği bir dönemdir. Bu dönemde TÜRSAB, Türkiye Otelciler



Birliği (TÜROB), Turizmi Geliştirme Vakfı (TUGEV), Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği (TTYD) gibi birlik ve dernekler aracılığıyla turizm özel sektör temsilcileri etkili konumlar edinmişlerdir. 1989-1998 yılları arası Türkiye turizminin uluslar arası turizm gelirlerinden aldığı pay binde 3'ten %1,8'e, yabancı turist sayısı 2,8 milyondan 9,7 milyona, turizm geliri ise, 2 milyar dolardan 7,2 milyar dolara yükselmiştir (Yıldız, 2011).

Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi (WTTC) tarafından açıklanan en son rapora göre 2014 yılında seyahat ve turizmin Türkiye'de Gayri Safi Yurtiçi Hasıla içindeki payına doğrudan ve dolaylı etkisi 96 milyar dolar olarak görölmektedir. Bu da seyahat ve turizmin doğrudan ve dolaylı olarak Türkiye'nin GSYH 'sının %12'sine tekabül etmektedir (WTTC, Benchmark report, Turkey, 2015).

### **1.3. Teknoloji ve Bilgi Teknolojileri**

Günlük yaşamda teknoloji, kas gücünün tamamen, beyin gücünün de kısmen yerini almaya başladığı, bununla birlikte diğer üretim faktörlerini önemli ölçüde değişime uğratan bir konuma gelmiştir. Bundan dolayı teknoloji ve bilgi teknolojilerinin bilimden üretime, haberleşmeden ulaşıma, savunma sanayiinden, tıp bilimine, eğitimden ticarete her alanda önemi giderek artmaktadır (Milli Eğitim Bakanlığı, 2014).

#### **1.3.1. Teknoloji ve Önemi**

Teknolojik gelişmelerin geçmişten günümüze kadar insan yaşamına birçok olumlu etkisi olmuştur. Günümüz dünyasında, bir ülkenin diğer ülkeler üzerindeki saygınlığı ve konumu, ülkelerin teknolojik üstünlükleriyle yakından ilgilidir. Teknolojik gelişmelerin haberleşme, eğitim, sağlık vb. birçok alana olumlu katkısı olduğu göz ardı edilemez. İletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve en önemlisi internet ağı sayesinde dünyanın bir ucundaki bilgiye ulaşılabilmekte ve teknolojinin gelişimi sayesinde insanların yaşam standartları artmaktadır. Teknolojinin diğer olumlu bir sonucu da düşüncelerin, bilgilerin, duyguların geniş insan kitlelerine daha kolay aktarılabilmesidir. Günümüzde iletişim teknolojileri sayesinde (internet, gazete, televizyon, radyo ve çeşitli iletişim araçları) daha çok insana duygu, düşünceler ile yapmak istenilenleri anında aktarabilmektedir (Erdoğan, 2011).

### **1.3.2. Bilgi Teknolojileri**

Bilgi teknolojileri, (BT) bilginin yönetilmesi ve işlenmesi ile ilgili teknolojileri tüm boyutlarıyla içine alan geniş kapsamlı bir kavramdır. Günümüzde BT uzmanlarının, internet de dahil olmak üzere bilgisayar yazılım ve donanımları, bilgi ağlarının tasarlanması, geliştirilmesi, desteklenmesi ve yönetilmesinden sorumludurlar. BT'lerin çalışma alanında göze çarpan bazı uygulamaları şu şekildedir: Veritabanları, hesap programları, kelime işlemeçiler, e-posta programları ve web tarayıcılar gibi masaüstü uygulamaları; veri girişi ve faturalandırma, bordrolama, banka işlemleri, sigorta talepleri gibi işlemlerle ilişkili sistemler; yerel ağlar; bilgisayar destekli tasarım; ATM'ler, EFT için banka ağları, alıcı ve tedarikçiler arasında otomatik sipariş ve ödeme için elektronik veri değiş tokuşu; barkod okuyucular ve satış noktası cihazları BT uygulamaları arasında sayılabilir (Aksoy, 2012:402).

#### **1.3.2.1. Bilgi ekonomisi**

Bilgi iletişim teknolojilerindeki gelişmelerle birlikte bilgi ekonomik bir varlık olarak görülmeye başlanmıştır. Bu gelişmelerle beraber yeni ekonomi, bilgi ekonomisi kavramları kullanılmaya başlanmıştır. Yeni kavramlarla beraber yeni iş modelleri, yeni meslek dalları ve görev tanımları ortaya çıkmıştır. Buna bağlı olarak işletmeler için bilginin önemi her geçen gün giderek artmaktadır. İşletmeler bilgi yönetimi fonksiyonu ile bilgiden maksimum düzeyde katma değer yaratmayı sağlayacak süreç ve teknikleri uygulamaktadır (Atılğan, 2009).

#### **1.3.3. Bilgi Teknolojilerinin Tarihsel Süreci**

İnsanoğlunun tarihsel süreci incelendiğinde var olduğu döneme ait isimlerle tanımlanan çeşitli süreçlerden geçerek gelişimini sürdürdüğü görülmüştür. Bu süreçte ilkel yaşamdan başlayıp tarıma dayalı döneme uzanan, ardından sanayi devrimini yaşayan insanoğlu sanayi toplumunu izleyerek bilgi çağına ulaşan bir süreçten geçmektedir. Son döneme adını veren bilgi kavramının ana aracı olan bilgi teknolojileri insanoğluna çok hızlı bir gelişim ve değişim sunmaya devam etmektedir.



yapmışlardır. Bilgi işçiliğinde insanlar, bilginin işlendiği ve yayıldığı, bilgi üretiminin yapıldığı sektörlerde faaliyet göstermeye başlamışlardır. Üretim sektörü kadar hizmet sektörü ve diğer sektörlerde de bilişim teknolojileri ve bilgisayarlar sayesinde üretim teknolojilerinin yapısı ve niteliği değişerek, insanlar oturdukları yerden veya buldukları herhangi bir yerden işlerini bu bilişim teknolojileri sayesinde daha kolay ve daha kısa sürede yürütebilme ve kontrol edebilme imkanına sahiptir. Bilginin elde edilmesi ve depolanması konusunda insanlar arasında bir rekabet ortamı oluşmuş ve bilgiyi elinde bulunduran kişiler o bilgiye sahip olma derecesi kadar güçlü ve avantajlı hale gelmiştir. Kişinin sahip olduğu bu gücü veya avantajı kaybetmemek ya da bulunduğu konumu daha güçlü hale getirmek için kişinin sürekli bilgiyi güncelleme ve depolama ihtiyacı vardır (Arklan ve Taşdemir, 2008).

Bilgi çağı ile beraber yaşam bulan bilgi toplumunun başlangıcı genel olarak ikinci dünya savaşı sonrası dönemlere dayandırılmaktadır. Amerika Birleşik Devletleri'nde, 1957 yılında ilk defa beyaz yakalı olarak tanımlanan işgören sayısının mavi yakalılarını geçmiş olması, bazı yazar ve araştırmacılarca bilgi çağının başlangıcı olarak kabul edilmiştir.

Tarih boyunca yaşanan süreçlerin dönüm noktalarını Alvin Toffler; ilk dönüm noktası olarak tarımın ortaya çıkmasını, ikinci dönüm noktası sanayi devrimini, üçüncü dönüm noktası ise adını koyamadığı ancak günümüzde bilgi çağı olarak adlandırılan içinde bulunduğumuz dönem olarak belirlemiştir. Toffler, geçmişten günümüze kadar olan bu dönemleri “dalgalar” şeklinde ifade etmiştir. Toffler’a göre, I. ve II. Dalgalar tarım ve sanayi dönemlerini, içinde bulunduğumuz ve hala devam etmekte olan bilgi çağını ise III. Dalga olarak tanımlamıştır. ABD’ de başlayan ve sürekli yayılarak sanayileşmiş ülkelerin birçoğunu etkisi altına alan III. Dalga, ekonomik bağlamda kapitalist ötesi toplum olarak da ifade edilen bu dalga toplumunda temel ekonomik kaynak sanayi toplumundan farklı olarak sermaye, emek ya da doğal kaynaklar olmayıp bilgi olarak kendini göstermiştir. Bilgi çağı ile birlikte yaşanan bu süreçte gelişimin ve dönüşümün kökeninde yer alan teknolojik yeniliklerin %80’inde bilgi teknolojilerinin varlığı ve kullanımı dikkat çekmektedir. Bilgi, günümüzde yaşamın her alanında en rutin faaliyetten en karmaşık faaliyete kadar en önemli girdi olarak kullanılmaktadır (Turunç, 2006).

### **1.3.5. Bilgi Sistemleri ve Turizm Endüstrisi İlişkisi**

Turizm endüstrisinde bilgi sistemlerinin kullanımı, turizm işletmeleri açısından stratejik ve önemli bir konudur. Bilgi sistemleri turizm işletmelerinin hedeflerine varmasında önemli bir araç haline gelmektedir. Bilgi sistemleri gündelik işlemlerin yapılması için önem taşıyan verinin yaratılması, toplanması, işlenmesini ve iletilmesini sağlamaktadır. Turizm işletmelerinde bilgi sistemlerinin kullanımı, faaliyetlerin organizasyonu ve işgücü konularında avantaj sağlamaktadır. Bilgi sistemleri diğer alanlarda olduğu gibi turizm endüstrisinde de seyahat edenlerin doğru ve güvenilir bilgiye ulaşımını sağlayarak müşteri tatminini ve hizmet kalitesini artırmaktadır. Ayrıca bilgi sistemleri sayesinde tüketiciler konaklama işletmeleri hakkında daha kısa sürede bilgiye ve daha fazla seçeneğe sahip olabilmektedir. Bununla beraber, bilgi sistemlerinin hızlı gelişimine paralel olarak turizm işletmelerinin internet tabanlı rezervasyon sistemlerinin kullanılmasının sağladığı fırsatlarla büyük değişimler sağlanmıştır. İnternet üzerinden rezervasyon yapma ihtiyacı arttıkça bu alanda uzmanlaşan işletme sayısı da hızla artmıştır ve turizm işletmelerinde bilgi sistemlerini kontrol altında tutan birimler açılmıştır (Kurgun, 2007).

“Bilgi sistemleri, 1970’lerde merkezi rezervasyon sistemleri (Central Rezervation Systems-CRS), 1980’lerde küresel dağıtım sistemleri (Global Distrubution Systems-GDS) ve 1990’larda internet ile birlikte gelişmiştir.” (Kurgun vd., 2007: 264).

## **1.4. İnternet ve İnternetin Tarihsel Gelişim Süreci**

İnsanların gündelik yaşantısının bir parçası haline gelen internet, 20. yüzyılın sonlarında ortaya çıkan en önemli teknolojik gelişmelerden biri olduğu söylenebilir. İnternetin gelişmesine paralel olarak sosyal ağlarda hızla gelişerek günümüzün vazgeçilmez uygulamaları arasına girmiştir. Bunun sonucunda, neredeyse her bireyin evinde, iş yerinde veya akıllı telefonlarında internet erişimi olduğu söylenebilir.

### **1.4.1. İnternetin Tanımı ve Gelişimi**

İnternet, birden fazla bilgisayar sisteminin birbirine bağlanarak oluşturulan, dünya çapında yaygın olan ve devamlı büyüyen bir iletişim ağıdır. İnternet, insanların her geçen gün giderek artan ihtiyaçları doğrultusunda ortaya çıkmış bir

teknolojidir. İnternet teknolojileri; üretim, çalışma, ticaret, öğrenme, eğlenme ve yönetim gibi yaşamın tüm boyutlarını köklü bir biçimde değiştirmektedir. Bu teknoloji sayesinde insanlar pek çok alandaki bilgilere kolay, ucuz, hızlı ve güvenli bir şekilde erişebilmektedir. İnternete bakış açısına bağlı olarak birçok tanımlama getirilebilmektedir (Marangoz, 2014). Özmen'e göre (2012:16) : “ İnternet, merkezi yönetimi olmayan ve hiç kimsenin tek başına sahiplenemeyeceği ancak herkesin, tüm kullanıcıların birlikte sahip olduğu bir ortamdır.”

#### **1.4.2. İnternetin Tarihsel Gelişim Süreci**

İnternetin tarihsel süreci incelendiğinde ilk olarak, 1962 yılında Amerikan Askeri Araştırma Projesi (ARPANET) ve Massachusetts Institute of Technology 'nin tartışmaya açtığı "galaktik ağ" kavramları birlikte ortaya çıkmıştır. ARPANET aracılığıyla ilk bağlantı, 1969 yılında dört merkezden oluşan; University of California at Los Angeles, Stanford Research Institute, University of Utah ve University of California at Santa Barbara arasında gerçekleştirildi. İnternetin ilk şekli anabilgisayarlar arası bağlantılar ile ortaya çıktı. Uluslararası Bilgisayar İletişim Konferansı'nda (Ekim 1972) gerçekleştirilen ARPANET'in NCP (Network Control Program) ile birleşmesi yaşandı. Aynı yıl içerisinde elektronik posta (e-mail) kullanılmaya başlandı. 1 Ocak 1983 yılında ise, İletişim Kontrol Protokolü (Transmission Control Protocol) ARPANET içinde yürürlüğe girdi.

Günümüzde var olan internet ağının ana halkası TCP/IP dir. 1980'li yıllarda Amerika Savunma Bakanlığına bağlı Askeri Bilgisayar Ağı, ARPANET'ten ayrılarak “Military Net” (Military Network) adıyla kendi ağını kurdu. 1986 yılında ARPANET, ABD'nin sübvansiyonu ile NSFNET olarak yeniden düzenlendi. NSFNET, 1987'de yeniden düzenlediği internet yapılanma planlaması ile yedi bölgesel nokta üzerinden NSFNET MERİT olarak adlandırılan güçlü bir omurgayı işleteceğini duyurdu. Bu sürece daha sonra Amerikan dev bilgisayar firması IBM ile Amerikan dev iletişim firması MCI katıldı. 1990'da ise NSFNET'in işletilmesine yönelik olarak oluşturulan İleri Ağ Hizmetleri (Advance Network Services) ile internet omurgasının özelleştirilmesi süreci başlamış oldu. Özelleştirme süreci 1995'te NSF'nin internet omurga işletmeciliğinden tamamen çekilmesiyle tamamlandı. 1995'ten itibaren internet omurga işletmeciliği tümüyle özel işletimcilerin eline geçmiş bulunmaktadır (Çakır ve Topçu, 2005).

### **1.4.2.1. Sosyal medya**

Bireylerin ilgi alanlarına göre sanal topluluklar oluşturmalarına imkan sağlayan, yeni medyanın en çok kullanılan mecraları sosyal ağlar – twitter, facebook, vs. olarak görülmektedir. Sosyal medyanın karakteristik özelliklerine bakıldığında; geri bildirim mümkündür, alıcının aktif olmasını sağlar, birey ön plandadır, hızlıdır ve bilginin yayılımını ve niteliğini kontrol altında tutmak geleneksel medyaya göre daha zordur (Ertike, 2012).

Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2015 yılı Nisan ayında gerçekleştirilen Hanehalkı Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması sonuçlarına göre internet kullanan bireylerin oranı % 55,9'a yükselmiştir. Türkiye genelinde internet erişim imkanına sahip hanelerin oranı 2015 yılı nisan ayında % 69,5 oranına yükselmiştir. Yani on hanenin yedisi internet erişim imkanına sahiptir.

İnternet kullanım amaçları dikkate alındığında, 2015 yılının ilk üç ayında elde edilen veriye göre sosyal medya ilk sırada yer aldı. İnternet kullanan bireylerin %80,9'u sosyal medya üzerinde profil oluşturma, mesaj gönderme veya fotoğraf vb. içerik paylaşırken, bunu %70,2 ile online gazete, haber ya da dergi okuma, %66,3 ile sağlıkla ilgili bilgi arama, %62,1 ile kendi oluşturduğu metin, görüntü, müzik, fotoğraf, video vb. içerikleri herhangi bir web sitesine paylaşmak üzere yükleme, %59,4 ile mal ve hizmetler hakkında bilgi arama takip etti (TUİK, 2015).

### **1.4.3. Merkezi Rezervasyon Sistemleri (CRS)**

Bilişim teknolojilerinin hızla gelişmesi sonucunda kısaca CRS (Computer Reservation Systems / Central Reservation Systems) olarak da adlandırılan bilgisayarlı veya merkezi rezervasyon sistemleri ortaya çıkmıştır. Bilgisayarlı rezervasyon sistemleri ya da merkezi rezervasyon sistemleri şu şekilde tanımlanmaktadır; bir turizm organizasyonunun envanterlerini yönetmesini ve bunları dağıtım kanalı ortaklarıyla paylaşmasını sağlayan bir veri tabanıdır. CRS'ler; tüketicilerin gideceği yerleri, çeşitli tur paketlerini, seyahat ve konaklama hizmetlerini veren işletmeler arasında karşılaştırma olanağı sunarak, müşteri tatminini sağlar. CRS'ler, turizm işletmelerine ait bilgileri uzak satış ofislerine elektronik olarak aktaran bir dağıtım kanalıdır. Bu dağıtım kanalı aracılığıyla aktarılan bilginin, doğru kişiye, doğru zamanda, doğru yerde ulaşmasını sağlayan

ve müşteriye rezervasyonunu yaparken istediği ürünü satın alma imkanı hazırlayan bir mekanizma olarak tanımlanmaktadır. CRS'ler, eskiden telefon trafiği ile sürdürülen daha yavaş ve pahalı işlemlerin yerini almıştır (Erdoğan, 2011).

CRS'ler özellikle uçuş bilgileri, ücret seçenekleri ve yer durumu hakkında ayrıntılı bilgiyi hazır etmesi suretiyle hava taşıyıcılarına, seyahat acentelerine ve yolculara yararlı hizmetler sağlar. Bu bilgiler doğrultusunda rezervasyon yapılır, bilet ve biniş kartı yazdırılabilmektedir. Böylece, CRS'ler havayoluyla seyahat eden yolcuların optimal bir şekilde seyahat ihtiyaçlarını karşılamaları amacıyla tam bilgiye sahip olarak seçme hakkını kullanmalarına yardımcı olur (Hassu, 2004).

#### **1.4.4. Global Dağıtım Sistemleri (GDS)**

Global dağıtım sistemleri kavramı, kısaca GDS (Global Distribution Systems ) veya küresel dağıtım sistemleri olarak da adlandırılan, ürün dağıtımı ve dünyanın farklı ülkelerindeki sistemlere dahil olmak için bir veya daha fazla merkezi rezervasyon sistemini ifade etmektedir.

Günümüzde düşük maliyet olanağı sağlamasıyla bilinen en etkin dağıtım sistemi GDS'dir. GDS'ler turizm işletmelerini dünyadaki aracı işletmelerle bağlayabilmesi, süreçlerin standardizasyonunu ve pazar payının kontrol edilmesine olanak sağlamıştır. Bu gelişmeler sonucunda GDS'ler satıcı havayolları firmaları ve konaklama işletmeleri için araç olmaktan çok elektronik seyahat süpermarketleri ile stratejik iş birimleri haline geldiklerinden kendilerine öz birer işletme halini almışlardır fakat yaşanan sert rekabet ile birlikte global dağıtım endüstrisinde birçok önemli bütünleşmeye sebep olmuştur. Galileo, Amadeus, Sabre ve Worldspan sistemleri global pazara egemen dağıtım sistemleridir. Günümüzde GDS'ler tüketicilere satınalma ve hizmetler arası karşılaştırma imkanı sağlayan bir pazar görünümündedir. Havayollarının dağıtım sisteminin en önemli parçası olan GDS'ler gelecekte de tüketicilere kaliteli hizmet sunmaya yönelik en önemli alternatiflerden biri olacaktır (Kurgun vd., 2007).



### **1.4.5. Turizm İşletmelerinde Kullanılan Web tabanlı Uygulamalar**

Turizm endüstrisinde hizmet veren birçok işletme günümüzde internet aracılığıyla günlük işlerini web üzerinden anlık olarak takip edebilmektedir. Turizm işletmelerinin bu işlemleri gerçekleştirebilmeleri için aşağıda yer alan web tabanlı uygulamaları etkin olarak kullanabilmelidirler.

#### **1.4.5.1. Semantik web**

Semantik Web, bir diğer adıyla anlamsal web veya Web 3.0 olarak da adlandırılan, yapay zeka olmamakla beraber yapay zeka teknolojilerini bilgi teknolojileri ürünleri aracılığıyla kullanabilen bir teknolojidir. Bu teknoloji bilgi teknolojileri ürünlerinin anlayabileceği akıllı veriyi ortaya çıkarır (Türkyılmaz, 2008).

#### **1.4.5.2. Elektronik –turizm ( e-turizm)**

Bilgi iletişim teknolojileri, turizm işletmelerine önemli faydalar sağlamıştır. Turizm işletmeleri bilgi iletişim teknolojilerinde ki gelişmeler sayesinde özellikle internet aracılığıyla kendilerine ait ürün ve hizmetleri tüketicilere sunabilmektedir. Günümüzde birçok konaklama işletmesi internetin büyüyen potansiyelinden yararlanmak için kendilerine ait web sitelerini oluşturarak interneti satış ve pazarlama bunun yanı sıra rezervasyon aracı olarak da kullanmaktadır. Ayrıca günümüzde konaklama işletmelerinin çoğu geniş internet ağına rağmen hala geleneksel reklam metotlarından olan radyo, televizyon ve yazılı basın ortamlarında reklam vermektedir.

##### **1.4.5.2.1. Dinamik paketleme**

İnternette online tur operatörü modeli dünyada ilk kez Expedia tarafından uygulanmıştı. 1996 yılında online hizmet veren şirket olan ABD’de kurulan Expedia, internet üzerinden online satın alınabilen uçak, otel ve transfer hizmetlerini sunduğu ilk dönemlerinde dünyada büyük yankı yaratmıştır fakat asıl satış patlamasını dinamik paketleme teknolojisini uygulamaya başladığında gerçekleştirmişti. Dinamik paketleme teknolojisinde, müşteri seyahatlerini kendi beklentileri doğrultusunda esnekleştirebilmektedir. Yani bu teknolojide uçuş, otel ve transfer hizmetlerini internet üzerinden ayrı ayrı bulup bir araya getirmek yerine “online dinamik paketleme” hizmeti sunan bir internet tur operatörünün

web sitesini ziyaret ederek nereden – nereye, gidiş- dönüş tarihleri, kişi sayısının belirtildiği takdirde gelişmiş yazılımların sizin adınıza arama yaparak tüm olasılıkları gözden geçirerek kişisel kriterlerinize en uygun paketleri sıralama yaptırmanız mümkündür (Turizm Güncel, 2010).

#### **1.4.5.3. Elektronik –ticaret (e-ticaret)**

Bilişim teknolojisindeki ilerlemelerin görsel ve işitsel verinin bilgisayarlar arasında hızlı bir şekilde iletimini, işlenmesini ve saklanmasını mümkün hale getirmesi ve her alanda artan bilgisayar kullanımı e-ticareti işletmelerin hizmetine sunmuştur. E-ticaret dijital iş süreçleri ile beraber işlemlerin yürütülmesi aynı zamanda işletmeler arası ve tüketiciye yönelik işlerin otomasyonunu sağlamaktadır. Elektronik ticaret, ticari faaliyetlerin birbirine bağlı bir bilgisayar ağları arasında ve bu ağlar aracılığıyla mal ve hizmet alım ve satımının elektronik ortamda gerçekleştirildiği bir süreci ifade etmektedir. Buna göre e-ticaret, bilişim teknolojilerinin kullanımıyla işletme verimliliğinin artmasına odaklanan modern bir metodolojidir (Büyük erişler, 2008).

Özmen'e göre (2012) e-ticaret: Ticaret işlemlerinin internet aracılığıyla gerçekleştirilmesi, ürün ve hizmetlerin web siteleri kullanılarak müşteriye sunulması ve bununla beraber bir alım-satım işleminin web üzerinden gerçekleşmesidir.

Geçmişten günümüze kadar olan bu süreçte e-ticaretin kapsamı hızla büyümüştür. Bir başka tanıma göre e-ticaret; potansiyel müşterileri elde tutmak bununla beraber yeni müşteriler kazanmak, satış öncesi ve satış sonrası bilgilendirme servisleri ile mümkün olan en kısa zamanda müşterilere ulaşmak, üretimde ve tüm iş süreçlerinde maliyeti düşürüp verimi arttırmak gibi konularda internet/intranet ve web teknolojilerinin kullanılmasını içerir. Elektronik ticaretin konuları arasında; ürün ve hizmetlerin web ortamında alışverişi, reklam, tanıtım ve bilgilendirme, sipariş verme, ödeme işlemleri, elektronik banka vb. finansal işlemler, elektronik kargo takibi, tüketiciye doğrudan ve dolaylı yollardan pazarlama, e-imza, anında hızlı bilgi oluşturma ve aktarma, vergilendirme vb. birçok konu bulunmaktadır (Pınar, 2005).

## 2. SANAL KAYTARMA: TEORİK ÇERÇEVE

Bu bölümde sanal kaytarma kavramı, sanal kaytarma aktiviteleri/etkinlikleri ve davranışları açıklanmış ve sanal kaytarma ile ilgili yapılan araştırmalar ele alınmıştır.

### 2.1. Sanal Kaytarma Kavramı

Teknolojinin gelişmesi ile beraber dünya üzerinde birçok yenilik ortaya çıkmıştır. Bu yeniliklerin başında 1945 yılında yapımına başlanan Electronic Numerical Integrator and Computer (ENIAC); elektrikle çalışan ve elektronik veri işleme kapasitesine sahip ilk bilgisayarın keşfedilmesi gelmektedir. ENIAC'ın yapımı 21.yüzyılda geline önemli noktaların kaynağı niteliğindedir. İlk bilgisayarın yapımıyla birlikte çeşitli sistemler geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları: Bilgisayarlı Rezervasyon Sistemleri, 1983 yılında internet ve hemen sonra 1990 yılında World Wide Web (WWW) (Web 1.0) yani dünya çapında ağ ortaya çıkmıştır. Ardından 1995 yılında elektronik ticaret (e-ticaret) vb. gelişmeler doğrultusunda 2010 yılından itibaren Semantik Web (Web 3.0) yani anlamsal web ortaya çıkmıştır. Tüm bu gelişmeler işletmelerde bazı davranışların ortaya çıkmasına veya gelişmesine sebep olmuştur. Bu davranışlardan bazıları üretim sapkınılığı, üretim çılgınılığı veya sapkınılık davranışı olarak kendini göstermiştir. İşletmelerde bilgisayar sistemlerinin kullanılması, kişisel bilgisayar kullanımının artması ve internet erişiminin sağlanması; üretim sapkınılığına veya sapkınılık davranışlarının yön değıştirmesine öncülük etmiştir. Bu değışim sonucunda sapkınılık davranışları yerini sanal sapkınılığa diğere bir ifade ile sanal kaytarmaya bırakmıştır.

Tezin bu bölümünde, yurt içi ve yurt dışındaki ikincil kaynaklar taranarak konuyla ilgili ulaşılabilecek bütün materyal incelenerek araştırmanın teorik çerçevesi oluşturulmuştur. Birincil kaynaklara ulaşmak için anket tekniğı ile toplanacak olan veri için on bir madde ve iki boyuttan oluşan Vivien K. G. Lim tarafından 2002 yılında geliştirilmiş sanal kaytarma ölçeğı kullanılmıştır.

Sanal kaytarmanın tanımını yaparken öncelikle örgütsel sapkınılık kavramına değinmek gerekmektedir. Bennet ve Robinson (2000) yapmış oldukları bir araştırmada sapkınılık ile ilgili 2 ölçek geliştirmiştir. Bu ölçekler; 12 maddeden oluşan örgütsel sapkınılık ölçeğı (işletmeye doğrudan zararlı sapkın davranışlar) ve

7 maddeden oluşan kişilerarası sapkınlık ölçeğidir (işletme içindeki diğer bireylere doğrudan zararlı sapkın davranışlar). İşletmeler için işyeri sapkınlığı, yaygın ve pahalı bir problemdir. Bennet ve Robinson (2000) işyeri sapkınlığını şu şekilde tanımlamaktadır: Önemli ihlaller ve örgütsel normlar olan gönüllü/ isteyerek yapılan davranışlar; örgüt refahı, üyeleri ya da her ikisini tehdit eden bir işyeri sapkınlığıdır.

Sanal kaytarma da işyeri sapkınlıklarından biridir. Kavram ile ilgili yurt içi ve yurt dışındaki ikincil kaynaklarda çeşitli adlandırmalar bulunmakla birlikte bu adlandırmaların her birinin aynı anlama geldiği görülmektedir. Yurt içi ikincil kaynak taramalarında sanal kaytarma ile ilgili 4 tip adlandırılmaya rastlanılmış olup bunlar “sanal kaytarma,” “siber aylaklık,” “siber kaytarma,” “sanal sapkınlık” gibi terimler olarak da adlandırılabilir. Yurt dışındaki ikincil kaynak taramalarında ise “cyberslacking,” “cyberloafing,” “cyberbludging,” “cyber deviancy” gibi terimlere rastlanılmaktadır (Mills, Hu, Beldona & Clay, 2001; Weatherbee, 2010). Sanal kaytarma ile ilgili aynı zamanda çalışma bilgisayarlarının kişisel kullanımı gibi farklı terimler ve tanımlamalar da yer almaktadır. Çalışma bilgisayarlarının kişisel kullanımı, internet veya mobil teknolojinin iş esnasında kişisel amaçlarla kullanılması olarak tanımlanmaktadır. Bununla beraber çalışma bilgisayarlarının kişisel kullanımı; sanal kaytarma, işle ilgili olmayan bilgisayar kullanımı, sanal sapkınlık, interneti kötüye kullanma ve önemsiz bilgisayar kullanımı olarak da adlandırılmaktadır (aktaran Gorsuch, 2014).

Sanal kaytarma ile ilgili birçok tanıma rastlamak mümkündür. Bu tanımlamalardan biri sanal kaytarma ölçeğini geliştiren Vivien K. G. Lim’e aittir. Lim’e göre (2002) sanal kaytarma; iş görenlerin çalışma saatleri içerisinde, işle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret etme ve e-mail kontrol etmeleri (alınan ve gönderilen) kişisel amaçlarla interneti kötüye kullanmalarıdır.

Diğer bir tanımlamada Johnson ve Indvik (2003) sanal kaytarmayı: iş yerinin kaynaklarını kullanarak, iş esnasında internette boş zaman harcama ve bununla ilişkili aktiviteler şeklinde tanımlamışlardır.

Lim ve Teo’nun (2005) birlikte ele aldığı bir çalışmada sanal kaytarma internette gezinme ve ofiste kişisel e-mail kontrol etme, zamanın verimsiz

kullanılması ve bununla birlikte çalışma ortamında dikkate alınan sapkın bir davranış olarak adlandırılmıştır.

Ugrin et al. (2008) sanal kaytarmayı internette verimsiz zaman harcamak şeklinde özetlemiştir. Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarma ile ilgili Lim'in (2002) sanal kaytarma ölçeğinden 8 madde kullanarak toplam 22 madde ve 2 boyuttan oluşan sanal kaytarma ölçeğinin uzun versiyonu olarak adlandırılan yeni bir ölçek geliştirmiştir. Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarmayı iş esnasında kişisel e-mail ve internet kullanımı olarak ifade etmektedirler.

Askew (2009) yaptığı yüksek lisans tezinde sanal kaytarmayı çalışma saatlerinde onaylanmayan rekreasyonel bilgisayar/internet kullanımı olarak yorumlamıştır. Bortoloni ve Favretto'ya göre (2009) sanal kaytarma çalışma saatlerinde iş yerinde internetin kötü amaçlarla kullanımı, internette gezinti aktiviteleri, kişisel e-mail ve diğer iş ile ilgili olmayan aktivitelerdir. Sanal kaytarmayı, siber aylaklık olarak ele alan Kalaycı 2010 yılında yaptığı tez çalışmasında "İnternetin iş yerlerinde özel amaçlı kullanımı için kullanılan kavram siber aylaklıktır." demiştir (Kalaycı, 2010: 13). Benzer bir tanım olarak sanal sapkınlık; bir örgütü, onun üyelerini veya hissedarlarını tehdit eden veya onlara zarar vermekle sonuçlanan, bilgi ve iletişim teknolojilerini kullanarak yapılan gönüllü davranışlar olarak özetlenmektedir ( Weatherbee, 2010).

Doorn (2011) yaptığı yüksek lisans tezinde sanal kaytarmayı iş görenlerin çalışma ortamında iş esnasında gönüllü olarak işyerinin sağladığı iş ile ilgili olmayan e-mail ve internet etkinliklerini kullanması şeklinde açıklamıştır. Bir başka araştırmada siber aylaklık şu şekilde tanımlanmıştır: "İnternetin işyerlerinde iş dışında çalışanların özel amaçlı kullanımına siber aylaklık denilmektedir." (Kurt, 2011:2). Vitak et al. (2011) sanal kaytarma hakkında çalışma saatleri içerisinde kişisel amaçlar doğrultusunda internet ve mobil teknoloji kullanımının, kuruluşlar için gelir kaybı potansiyeli olan ve giderek artan bir sorun haline geldiğini vurgulamışlardır.

Zoghbi ve Lara (2012) yaptığı bir çalışmada sanal kaytarmanın internetin onun potansiyel çevrimiçi karakterini düşünmeksizin sadece kötüye kullanma olarak görüldüğünü, belirtmiştir. Kim (2012) sanal kaytarmayı kişisel amaçlar için işte interneti kötüye kullanmak şeklinde tanımlamıştır. Prof. Dr. Özkalp vd. (2012) yaptıkları bir çalışmada sanal kaytarmayı, günümüz yöneticilerinin "çalışanların

kişisel elektronik postalarını açmalarını, okumalarını, başkalarına elektronik posta göndermelerini, çalışma zamanlarını yanlış veya kötüye kullanmalarını şirketin kaynaklarının kötüye kullanımı” olarak yorumlamakta ve bunun sonucunda sanal kaytarmanın ortaya çıktığını vurgulamaktadır (Özkalp, Aydın & Tekeli, 2012:23).

McBride et al. (2013) ele aldıkları makalede, çalışanların harcadığı zamanın resmi çalışma saatlerinden daha fazlasını işleriyle ilgisiz konularda internette gezinirken ya da kişisel e-posta gönderme veya alma sırasında geçirdiğini ifade etmektedir. McBride et al.’e göre kişisel e-posta kullanımı “sanal kaytarma” içerisinde bir etken haline gelmiştir. Yazara göre sanal kaytarma, işle ilgili olmayan aktiviteler için internette işverenin zamanını kullanmaktır (Mcbride et al., 2013).

Son yıllarda gerçekleştirilen çalışmalarda sanal kaytarma üzerine birçok tanıma yer verilmiştir. Bu tanımların ortak noktası iş saatlerinde iş dışı internet kullanımı, gereksiz bilgisayar kullanımı, işletme amaçları dışında web uygulamalarının kullanılması ve kısmen de olsa öz kontrol eksikliğidir (Örücü ve Yıldız, 2014).

Aynı yıl içerisinde gerçekleştirilen bir araştırmada sanal kaytarma ile ilgili diğer tanımlamalara nazaran teknolojik gelişmelerle beraber hızla gelişen akıllı telefonlar bu tanımlamada yer almıştır: “Sanal kaytarma, çalışanların çalışma saatleri içerisinde internet, bilgisayar ve akıllı cep telefonu teknolojilerini kişisel amaçları doğrultusunda kullanmalarınıdır.” (aktaran Kaplan ve Çetinkaya, 2014:27).

### **2.1.1. Sanal Kaytarma Aktiviteleri / Etkinlikleri ve Davranışları**

Bilgi çağında bilgisayar sistemlerine uyum sağlayan ve bilgi teknolojileri ürünlerini doğru şekilde kullanan çeşitli kuruluşlar diğer şirketlere göre önemli avantajlara sahip olmuşlardır. Özellikle 1995 yılından itibaren gelişen elektronik ticaret (e-ticaret) ile birlikte bilgi teknolojileri ürünleri kullanımı oldukça yaygınlaşmıştır. Teknolojik gelişmeler şirketlere avantaj sağlamakla beraber bunun yanında bazı dezavantajları da getirmektedir. Özellikle kişisel bilgisayar kullanımının artması beraberinde kullanıcılarda bazı kaytarma etkinliklerine ve davranışlara yol açmıştır. Tezin bu bölümünde ikincil kaynaklar taranarak işletmelerde meydana gelen sanal kaytarma etkinlikleri ve davranışları incelenerek bunlara aşağıda yer verilmiştir.

Mills et al. (2001) yaptıkları araştırmada en sık gerçekleştirilen sanal kaytarma aktivitelerini şu biçimde sıralamışlardır: kumar ve oyun oynama, iş arama, müzik ve video sitelerini ziyaret etme, çevrimiçi hisse senedi alım-satım, kişisel e-postalar, cinsel içerikli video sitelerini ziyaret etme, eğlence sitelerini ziyaret etme ve alışveriş yapma.

Sanal kaytarma aktiviteleri/etkinlikleri ile ilgili yapılmış ikincil kaynaklarda Lim'in (2002) yapmış olduğu çalışma karşımıza çıkmaktadır. Lim (2002) yaptığı çalışmada 11 maddeden ve 2 boyuttan oluşan sanal kaytarma ölçeğini geliştirmiştir. Bu ölçeğin birinci boyutunda (internet aktiviteleri) yer alan aktiviteler şunlardır: Sporla ilgili web siteleri, yatırımla ilgili web siteleri, eğlence ile ilgili web siteleri, genel haber siteleri, işle ilgili olmayan web siteleri, işle ilgili olmayan bilgiler indirme, kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yapma, yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret etme. Ölçeğin ikinci boyutunda (e-posta aktiviteleri) yer alan aktiviteler ise, işle ilgili olmayan e-postaları kontrol etme, işle ilgili olmayan e-posta gönderme, işle ilgili olmayan e-posta almadır (Lim, 2002).

Johnson ve Indvik (2003) sanal kaytarma aktivitelerini şu şekilde tanımlamıştır: Cinsel içerikli siteler, haber siteleri, alışveriş yapma, tatil planlama, kumar oynama, chat yapma, iş arama veya işle ilgili olmayan herhangi bir internet kullanımı.

Blanchard ve Henle (2008) sanal kaytarma ile ilgili 22 madde 2 boyuttan oluşan ölçek tanımlamışlardır. Bu boyutlarda yer alan davranışlar önemsiz sanal kaytarma davranışı ve önemli /ciddi sanal kaytarma davranışı olarak belirlenmiştir. Önemsiz sanal kaytarma davranışı iş esnasında "sıradan" e-mail ve internet kullanımı olarak tanımlanmıştır. Önemsiz sanal kaytarma davranışı; işle ilgili olmayan e-mail alma, işle ilgili olmayan e-mail gönderme, işle ilgili olmayan e-mail kontrol etme, haber sitelerini ziyaret etme, hisse senedi ve yatırımla ilgili siteleri ziyaret etme, çevrimiçi açık artırma sitelerini ziyaret etme, çevrimiçi alışveriş yapma, finansal ve spor sitelerini ziyaret etmeyi kapsamaktadır. Önemli / ciddi sanal kaytarma ise iş esnasında uygun olmayan davranışlar olarak tanımlanmıştır. Önemli / ciddi sanal kaytarma davranışı yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret etme, kişisel bir web sayfasının devamlılığını sağlama, sohbet odalarına girme, blog okuma, kumar sitelerini ziyaret etme, müzik

indirme, sanal toplulukları ziyaret etme, çevrimiçi kişileri kontrol etmeyi içermektedir (Blanchard ve Henle, 2008).

Kalaycı (2010) öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada, orijinali Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen 22 maddelik sanal kaytarma ölçeğini kullanmıştır. Ölçek uyarlama çalışmalarından sonra 3 faktör ve 13 madde ile algılanan siber aylaklık ölçeği ortaya çıkmıştır.

Bu ölçekteki faktörlere;

- a. bireysel işler siber aylaklığı,
- b. haber takip siber aylaklığı,
- c. sosyalleşme siber aylaklığı adları verilmiştir.

Çalışma sonunda eğitimde en sık yapılan siber aylaklık boyutları sırasıyla sosyalleşme siber aylaklığı (elektronik posta kontrolü, tartışma grupları, sanal topluluklar, dosya indirme ve blog kullanımı), bireysel işler siber aylaklığı (banka işlemleri, çevrimiçi alışveriş, açık artırma siteleri, sohbet odaları, seyahat / tatil rezervasyon, iş bulma / kariyer siteleri) ve haber takip siber aylaklığı (spor ve haber siteleri) olarak sınıflandırılmıştır (Kalaycı, 2010: 55).

### **2.1.2. Sanal Kaytarma İle İlgili Çalışmalar**

Bu başlık altında sanal kaytarma ile ilgili çalışmaların detaylarına yer verilerek tezin yöntemi ve analizi ile ilgili ön hazırlık yapılmış olacaktır. İlk derlenen çalışma, Lavoie ve Pychyl'ın (2001) yapmış oldukları çalışmadır. Erteleme öz raporlarının çevrimiçi harcanan zaman ve internet ile ilgili düzenlenen tutumlar ile ilişkisini kapsayan bu çalışmada çevrimiçi anket yöntemi ile 308 kişiye ulaşılmıştır. Cevaplayıcıların 104'ü erkek, 198'i kadındır, 6 kişi de cinsiyet belirtmemiştir. Katılımcıların %56,7'si Kuzey Amerika, %43,3'ü de Kanada'da ikamet etmektedir. Araştırma sonuçlarında, internet kullanıcılarının arasında sanal kaytarmanın yaygın olduğu, örnekleme dahil olan katılımcıların %50,7'sinde erteleme yoluyla internet kullanımının sık görüldüğü, tüm katılımcıların öz erteleme ile ilişkisi için harcanan zamanın %47 olduğu doğrulanmaktadır (Lavoie ve Pychyl, 2001).



Lim ve Teo (2002) daha önceki çalışmalarında da Singapur hükümetinin ülkenin etrafını tamamen internet erişimine uygun olabilecek şekilde kablo sistemi ile çevirerek ev ve iş yerlerinde internet erişimini sağladığını, bu yüzden Singapurluların internet kullanımıyla ilgili bilgisinin olduğunu belirtmişti. İş yerinde internet erişimi olan 188 çalışan ile gerçekleştirilen bu araştırmada internet üzerinden anket yöntemi ve odak grup görüşme yöntemiyle elde edilen veri toplanmıştır. Cevaplayıcıların iş esnasında internet kullanımı ortalaması günde 2.4 saat ve yılda 2.6 saat olarak belirtilmektedir. Genel olarak araştırma sonucu, çalışanların iş yerinde mesai saatlerinde interneti iş ile ilgisi olmayan ilgi alanları için kullandıklarını ima etmektedir (Lim ve Teo, 2002).

Jonhson ve Indvik'in 2003 yılında yapmış oldukları çalışmada yaklaşık 122 milyon çalışanın iş yerinde internet erişimi olduğunu ve bu rakamın gün geçtikçe arttığını belirtmektedir. Kısıtlanmamış internet kullanımının artması yöneticileri zor durumlarla karşılaştırmıştır. Bir yandan çalışanlar interneti iş ile ilgili görevlerini kolaylaştırmak için kullanırlarken diğer yandan çekici ve baştan çıkarıcı birçok web sayfasının bazı çalışanlarda dikkatsizliğe sebep olduğu açıklanmaktadır. Bu çalışmanın amacı; sanal kaytarmayı tanımlamak, internetin kötüye kullanımının tartışılması, internet bağımlılığını tanımlamak, sanal kaytarma ile ilgili endişelerin sebeplerini belirlemek, kuruluşların maliyetlerini tasvir etme ve yöneticilerin sanal kaytarmayı sınırlandırmak için ne yapabilecekleridir. Yazar bu çalışmasını 2003 yılında yayınlamıştır ve 3 yıl öncesine kadar birçok kuruluşta bilgisayar kaynaklarını kötüye kullanmaktan dolayı işten atılmış çalışanların olduğunu ifade etmektedir. Bu kuruluşlardan bazıları: "The New York Times" , "Rolls Royce" ve "Xerox" olarak gösterilmektedir. Çalışanların interneti işle ilgili olmayan amaçlarla kullanması sonucunda verimliliğin düşmesine ve nihai / en üst düzeyde kar kaybına neden olmaktadır. Ortalama olarak çalışanların iş yerinde internet kullanımları, evde ki internet kullanımlarına göre daha fazladır bunun nedeni iş yerinde kullanılan bilgisayarların Proxy ayarlarından kaynaklanmaktadır. Bu ayar, bilgisayarların tam zamanlı bağlantı kurmasına izin vermektedir (Johnson ve Indvik, 2003).

Blau et al.'ın (2004) yaptıkları bir araştırmada sanal kaytarma ölçeğini test etmişlerdir. Bu araştırmada kullanılan ölçek daha önce Lim (2002) tarafından geliştirilen sanal kaytarma ölçeğine 6 madde eklenerek toplam 16 maddeden oluşan uzun versiyon olarak adlandırılmıştır. Bu çalışmanın amacı, daha önce Lim ve arkadaşları tarafından kullanılan sanal kaytarma ölçeğinin eklenen maddelerle

birlikte test edilerek uzun versiyonun farklı yönlerini keşfetmektir. Amerika Birleşik Devletleri'nde yapılmış olan bir anket sonucunda 224 şirketten hemen hemen hepsinde işyerinde internetin uygun ve uygunsuz kullanımını özetleyen internet erişim politikalarının olduğu ortaya çıkmıştır. Buna karşın, Singapur'da internet erişim politikalarına sahip şirketler daha azdır. İnternet erişim politikalarının yaygınlığına rağmen şirketlerin % 60'ından fazlası iş görenleri uygunsuz internet kullanımına karşı kontrol etmektedir. Bunlar: cinsel içerikli sitelere erişim, oyun oynama, chat yapma, çevrim içi alışveriş yapma ve yatırım ile ilgili siteleri ziyaret etmedir. Her bir oktant için ayrı isimler bulunmaktadır: bunlara önemsiz, örgütsel “üretim sapkınlığı”; ciddi, örgütsel “eşya sapkınlığı”; önemsiz, bireylerarası “politik sapkınlık” ve ciddi, bireylerarası “kişisel ihlal” adı verilmiştir (Blau et al., 2004).

Blau et al.'ün (2004) uzun süren çalışmasında 2001 ve 2002 yılında e-mail ile gönderilen 1.156 adet ankettan medikal teknoloji çalışanlarından 451 anket cevaplanarak geri gönderilmiştir. Bu anketlerden 36 tanesinde sanal kaytarma sorularına cevap verilmemiştir. Kalan 415 cevaplayıcıdan 148 tanesi, “Size göre internet erişimi işyerinde kolayca kullanılabilir mi?” sorusuna “Hayır.” cevabını verdiğinden kalan 267 cevaplayıcı ile analiz yapılmıştır. 16 madde ile yapılmış olan faktör analizi sonucunda 3 boyut ortaya çıkmıştır. 1. faktör altında 6 madde toplanmış ve bu faktör sanal kaytarma taraması olarak adlandırılmış, 2. faktör altında 3 madde toplanmış ve bu faktör iş ile ilgili olmayan e-mail sanal kaytarma olarak adlandırılmış, 3. ve son faktörde ise 7 madde toplanmıştır, bu faktör interaktif sanal kaytarma olarak adlandırılmıştır (Blau et al., 2004).

Kaplan ve Öğüt'ün (2012) yapmış oldukları çalışmada Konya ilinde faaliyet gösteren iki üniversite hastanesinde çalışan personel üzerinde 198 adet anket ile çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma sonucunda algılanan örgütsel adalet ile sanal kaytarma faaliyetleri arasındaki ilişki incelenmiş olup dağıtım adaleti, işlemsel adalet ve etkileşim adaleti ile önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yine aynı çalışmada, dağıtım adaleti ile ciddi sanal kaytarma faaliyetleri arasında negatif yönlü ilişki olduğu vurgulanmaktadır (Kaplan ve Öğüt, 2012).

### 2.1.2.1. Örgütsel adalet ve sanal kaytarma

Sanal kaytarma ile ilgili araştırmaların öncülerinden olan Lim ve Teo (2005) Singapur'da 226 iş gören ile yapmış olduğu bir çalışmada iş görenlerin çalışma alanlarında kişisel internet kullanımının örgütsel adalet ve çalışanların sanal kaytarmayı nasıl meşrulaştırdığı incelenmiş. Yazar bu çalışmanın Singapur'da yapılmasının sebebini Singapur devletinin ülkenin etrafını tamamen internet hatlarıyla çevrilmesini göstermiş, bununla birlikte ev ve işyerlerinde geniş çapta internet erişimi olan bu ülkede Singapurluların genellikle interneti bildikleri için inceleme açısından uygun grup olduklarını belirtmektedir. Çalışma sonucunda yazar şu bulgulara rastlamıştır: Çalışanlar sanal kaytarmanın hukuka uygun olduğuna inanmaktadır. Bu amaçla, sanal kaytarmayı asgari düzeyde tutmak için gösterilen örgütsel çabalar, çalışanların kendi davranışlarını haklı çıkarma eğilimini etkisiz hale getirmek için yönlendirilmektedir. Çalışanlar da işyerinde internet kullanımını tanımlamak ve yönetmek için bir kuruluşa ihtiyaç olduğunu önermektedir (Lim ve Teo, 2005).

Sanal kaytarma ile ilgili 2006 yılında yapılmış başka bir çalışma, güncel mecburi kontrol stratejilerinin hangi ölçüde sanal kaytarma da denilen işyerindeki anormal internet kullanımını kontrol etmek için araştırma desteği aldığını test etmeyi amaçlamaktadır. Sonuç olarak bu araştırma sanal kaytarma ile 3 klasik baskıcı değişken arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Bunlar algılanan örgütsel kontrol, lider fiziksel yakınlığı ve resmi ceza korkusudur. Test edilen model, lider fiziksel yakınlığının hem algılanan örgütsel kontrol miktarını hem de resmi ceza korkusunu geçtiğini ve buna karşılık olarak sanal kaytarmayı etkilediğini ortaya koymaktadır. Bu araştırmada İspanyol devlet üniversitesinde öğretim görevlisi olmayan 758 personelden 147 tanesinden veri toplanmıştır. Tüm alışanlara anketler e-posta aracılığıyla iki aşamada gönderilmiştir. Bu anketler üniversite içi ağ ile gönderilmiştir ve mail ile gönderilen bağlantıya tıklanarak erişim sağlanabilmiştir. Araştırma bulgularında ise yapısal eşitlik modelinin sonuçları, lider fiziksel yakınlığının, algılanan örgütsel kontrolün ve resmi ceza korkusunun olumlu bir şekilde ilişkilendirildiği önemli bir önertisi olduğunu göstermektedir. Dahası, algılanan örgütsel kontrol sanal kaytarmayı azaltırken, resmi ceza korkusu bunu artırmaktadır (Lara et al., 2006).

### **2.1.2.2. Kişilik ve sanal kaytarma**

Jia (2008) yaptığı çalışmada sanal kaytarma anlayışı ve kişilik arasındaki ilişkiyi incelemiştir ve kişiliğin sanal kaytarma davranışlarında bulunan bireylerin eğilimlerini belirlemede büyük bir rol oynayacağını teorik olarak söylemiştir. Jia bu teoriyi test etmek için kişiliğin ve sanal kaytarma davranışlarının önceki onaylanmış ölçeklerini kullanarak ve yetişkin çalışanlara dağıtarak bir araştırma aracı geliştirmiştir. Beş büyük faktör kuramı ve sanal kaytarma davranışındaki demografik özellikler arasındaki ilişkiyi incelemek için bir dizi regresyon (bağlanım) uygulanmıştır. Araştırma bulguları ise kişiliği açıklayan demografik değişkenler ve sanal kaytarma davranışları, kişiliğin sanal kaytarma üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir (Jia, 2008).

Jia et al. (2013) yaptıkları çalışmada hem önceki araştırmaları geliştirmek için sanal kaytarma üzerinde kişilik etkisini dikkate almak hem de bazı önceden keşfedilmemiş durumsal faktörleri araştırmak için bir çalışma gerçekleştirmiştir. Özellikle, beş büyük faktör kuramının etkisi, internet kullanımı etkisinin varlığı ve çalışanların sanal kaytarma miktarında algılanan iş anlamlılığı incelenmiştir. Hiyerarşik regresyon analizleri; cinsiyet ve yaş, dürüstlük, duygusal denge ve internet kullanım politikasının varlığını kontrol etmenin sanal kaytarma ile olumsuz bir şekilde ilişkisi olduğunu fakat dışadönüklüğün sanal kaytarma ile önemli, olumlu bir ilişkisi olduğunu ortaya koymuştur. Bu çalışma yetişkin çalışanlara çevrimiçi anket yöntemi ile uygulanmıştır. E- mail ile davet edilen 1000 katılımcı, rastgele olarak katılımcı havuzundan seçilmiştir. Kullanılabilir 147 yetişkin çalışandan elde edilen anketler 66'sı erkek (%45) 81'i kadın (%55) olmak üzere yapılan isimsiz anketler düzenlenmiştir. Bütün cevaplayıcılar, işlerinin bir kısmında internet kullanımına sahiptir. Veri analizinde çoklu regresyon analizi kullanılarak, çalışanların yaşı ve cinsiyet değişkeni ile sanal kaytarma arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Araştırma bulgularında özellikle genç erkek işçiler kadın yaşlı işçilere göre internette daha fazla aylıklık yapmaktadır (Jia et al., 2013).

### **2.1.2.3. Özdenetim ve sanal kaytarma**

Ugrin et al.'ün (2008) ele aldıkları çalışmada, bir kişinin özdenetim seviyesinin sanal kaytarmaya nasıl yol açacağı, örgütlerde yaygın kullanılan caydırıcı önlemlerin sanal kaytarma konusunda bireysel kararlarını nasıl

etkileyeceği ve kendini kontrol etmenin sanal kaytarmaya karşı yaygın olarak kullanılan gözetleme sistemlerinin caydırıcı mekanizmalarına karşı kısmen dikkat çekmeyi nasıl azaltacağı incelenmektedir. Sonuçlar, zdenetimde iyi olmayan bireylerin ivedi ödüller uğruna internet suistimalinin muhtemel sonuçlarını gözden kaçırdıklarını, böylece sanal kaytarmaya daha meyilli olduklarını ileri sürmektedir. Araştırma, ayrıca sanal kaytarmada bulunmak için bireysel niyetler üzerinde gözetleme sistemlerinin ve yaptırım uygulamaları farkındalığının en önemli caydırıcılar olduğunu ve bu sistemlerin zdenetimde zorlanan bireylerde daha fazla etkili olduğunu göstermektedir. Çalışmada kullanılan rneklemi çeşitli sanayi ve örgütsel boyutları temsil eden 11 kuruluştan toplam 161 katılımcının 85'i bireysel katılımcı bunun yanında Mid-Western niversitesi'nden 76 lisans ve yüksek lisans ğrencisi oluşturmaktadır. Bu kuruluşlarda çalışanların 82'si tam zamanlı alışanken 3 çalışan yarı zamanlıdır. Bu alışma, özdenetimin sanal kaytarma ile negatif yönlü bir ilişkisi olduğunu ve sanal kaytarmada en etkili caydırıcının güvenlik tespit etme mekanizmaları ve yaptırım farkındalığı olduğunu göstermiştir. Bunun yanı sıra, bu çalışma, özdenetim arttıka güvenlik tespit mekanizmalarının nispi etkisinin azaldığını ortaya koymaktadır. Sonuç olarak; caydırıcı mekanizmalar, sanal kaytarmaya karşı güçlü caydırıcılardır ve hatta özdenetim konusunda zayıf, sanal kaytarmaya daha eğilimli bireyler üzerinde daha etkilidir. Bu, özellikle de muhtemel dezavantajlarına rağmen halihazırda sanal kaytarmadan muzdarip olan organizasyonlara tespit ve denetleme sistemlerinin kullanımında destek sağlanabileceğini ifade etmektedir (Ugrin, Pearson & Odom, 2008).

#### **2.1.2.4. Sanal kaytarmanın örgütsel yönleri**

Sanal kaytarmanın örgütsel yönleri hakkında bir çalışma yapan Bortoloni ve Favretto (2009) yapmış oldukları nitel araştırmada iş yerlerine yeni teknolojilerin girmesiyle birlikte yeni örgütsel üretim tehditlerinin ortaya çıktığını belirtmektedir. Bu tehditler, örgütün hem içerisinden hem de dışarisinden kaynaklanmaktadır. Dahası, rgtsel programlama ve idari hatalar; sistem ve teknik arızalar; sabotaj; izinsiz girişler; bozulma; manipülasyon veya veri ve programların kaybı siber suçluluktan (izinsiz girişler, çalışanların vefasızlıkları vb.) dolayı değil; yaygın virüs ve sorunlara neden olan kablosuz cihazlardan kaynaklanmaktadır. Diğer yandan ise; doğal afetler, (sel, deprem vb.) yangınlar, endüstriyel casusluk, siber suçluluk, virüsler, haksız rekabet ve fiziksel yapılara zararlar dış tehditlerle daha ilişkilidir. Örgütlerin kendilerini saldırı girişimlerinden

ve çalışanların teknolojiyi yanlış/kötüye kullanmasından korumaları gerekmektedir. Diğer yandan çevrimiçi çalışmak birçok şirkette verimliliğin artmasına imkan sağlıyor fakat risk seviyesinin yükselmesine sebep olabiliyor. Bu yüzden birçok internet erişim sorunları bilgi indirme ile (sahte yazılımlar, virüslü dosyalar, saldırgan yazılımlar, vb.) ilişkiliyken verimlilik kaybına sebep olan bu alışkanlıklar ikincil görünmemektedir. Diğer bir deyişle; çalışanlar çalışma masalarından ayrılmadan, sosyal kontrol riski olmadan, geçmişe nazaran daha kolay bir şekilde işle ilgisi olmayan amaçlar dahilinde internette gezinebilmektedir.

Birkaç yıl önce Amerika'da yapılan araştırmaya göre, işletmede günlük internet trafiğinin %30-%40'ı kişisel amaçlarla internet kullanımını oluşturmaktadır. Son olarak, Amerika'daki bir başka araştırmada kişisel amaçlarla internet kullandığını doğrulayanların (%58 ) ortalama internette kalma sürelerinin haftalık 1,5 saat ile 3 saat arasında olduğunu göstermektedir. Amerika Birleşik Devletlerinde yapılan farklı bir araştırmada şirketlerin %35'ine, 2004 yılında saldırıların içeriden yayıldığını, diğer yandan dışarıdan yapılan saldırıların %26 civarında olduğu ortaya çıkmıştır. Yasadışı yazılımları indirme ve güvensiz internet sitelerini ziyaret etmek virüs ve kötü amaçlı yazılımlara maruz kalınmasına imkan sağlıyor. Bu yazılımlar eğer stratejik makinelere kurulursa şirketi savunmasız bırakabilirler. Bu yüzden iş kaynaklarının kaybı (örn. çalışma zamanı) limitsiz masraflar olabilmektedir fakat çalışanların dikkatsiz çevrimiçi aktiviteleri de yasadışı zararlara sebep olmaktadır (Bortoloni ve Favretto, 2009).

Askew (2009) birinci araştırmada dört deneysel önemsiz sanal kaytarma sınıflandırmasını karşılaştırdığında bu modellerden iki önemsiz sanal kaytarma sınıflandırmasını seçmiştir. İkinci araştırmada ise Askew yapısal eşitlik modeli tekniklerini ve çeşitli model veri uyum endekslerini kullanarak sekiz nedensel önemsiz sanal kaytarma modellerini test ederek değerlendirmiştir. Çalışma 2'nin sonuçları, önerilen modellerin değerinin sorgulanmasına yol açarak modellerin akla yatkın olmadığına işaret etmiştir. Zayıf birincil sonuçlara rağmen daha sonraki keşif analizinde bir dizi önemli potansiyel sonuçlara rastlanılmıştır. Araştırma sonucunda ilk olarak önemsiz sanal kaytarma ile Askew'in dört açıklayıcı değişkeni arasında yüksek korelasyon gözlenmiştir. İkinci olarak, algılanan tanımlayıcı sanal kaytarma normlarının birinin tahmin edilen önemsiz sanal kaytarma üzerinde ve önleyici sanal kaytarma normlarının algının ötesinde olduğu bulunmuştur. Son olarak Askew (2009) bu çalışmasında tutum ve algılanan

açıklayıcı normlar, sanal kaytarma belirleyicileri, önemsiz sanal kaytarmanın varyansın önemli bir miktarını oluşturduğunu bulmuştur. Askew'in yapmış olduğu bu çalışmada üç önemsiz sanal kaytarma ölçeği ve iki keşifsel ölçek kullanmıştır. Bu ölçekler (a) Blanchard and Henle'nin (2008) önemsiz sanal kaytarma ölçeği, (b) Mahatanankoon et al.'ün (2004) sanal kaytarma ölçeği ve (c) Mastrangelo et al.'ün (2006) verimsiz sanal kaytarma ölçeğidir.

#### **2.1.2.5. Eğitim sektörü ve sanal kaytarma**

Zoghbi ve Lara (2012) yaptıkları bir çalışmada araştırmanın amacını sanal kaytarma ontolojisinin bazı yönlerini ele alma olarak belirtmektedir. Bu göstermektedir ki sanal kaytarma belirli koşullar altında (a) sanal (virtual) bir etkinlik haline gelebilir, (b) sapkınlığın geleneksel formlarından farklıdır ve (c) o örgütün / kuruluşun etkinliğini bozabilir. Üniversitede öğretim elemanlarının sanal kaytarma yapma alışkanlıkları, belirli bir öğretim kültürü ve e- kaynak kullanma kültürüne sahip bir üniversitede incelenmiştir. Burada geliştirilen argüman, öğretim elemanları arasında sanal kaytarmanın bu üniversitenin teknolojik özünü engelleyen içeriksel bir etkinlik rolünde oynadığıdır. Bu gerçek, sanal kaytarmanın; (a) öğrenciler tarafından “internetin diğer ucunda” algılanmasına, (b) öğretmenler tarafından geleneksel sapkınlığın dışında ve (c) öğretme-öğrenme sürecine zarar vereceği için zararlı bir davranış olarak farklılaştırılmasına yol açmaktadır. Doğrulayıcı faktör analizini sonucunda sanal kaytarma ve geleneksel sapkınlık ölçütlerinin ayrı olduğu ortaya çıkmıştır. Geleneksel sapkınlıktan farklı olarak, bireysel sanal kaytarmanın, her bir üniversite dersinde oylandığı kadarıyla öğretim sisteminde öğrenci tatmini ile olumsuz şekilde ilişkilendirildiği bulunmuştur. Bu olumsuz etki, temel olarak sanal bir çevrede meydana geldiği için sonuçlar ayrıca sanal kaytarmanın örgütün internet üzerinden nüfuzunu azaltan çevrimiçi bir davranışa dönüşebileceğini öne sürmektedir (Zoghbi ve Lara, 2012).

Çalışmanın metot kısmında ise İspanyol devlet üniversitesinden 1547 öğretmenden 270 (%17.46) adet veri ve 22,599 öğrenciden 15,367 (%68) adet veri toplanmıştır. İlk durumda kurum içi ağ (intranet) e-postası kullanılırken ikincisinde (bireysel olarak dağıtılan) anketler kullanılmıştır. Sonuç olarak, internet kanalı, çalışanların müşterilerle olan temasında temel bir rol oynamaktadır ve bu çalışmanın bulguları, sanal kaytarmanın örgütlerde kaliteli hizmet sağlamayı başarmada sanal bir etkinlik olarak rol alabileceğine dair önemli çıkarımlara sahiptir. Şüphe yok ki, şimdiki çalışmada olanlara benzer örgütsel şartlar altında,

idareciler sanal kayıtarma “internetin her iki ucunda” da meydana gelebileceği için sanal kayıtarmının zararını azaltmak amacıyla tasarlanan strateji ve politikaları yeniden gözden geçirmeye ihtiyaç duymaktadır ( Zoghbi ve Lara, 2012).

Diğer bir çalışmada sanal kayıtarma ile ilgili birden çok tanıma yer verilmiştir. Bu tanımların ortak noktası ise iş saatlerinde iş dışı internet kullanımı, gereksiz bilgisayar kullanımı, işletme amaçları dışında web uygulamalarının kullanılması ve kısmen de olsa öz kontrol eksikliği şeklindedir. Aynı araştırmada kullanılan anket yöntemi ile Balıkesir Üniversitesi akademik ve idari personelleri içerisinde 151 kişiye ulaşılarak araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda; önemli ve önemsiz sanal kayıtarma faaliyetlerini kullanma sıklığı ile demografik özellikler arasında kurulmuş olan hipotezlerden cinsiyet değişkeni ile ilgili anlamlı bir farklılık görülmemiş, medeni durum değişkeni ile anlamlı bir farklılık görülmüş, statü değişkeni ile anlamlı bir farklılık görülmüş, yaş değişkeni ile anlamlı bir farklılık görülmüş, eğitim durumu değişkeni ile anlamlı bir farklılık görülmüş, aylık gelir değişkeni ile ilgili anlamlı bir fark görülmüştür sonucuna ulaşılarak araştırma hipotezlerinden bazılarının çalışmanın sonucunda desteklenmiştir (Örücü ve Yıldız, 2014).

Çelik (2014) yaptığı bir çalışmada “İş Tatmininin Sanal Kayıtarma Üzerinde Etkisi: Bir Üniversite Örneği” adlı araştırmasında üniversitede akademik personelin sanal kayıtarma ve iş tatmini düzeylerini ölçmeyi amaçlamıştır. Ayrıca, bu çalışmada, personelin sanal kayıtarma üzerinde iş tatmini etkilerini ölçmeyi de amaçlamıştır. Araştırma sonucunda ise iş tatmini ve sanal kayıtarma düzeyi arasında pozitif yönlü yüksek bir ilişki olduğu görülmüştür. Bununla beraber medeni durumun sanal kayıtarma düzeyleri ve iş tatmini üzerinde anlamlı farklılıklar olduğu; evli olanların bekar olanlara göre daha fazla iş tatmini yaşadığı görülmüştür (Çelik, 2014).

Çavuşoğlu vd. (2014) üniversite çalışan akademik ve idari personel üzerinde yapmış olduğu bir çalışmada sanal kayıtarmının çalışanların demografik özellikler üzerindeki etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmada Celal Bayar Üniversitesi’nde görev yapan toplam 383 akademik ve idari personelden anket yöntemiyle toplanan veri Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen ölçek kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz sonucunda orijinali 2 boyutlu olan sanal kayıtarma davranışları bu araştırma sonucunda 4 boyut olarak belirlenmiş olup bu boyutlar şunlardır: zarar verici ciddi sanal kayıtarma, boş zaman



doldurucu/eglendirici ciddi sanal kaytarma, e-posta aktiviteleri ile ilgili önemsiz sanal kaytarma, bankacılık / finans/alışveriş ile ilgili sanal kaytarma. Yapılan ilişki analizinde demografik özellikler ile (medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, görev, görev yaptığı birim, deneyim, gelir düzeyi) tüm sanal kaytarma davranışları arasında 0,05 ile 0,01 düzeyinde önemli ilişkiler olduğu görülmüştür (Çavuşoğlu vd., 2014).

#### **2.1.2.6. Bireysel faktörler ve sanal kaytarma**

Chun ve Ya-ping'in (2010) yapmış olduğu "Sanal Kaytarma ve Belirleyicileri Üzerine Ampirik Bir Çalışma" adlı makalesinde bireysel faktörlerin işletmelerde sanal kaytarma girişimlerini nasıl etkilediğini çoklu regresyon yöntemi ile incelenmiştir. Araştırmanın metodu kısmında yer alan bağımlı değişken Lim'in (2002) sanal kaytarma ölçeği ve Henle ve Blanchard'ın (2008) birleşiminden oluşan sanal kaytarma ölçeğinin uzun versiyonu olarak da adlandırılan ölçek kullanılmıştır. Bağımsız değişkenler ise Beugre et al.'ün (2006) 12 maddeden oluşan bağımsız değişkenler ölçeği olarak kullanılmıştır (Chun ve Ya-ping, 2010). Araştırma sonuçları sekiz faktörün sanal kaytarmayı önemli ölçüde etkilediğini göstermiştir. Bu faktörler şunlardır: ideolojik biliş, kişisel alışkanlıklar, psikolojik bağımlılık, kişisel kazanç sağlama, kişilerarası etkileşim, işyeri statüsü, yaratıcılık uyandırmak, ilgili düzenlemeleri anlayış derecesidir (Chun ve Ya-ping, 2010).

#### **2.1.2.7. Çevresel değişkenler ve sanal kaytarma**

Vitak et al. (2011) sanal kaytarma ile ilgili ele aldıkları bir çalışmada genel olarak sanal kaytarma ile ilgili olarak çalışma saatleri içerisinde kişisel amaçlar için internet ve mobil teknoloji kullanımının, kuruluşlar için gelir kaybı potansiyeli olan ve giderek artan bir sorun olduğunu belirtmektedir. Araştırmanın sonucunda, daha genç bir erkek olmanın ve ırksal bir azınlığın sanal kaytarma çeşitliliği ve sıklığını, tıpkı işte rutin hale gelmiş internet kullanımı ve daha yüksek oranda algılanan internet faydasında olduğu gibi olumlu bir şekilde tahmin ettiğini göstermektedir (Vitak et al., 2011).

Lim ve Chen'in (2012) yapmış olduğu bir başka çalışmada sanal kaytarmanın çalışanların duyguları ve iş üzerindeki etkisini incelemiştir. Bununla beraber, iş görenlerin sanal kaytarmaya karşı cinsiyet ve algıları ele alınmıştır.

Genel olarak, cevaplayıcılar iş yerinde sanal kayıtarma formlarının kabul edilebilir olduğunu düşünmektedir. Cevaplayıcılar içerisinde erkeklerin %97'si ve kadınların %85'i iş yerinde iş görenlerin sanal kayıtarma davranışının kabul edilebilir olduğunu belirtmektedir. Elde edilen raporlar göre sanal kayıtarmanın erkekler üzerinde kadınlara oranla pozitif etkileri olduğunu göstermektedir. Bununla beraber erkekler kadınlara oranla sanal kayıtarmayı daha sık ve daha uzun süreli gerçekleştirmektedir. Ayrıca erkekler ve kadınların iş yerinde sanal kayıtarma ile ilgili harcadıkları zaman arasında önemli ölçüde farklılıklar ortaya çıkmıştır. Araştırma bulgularına göre erkekler gün içerisinde ortalama 61 dakika sanal kayıtarma faaliyetinde bulunurken, kadınlar ise günde ortalama 46 dakika sanal kayıtarma faaliyeti için zaman harcamaktadır. Diğer araştırma bulgularına göre internette gezinme aktiviteleri çalışanların duyguları üzerinde olumlu etkilere sahipken e-mail aktiviteleri olumsuz etki göstermektedir. Çalışmanın sonuçları, araştırmacılara ve idarecilere çalışanların sanal kayıtarmaya karşı tutumlarını anlamada ve sanal kayıtarmanın çalışanların iş üretkenliğinde nasıl kazanç sağlayacağına veya kayba sebep olacağı konusunda faydalı bir kaynak oluşturabilecektir. Bu çalışma, sanal kayıtarmanın çalışanların iş ve duyguları üzerinde etkisine öncü bir inceleme sağlamak için atılmış bir araştırmadır. Bu çalışmada ayrıca, erkeklerin kadınlardan daha farklı türlerde sanal kayıtarmada bulunup bulunmadığını ve sanal kayıtarmadan işe geçişte geçen zamanda cinsiyet farkının etkili olup olmadığını incelenmiştir.

Cevaplayıcıların %75'i sanal kayıtarmanın işi daha ilginç hale getirmesine yardımcı olduğunu düşünmekte ve cevaplayıcıların %57'si sanal kayıtarmanın pratik ve kişisel sorunlara karşı yardımcı olduğunu düşünmektedir. Bu bilgilere ilaveten, cevaplayıcıların %52'si sanal kayıtarmanın çalışanları daha iyi ve daha ilginç yaptığını ve cevaplayıcıların %49'u sanal kayıtarmanın iş esnasında çalışanların karşılaşabileceği sorunlara karşı yardımcı olduğunu düşünmektedir. Bu çalışmanın sonucunda iş sırasında sanal kayıtarmanın cinsiyet farklılıkları açısından önemli derecede algılanan etkilerinin olduğu meydana çıkmıştır (Lim & Chen, 2012).

Restubog et al. (2011) öz kontrol rolünün, algılanan örgütsel adalet ve sanal kayıtarma davranışı arasındaki negatif yönlü ilişkisini incelemiştir. Çalışmada Filipinler'de yer alan orta büyüklükteki üniversitede idareci ve akademik personel olmayan ve onların iş arkadaşlarından toplanan 238 katılımcı yer almıştır. Öz kontrol rolünün, algılanan örgütsel adalet ve sanal kayıtarma arasındaki negatif

yönlü ilişkinin işle ilgili aktiviteler için cinsiyet, yaş ve saatlerce süren internet kullanımını kontrol ettikten sonra istatistiksel olarak önemli bir şey ifade etmemektedir. Bu ilişki sanal kaytarma davranışı ile olumsuz bir şekilde ilişkilidir. Buna ek olarak, özdenetim bu ilişkiyi azaltmaktadır. Özdenetim seviyesi düşük olanlara karşın özdenetim seviyesi yüksek olan çalışanların sanal bir olumsuz ilişki olduğu tespit edilmiştir (Restubog, Garcia, Toledano, Amarnani, Tolentino & Tang, 2011).

Askew (2012) yaptığı doktora tez çalışmasında sanal kaytarmayı ele almasının sebebini zararlı iş davranışı / zarar verici davranışların yaygın olarak incelenmesine fakat sanal kaytarma üzerine daha az çalışma yapılmasına bağlamaktadır. Bu araştırmanın amacı ise 3 bölümden oluşmaktadır: a) önceki bulguları çoğaltmak ve sanal kaytarmanın öncüllerinin bir modeli olarak planlı davranış teorisini test etmek, b) şimdiki/ mevcut kuruluşlarda sanal kaytarmanın görev performansı üzerine etkilerini araştırmak ve c) şimdiki / mevcut kuruluşlarda sanal kaytarma ve iş doyumu arasındaki ilişkiyi incelemek. Bu araştırmanın metodu, çeşitli güncel kuruluşlardan 447 ast ve 147 yöneticinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir.

Araştırma sonuçları;

a) planlı davranış teorisinin sanal kaytarmanın öncüllerine uygun bir model olduğunu,

b) sanal kaytarma (uzun süreli ve sık yapılan dışında) görev performansı üzerinde güçlü bir etkiye sahip olmadığı,

c) iş doyumunun masa üstü bilgisayarda sanal kaytarma ile ilişkisinin olmadığı ancak sanal kaytarmanın cep telefonları ile ilişkisi olduğu araştırma bulguları içerisinde değerlendirilmiştir. Sanal kaytarma, sanal kaytarmayı gizleme becerisinden, tutumlardan ve tanımlayıcı normlardan planlı davranış teorisinin kendisinin öncüllerinin uygun bir modeli olduğunu ileri sürmek suretiyle etkileniyor gibi görünmektedir. Sanal kaytarmanın görev performansı üzerinde bir etkiye sahip olduğu görünmemekte ve belki uzun süreli ve sıklıkla uygulandığında etkileri görülebilmektedir. Cep telefonu aracılığıyla yapılan sanal kaytarma (çalışma bilgisayarları hariç) iş memnuniyetsizliği ile ilişkili görünmektedir (Askew, 2012).

Kim (2012) yaptığı çalışmada genel ve işyerinde cinsel taciz ve bir form olan üretkenlik karşıtı davranış (sanal kaytarma olarak da adlandırılır) arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Kim (2012) sanal kaytarmayı kişisel amaçlar için işte interneti kötüye kullanmak şeklinde tanımlamıştır. Ruh halinin rolü, işyerinde taciz ve sanal kaytarma arasındaki ilişkinin bir aracı olarak keşfedilmiştir. Çalışmanın örneklem grubunu ise mevcut / şimdiki çalışan ve işyerinde internet erişimi olan 67 (44 kadın, 23 erkek) katılımcı oluşturmuştur. Katılımcılar, iki hafta boyunca her bir iş gününün sonunda zarar vermeyi amaçlayan iş davranışları, sanal kaytarma, genel ve cinsel iş yeri tacizi ve ruh hali de dahil olmak üzere gönderilen anketleri değerlendirmiştir. Araştırma sonuçları daha büyük ölçüde genel ve cinsel iş yeri tacizi derecesinin daha büyük ölçüde sanal kaytarma seviyesiyle ilgisi olmadığını göstermiştir. Bununla birlikte; işyerinde yüksek düzeyde olumsuz duygular, genel ve işyerinde cinsel taciz ve üretkenlik karşıtı davranışlar ile pozitif yönlü ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır (Kim, 2012).

Niaei et al. (2014) yapmış oldukları çalışmada çevre bölümünde çalışanların sanal kaytarma ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkisini incelemiştir. Bu çalışma, kurumların çevre departmanından uzmanlaşmış özel 233 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan anket çalışmasında katılımcıların cinsiyete göre frekans analizinde %54'ü erkek, %46'sı kadın, medeni duruma göre yapılan frekans analizinde katılımcıların %52'si evli, %48'i bekar, eğitim durumuna göre yapılan frekans analizinde ise katılımcıların %10,3'ü ön lisans, %66,8'i lisans, %21,12'si yüksek lisans ve %1,7'si doktora derecesindedir. Araştırma sonuçları sanal kaytarmının çalışanlar ve örgütsel bağımlılığın her boyutuyla ilişkili olduğunu göstermiştir fakat bu değer negatif yönlü olması sanal kaytarma ve örgütsel bağımlılığın arasında ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varılabileceğini göstermektedir (Niaei, Peidaei & Nasiripour, 2014).

İyigün vd. (2014) yapmış olduğu bir çalışmada, psikolojik sözleşme ile sanal kaytarma arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket yöntemi tercih edilmiş olup çalışmada kullanılan ölçekler ise Millward ve Hopkins (2008) tarafından geliştirilen Psikolojik Sözleşme Ölçeği ile Blanchard ve Henle (2008) tarafından geliştirilen Sanal Kaytarma ölçeğidir. Araştırmanın örneklemini ise kolayda örneklem yöntemi ile toplanan 154 adet anket oluşturmaktadır. Araştırma sonuçlarında ise işlemsel psikolojik sözleşme ile önemli sanal kaytarma

davranışları arasında pozitif yönlü ilişki olduğu belirtilmektedir (İyigün vd., 2014).

### **2.1.2.8. Örgütlerde sanal kaytarma**

Şirketlerin sanal kaytarma ile ilgili mücadelede, politika ve kontrol mekanizmalarını kullanmalarına rağmen bu uygulamalar halen çalışanlar arasında oldukça popülerdir. Zoghbi et al.'ün (2010) ele aldıkları bir araştırmada kontrol mekanizmalarının yalnız başına sanal kaytarmaya ile mücadele edemeyeceği, kontrol mekanizmalarının sadece çalışanlar üzerinde cezai sonuçlar doğuracağı ve caydırıcı etken olması beklenmekteydi. Bu araştırmada İspanyol devlet üniversitesinde görev yapan 758 üniversite yöneticisi ve hizmet personelinin 147'sine (%19,4) ulaşılmış ve ana çalışma aracı bilgisayar olan ve internet erişimine sahip kişilerden veri toplanmıştır. Toplanan veri; çoklu regresyon yöntemi kullanılarak sanal kaytarma, yakınlık, izleme / gözetleme ve resmi ceza korkusu değişkenleri kullanılarak analiz edilmiştir. Araştırma bulguları şu şekildedir: Yakınlık ve izleme / gözetleme, yalnızca birlikte etkileşimde bulunma ve ceza verme kaydıyla sanal kaytarma yapan kişileri bu eylemlerinden vazgeçirebilmektedir (Zoghbi et al., 2010).

Doorn (2011) 2011 yılında yaptığı yüksek lisans tezinde sanal kaytarmayı; iş görenlerin çalışma ortamında iş esnasında gönüllü olarak işyerinin sağladığı iş ile ilgili olmayan e-mail ve internet etkinliklerini kullanması şeklinde ifade etmektedir. Doorn (2011) bu çalışmanın geçmiş çalışmalarda genel olarak sanal kaytarmanın tek boyutlu yapısı olarak gösterildiğini fakat bu araştırmada sanal kaytarmanın çok boyutlu yapı olarak ele alındığını, bunların sanal kaytarmanın 4 aktivitesi, 4 davranışı ve sanal kaytarmanın yerleri, iş ve kişisel düzeyde organizasyonel sonuçları ve öncülleri ile teorik bir çerçevede ele alındığı ifade etmiştir. Bununla birlikte, bu çalışma sanal kaytarmayı sanal kaytarmanın dört etkinliği ve dört davranışından ibaret çok boyutlu bir yapı olarak görmek ve sanal kaytarmayı örgütsel, işsel ve kişisel seviyede öncüller ve sonuçlarla teorik bir çerçeveye yerleştirmektedir.

Doorn (2011) yaptığı bu çalışmada 4 araştırma sorusuna cevap vermektedir. Çok boyutlu yapının sakıncaları, sanal kaytarmanın yaygınlığı, sanal kaytarma ile potansiyel öncülleri arasındaki ilişki, sanal kaytarma ve potansiyel sonuçları arasındaki ilişki teorik bir çerçeve içerisinde incelenmiştir. Bu araştırmada web

tabanlı anket yöntemi kullanılarak veri toplanmıştır. Bu araştırmanın örneklem büyüklüğünü Hollanda'da 172 yönetici, iş hizmetleri şubesi ile 15 kuruluştan danışmanlar oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunu danışmanlar (%82) ve cevaplayıcıların %90,1'ni erkekler oluşturmaktadır. Bu çalışma çok boyutlu yapının geçerli olduğunu göstermektedir. Ayrıca Doorn yaptığı bu araştırmada sanal kaytarmanın yaygınlığının, sanal kaytarmanın tüm faaliyetleri ve davranışlarını çalışma ortamı içinde mevcut olduğunu kanıtlar nitelikte olduğu vurgulamaktadır. Sanal kaytarmanın öncüllerine ilişkin sonuçlar üç seviyenin hepsinde öncüllerin sanal kaytarma etkinlikleri ve/veya davranışlarıyla ilgili olduğunu göstermektedir.

Son olarak, sanal kaytarmanın çalışanların duygusal veya fiziksel açıdan yorgun olduklarında onlara iyileşme sağlaması açısından fayda sağlamasını, bunun çalışan ve organizasyon için olumlu sonuçları olabileceğini göstermektedir. Sonuç olarak, bu çalışma sanal kaytarmanın geçerliliğini ve çok boyutlu yapısını ortaya koymaktadır. Bununla birlikte sanal kaytarmanın çeşitli öncülleri ve sonuçlarıyla ilişkisini açığa çıkarmaktadır. Bu sonuçların, hem teori hem de uygulama açısından ileri araştırmalar için ilginç fırsatlar sunduğunu ifade etmektedir (Doorn, 2011).

Lieberman et al. (2011) yapmış oldukları araştırmada çalışanların iş tutumları, örgütsel özellikleri, sanal kaytarma karşı davranışlarını ve internet ile ilgili olmayan sanal kaytarma davranışlarını incelemiştir. Çeşitli sanayi endüstrilerinde işyerinde internet kullanımına sahip 143 profesyonel çalışana anket uygulanmıştır. Araştırma bulguları, işi benimseme ve esas benimseme sanal kaytarma ile olumsuz bir şekilde ilişkili olduğu ortaya koymaktadır. Bunun yanında, bir kişinin çalışma arkadaşlarının algılanan sanal kaytarmanın örgütsel özellikleri ve internet kullanımı için verilen idari desteğin, sanal kaytarma ile olumlu bir şekilde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Lieberman et al.'ün (2011) yapmış oldukları araştırmanın sonuçları, sanal kaytarma karşı tutumların ve internet dışı kaytarma davranışlarına katılımın sanal kaytarma ile pozitif bir ilişkisi olduğunu göstermiştir (Lieberman et al., 2011).

Sanal kaytarma günümüzde birçok işyerinde gerçekleşmekte olup her geçen gün işletmeler bu duruma karşı yeni önlemler almaya çalışmaktadır. İşverenler çalışanların sanal kaytarma gerçekleştirdikleri durumlarda ve bu durum sonucunda işyerinde işini aksatan çalışanlara karşı bir takım kanuni yaptırımlar

uygulayabilmektedir. Bu kanunlardan bazıları ise İş Kanunu'nun 18. Maddesi, "işçinin davranışlarından ve yeterliliğinden kaynaklanan sebepler ile işveren iş sözleşmesinde iş saatleri içerisinde internet kullanımını sınırlayan bir hüküm koymuş ise bu hükmün işçi tarafından ihlali ile söz konusu fesih hakkı geçerli olur" şeklindedir (Özkalp vd., 2012:30).

Prof. Dr. Özkalp vd. (2012) ele aldıkları bir çalışmada sanal kaytarmayı, günümüz yöneticilerinin "çalışanların kişisel elektronik postalarını açmalarını, okumalarını, başkalarına elektronik posta göndermelerini, çalışma zamanlarını yanlış veya kötüye kullanmalarını şirketin kaynaklarının kötüye kullanımı" olarak yorumlandığının ve bunun sonucunda sanal kaytarmanın ortaya çıktığı vurgulanmaktadır. Aynı çalışmada, kamu ve özel sektör olmak üzere 183 kişiye anket uygulanmış olup yapılan analizler sonucunda katılımcıların büyük çoğunluğunun çalışma saatleri içerisinde önemsiz sanal kaytarma faaliyetleri içerisinde oldukları sonucuna varılmıştır. Bununla beraber, ciddi sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunanların ise daha çok Facebook ve Twitter gibi sosyal amaçlı ağlara katıldığı görülmüştür. Çalışma saatleri içerisinde en az yapılan sanal kaytarmanın ise bilgisayarda kazanç amaçlı kumar oynama olduğu belirtilmektedir (Özkalp vd., 2012).

Ünal ve Tekdemir (2015) tarafından sanal kaytarma ile ilgili bir kamu kurumunda çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada Antalya bölge müdürlüğüne bağlı 10 birimde çalışan 136 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmada Anandarajan et al.'ün (2004) geliştirmiş olduğu "Kişisel İnternet Kullanma Eylemleri" ölçeği kullanılmıştır. Çalışmanın amacı ise çalışanların sanal kaytarma eylemlerini analiz etme ve sanal kaytarma eylemlerinin bir kısım değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini analiz etmektir. Araştırma sonucunda sanal kaytarma eylemlerinin ilgili kamu çalışanlarında düşük düzeyde gerçekleştiği ve sanal kaytarma eylemlerinin eğitim, yaş, pozisyon, çalışma yılı, internet kullanma becerisi, internet kullanma sıklığı gibi değişkenlere göre anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir (Ünal ve Tekdemir, 2015).

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

Birçok şirketin başarısındaki en önemli faktör çalışanlara sağlanan internet ve dünya çapında ağ (World Wide Web) erişiminin sağlanması olmuştur. Uzmanlara göre, dünya üzerinde 272 milyondan fazla çalışan 2003 yılında internet

kullanmıştır. Turizm endüstrisi interneti e-mail ve mesajlaşma, çalışanlar arasında işbirliği, eğitim, uzaktan öğrenme formlarında kullanmaktadır (Mills et al., 2001).

Sanal kaytarma ile ilgili iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. Bu yaklaşımlardan ilki, sanal kaytarmanın işletmeler için son derece zararlı ve verimlilik kayıplarına neden olduğu, ikincisi ise sanal kaytarma ile elde edilen benzersiz öğrenme koşullarının olduğundan bahsetmektedir (Örücü ve Yıldız, 2014).

Mills et al. (2001) çalışma alanında sanal kaytarma üç ana probleme neden olduğunu bunların birincisinin şirket kaynaklarının kapsamlı kullanımı, ikincisinin üretim ve finansal kayıplar, üçüncüsünün de yasal sorumluluklar olduğunu ileri sürmüştür. Genel olarak, birçok şirket internetin bir miktar kullanılabileceğini düşünmekte ve iş görenlerin kişisel e-postalarını kontrol etmelerine ve özel siparişlerine tolerans göstermektedir. İşletmelerde iş görenler iş yerinde kişisel sebeplerden dolayı çalışma bilgisayarlarını kullandıkları anda üretim kayıplara neden olmaktadır. Üretim kaybına neden olan sanal kaytarma için iş görenler çeşitli stratejiler geliştirerek sanal kaytarma aktivitelerini saklamaya çalışmaktadırlar. Var olan kaytarıcı web siteleri iş yerinde boş zaman kaybına neden olmaktadır. Bu siteler kaytarıcı türden şaka siteleri ve sohbet odalarıdır. Örneğin [www.ishouldbeworking.com](http://www.ishouldbeworking.com) sitesi ortalama günde 50.000 kere tıklanmaktadır. Bu sitede yer alan bir panik butonu sayesinde kullanıcılar ihtiyaçları halinde ekranda yer alan içerikleri hızlı bir şekilde silebilmektedirler. Günde ortalama 5000 ziyaretçisi olan [www.donsbosspage.com](http://www.donsbosspage.com) sitesinde iş görenler ses efektleri vb. dosyaları indirebilmektedir. Amerikan şirketleri internet erişimi için yılda yaklaşık 3,5 milyar dolar harcamakta ve bunun 1 milyar dolarlık kısmını çalışanların kişisel ve sanal kaytarma aktiviteleri oluşturmaktadır. Yalnız üretim kayıplarının negatif etkileri, multi milyar dolarlık sorunlara yol açmaktadır. Örneğin, Clinton-Lewinsky skandalında Amerikan çalışanların okuduğu çevrimiçi belgeler [www.zdnet.com](http://www.zdnet.com)'un raporuna göre tahmini 470 milyon dolarlık üretim kaybına neden olmuştur (Mills et al., 2001).

İnternet genellikle 21. yüzyılın en büyük katkılarından biri olarak görülse de aynı zamanda çalışanların boşa zaman harcama ve çalışma saatlerinde iş ile ilgili olmayan internet kullanımına yeni bir araç olmaktadır. Aynı zamanda, “sanal kaytarma” çalışanların verimliliğini % 40’a kadar düşürebilmektedir (Jia, 2008).



İnternetin popüler olmasıyla birlikte sanal kaytarma bir fenomen haline dönüşmüştür. Ayrıca sanal kaytarma görünmeyen, yönetilmesi zor ve büyük ölçüde kurumsal kayıplara sebep olabilmektedir. Bu sebeplerden bazıları şunlardır: iş etkinliğinin azalması, çalışma ve verimliliğin düşmesi, bant genişliğinin tıkanması, e-hırsızlıklara daha fazla olanak sağlanması, casus / zararlı yazılımlar ve diğer çevrimiçi ataklar, yüksek risk vb. diğer olumsuz etkilerdir (Chun ve Ya-ping, 2010).

#### **2.1.4. Sanal Kaytarma ve İnternet Bağımlılığı**

Yıllardır çalışanların işini birçok bağımlılık türü etkilemiştir. Bunlar; alkol, uyuşturucu, kumar vb. bağımlıklardır fakat 2000'li yıllarda yeni bir bağımlılık olan internet bağımlılığı çalışanlarda sürekli ve yaygın bir şekilde görülmeye başlanmıştır. İnternet bağımlılığı, patolojik (normal dışı seyir gösteren) internet kullanımı olarak da bilinen psikiyatrik bir durumdur. Bu semptomla ait davranışlar insanlar arası problemler, arkadaşları ihmal etme, aile, iş ve çabuk öfkelenme gibi durumları içermekte ve internet kullanımını durdurmaya teşebbüs edildiğinde görülmektedir. İnternet bağımlılığı fiziksel bir şey olmaksızın zihinsel bir olgudur. Bazı insanlar, aileleri ve arkadaşlarıyla internette sohbet odalarında veya anlık mesajlaşma ile bağımlı hale gelmişlerdir. İnternet bağımlıları, çalışma saatlerinde bilgisayarda sohbet ederek zaman kaybetmekte hatta gelen kutularının dolması bile gün içerisinde birkaç saat boyunca önemli projeleri yapamamaktadır (Johnson & Indvik, 2003).

1997 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada Teo et al. (1997) Güney-Doğu Asya'da 650 kilometrekarelik küçük bir ada olan Singapur'daki internet kullanımını incelemiştir. İnternet kullanıcılarının demografik profiline ilişkin veri, kullanım alışkanlıkları, internet kullanımının yanı sıra keyifli internet deneyimini etkileyen faktörler elektronik anket aracılığıyla 1370 kullanılabilir anket internet üzerinden toplanmıştır. Anket sonuçları, Singapur'daki internet kullanıcılarının genellikle gençler ve genç yetişkinlerin oluşturduğunu göstermektedir. Bunun yanında, genel olarak internet kullanıcılarının genellikle üniversite öncesi eğitime sahip olduğunu ve kullanıcıların ilk olarak evde internet erişimine sahip olduğunu ikinci olarak da işyeri ve okulda internete erişebildiğini göstermektedir. Araştırma bulgularında ise mesajlaşma ve gezinti aktiviteleri, indirme ve alışveriş aktivitelerinden daha sık gerçekleştirilmektedir. Bağlantı erişim hızı internet

kullanıcıları tarafından çok önemli olarak değerlendirilmiştir. Ayrıca araştırmada kullanılan ankette yer alan dört genelleyici internet aktivitesi şunlardır:

a. mesajlaşma aktiviteleri: (messaging) e-posta gönderme - alma, tartışma guruplarını kullanma, internette çevrimiçi chat yapma,

b. gezinti aktiviteleri: (browsing) internet sağlayıcısı kullanma: Netscape, Mosaic, internette HTML (Hyper Text Markup Language) doküman okuma veya görüntüleme,

c. indirme aktiviteleri: (downloading) internet aracılığıyla dosya kopyalama: görüntü ve paylaşılan yazılımlar vb.

d. satın alma aktiviteleri: (purchasing) internet üzerinden sipariş verme şeklinde açıklanmıştır (Teo et al., 1997).

Andreassen et al.'ün (2014) ele almış oldukları bu çalışmada toplam 11,018 çalışan, demografik, kişilik ve işle ilgili değişkenlerin mesai saatlerinde sosyal medyanın asıl kullanımındaki tutum değişimini açıklayıp açıklamadığını araştıran bir ankete katılmıştır. Araştırmanın metodunda ise yedi farklı Norveçli gazetenin internet sitelerinde yayınlanan Facebook bağımlılığı hakkında konular bir link yoluyla katılımcılara gönderilerek iş yerinde sosyal ağ sitelerinin kullanımıyla ilgili anket uygulanmıştır. Bağlantıya tıkladığında katılımcılar web tabanlı ankete yönlendirilmektedir. Anket Surveyxact tarafından yönetilmektedir (www.surveyxact.no). Tüm yanıtlar bu şirket tarafından yönetilen bir sunucuda toplanmıştır. Demografik özellikler olan yaş, cinsiyet, eğitim, ilişki durumu ve yönetsel sorumluluklar düzeyine ilişkin sorular sorulmuştur. Araştırma bulgularında ise yaş değişkeni her iki bağımlı değişkenle negatif yönlü ilişkilidir. Erkek statüsü, bekar statüsü ve eğitim her iki değişkenle pozitif yönlü ilişkilidir. Yöneticiler sosyal medyanın kullanımına karşı olumsuz tutuma sahipken üst düzey yöneticiler diğer deneklerden daha çok kullanım bildirmişlerdir. İş yerinde sosyal network sitelerine erişim her iki bağımlı değişkenle pozitif yönlü ilişki olduğunu bununla beraber politik yasaklar zıt / ters yönlü ilişki göstermiştir. Dışadönüklük ve nevroklik her iki bağımlı değişkenle pozitif yönde ilişkilidir. Dürüstlük, işteki olumlu meydan okuma ve nicel taleplerin her iki bağımlı değişkenle de olumsuz bir şekilde ilişkili olduğu ortaya çıkmıştır (Andreassen, Torsheim & Pallesen, 2014).

### 2.1.5. Sanal Kaytarma ve İnterneti Kötüye Kullanma

1990'lı yıllardan itibaren hızla gelişen teknoloji beraberinde çalışanlara interneti ve dünya çapında ağ erişimini getirmiştir. İnternet, dünya çapında milyonlarca kullanıcıya sahip en hızlı büyüyen bilgisayar ağıdır. (Teo et al.,1997) Bu gelişmelerin ışığında çalışanlar işyerindeki interneti daha çok kullanmaya başlamışlardır. Hızla gelişen teknoloji beraberinde çalışanlarda bazı sapkınlıklara neden olmuştur. Bu sapkınlıklardan bazıları Lim (2002) tarafından sanal kaytarma şeklinde tanımlanmıştır. Lim'e göre (2002) sanal kaytarma; iş görenlerin çalışma saatleri içerisinde, iş ile ilgili olmayan web sitelerini ziyaret etme ve e-mail kontrol etmeleri (alınan ve gönderilen) kişisel amaçlarla interneti kötüye kullanmasıdır.

Johnson & Indvik, (2003) ele almış oldukları çalışmada, 2003 yılında interneti kötüye kullanma ile ilgili şu bilgilere yer vermişlerdir: 122 milyon insanın iş yerinde internet erişimi vardı ve 2004 yılında ise bu rakamın 272 milyona ulaşacağı tahmin edilmekteydi. vault.com sitesi tarafından yapılmış olan anketlere göre çalışanların %90'ı çalışma saatleri içerisinde eğlence sitelerini ziyaret ettiklerini kabul etmekte ve % 84'ü iş yerinden kişisel e-mail gönderdiğini söylemektedir (Johnson & Indvik, 2003).

Yeni teknolojilerin tanıtımıyla beraber olası kötüye kullanımlar da ortaya çıkmıştır. Şirketlerde bilgisayarların tanıtılması aynı zamanda bilgisayar oyunlarının gelişmesini takip etmiştir. Benzer bir şekilde var olan bulgular üretim boşluklarının çalışanların masaüstü internet erişimlerini takiben ortaya çıktığını göstermiştir. Yöneticiler verimsizliğin kaynaklarını en aza düşürmek için yardım ve çözüm arayışı içine girmişlerdir. Özellikle verimlilikteki paradokslar, bütçelerdeki artışları doğrulayıcı niteliktedir. Buna karşılık, bazı şirketler, çalışanların kabul edilebilir internet kullanım politikalarını (AUP) takip etme gereksinimi duymaktadır. Bu politikaların yaptırımları hiçbir şey yapmamaktan devamlı izlemeye ve suçun son verilmesine kadar değişiklik göstermektedir. Şirketler kabul edilebilir kullanım politikaları (AUP) yöntemine ihtiyaç duymakta ve birçok şirket geliştirilen yazılımlarla (Net Nanny and CyberSitter ) web sitelerine, haber guruplarına ve diğer lokasyonlara erişime engel olmakta ve bu hareketleri izleyebilmektedir. Yöneticiler, verimli olmayan internet sörfünü kontrol etme konusunda ikilemde kalmaktadırlar. Örneğin, araştırmalar bireyleri yasadışı uyuşturucular için test etmenin onların uyuşturucu kullanımını azalttığını göstermektedir. Buna benzer bir şekilde, yalan makineleri bireyleri yalan

söylemekten vazgeçirebilmekte ve puantörler çalışanları çalıştıkları saat hususunda daha dürüst olmaya yöneltebilmektedir (Urbaczewski & Jessup, 2002).

### **2.1.6. Sanal Kaytarma Kontrol Sistemleri ve İnternet Kullanım Politikaları**

İnternet kullanım politikasının varlığı, sanal kaytarmayı azaltmalıdır. Genel Caydırma Teorisine göre, bireyler algılanmış olasılık ve ciddi sonuçlar ile bunun karşısında fırsatları suistimal etmekten alındığı tahmin edilen memnuniyet arasında mantıklı kararlar vermektedir. Bu teori, tarihsel olarak suç üzerinde kanunun etkisini belirlemede kullanılmış olsa da son zamanlarda sanal kaytarma da dahil olmak üzere iş yeri bağlamında uygulanmıştır. Genel Caydırma Teorisi, kötü davranışın sonuçlarına dair farkındalığın, bireyi cezalandırılabilir bir davranıştan önemli ölçüde vazgeçirebileceğini ileri sürmektedir. Bu görüşlere ilave olarak elde edilen kanıtlar, başkalarında gözlemlenen kınamaların kullanıcının sanal kaytarma niyetlerini hafiflettiğini öne sürmektedir (Jia, Jia, Karau, 2013).

Sanal kaytarma kontrol sistemleri, teorik bazda, internet ve e-posta etkinliklerini izleyen olayları ve failleri tespit edebilmek için önemli bir araç haline gelmektedir. Sanal kaytarma faaliyetlerini yönetmek için yaygın bir yöntem olan elektronik kullanım politikaları ve kullanım sistemleri mevcuttur. İnternet kullanım politikaları adı altında kuruluşlar yazılımlar aracılığıyla internet kullanımlarını izlemektedir. Bazı bireyler sanal kaytarma hakkında uyarılmakta ancak kuruluşlar gizlilik nedeniyle gerçek sayıları ifşa etmemektedir (Zoghbi et al., 2010).

### **2.1.7. Sanal Kaytarma ve Ahlaki Yükümlülükler**

Block'un (2001) ele almış olduğu bir çalışmada sanal kaytarma ve ahlak ilişkisi doğrultusunda bazı araştırmalara değinmiştir. Sanal kaytarma ahlaksız bir iş midir? Hırsızlığa benzer / yakın bir şey midir? Friedman'nın bununla ilgili iki düşüncesi vardır (aktaran Block, 2001:225). Bir yandan, Friedman bu tür davranışları "dolaylı hırsızlık" olarak nitelendirmekte ve şunu ifade etmektedir: Çalma kavramı bir malı çalma kavramından ziyade bir birey ya da organizasyon için değerli olan herhangi bir şeyi kapsar. Çalışanların zamanlarına karşılık kendilerine yapılan ödemeyi suistimal etmeleri bunun yanı sıra bilgisayar donanımı aracılığıyla parasal değeri olan internet erişimi ayrıcalığı da hırsızlık

nesneleri olarak görülmektedir. Ekonomik değeri olan bir şey bariz bir biçimde çalınmıştır (Block, 2001). Diğer yandan Friedman (aktaran Block, 2001:226) fikrini şöyle belirtmektedir: “Eğer, görünüşe göre internet bağımlısı olan kişi bir şekilde hala belki de sanal aktivitenin sonucu olarak bilinç altı problem çözümünü geliştirerek ya da ağır iş veya yoğun yaratıcı çabadan gerekli bir mola sağlamak suretiyle şirkete değer katabiliyor ise ortada belli ki üç kağıt yoktur.”

İşverenin çalışanları gözetleme / izleme yazılımı internet ve e-posta aktivitelerini izleyen elektronik kullanım politikalarının önemli bir yönüdür. Elektronik kullanım politikalarının nihai hedefi uygunsuz internet ve e-posta kullanımını azaltmaktır. Bu yol işverenlerin uyum politikalarını belirlediği bir yöntemdir. İşletmeler rastgele ya da periyodik olarak tüm çalışanları takip edebilir ya da sadece geçmişte kullanım politikasını ihlal etmiş veya politikaları ihlal edeceğinden şüphelendiği iş görenleri izleyebilir. (Henle, Kohut & Booth, 2009)

Block (2001) 2001 yılında yaptığı çalışmadaki soruyu şu şekilde ifade etmektedir; işverenin çalışanların bilgisayar kullanımlarını gözetlemesinin sanal kaytarma davranışlarını azaltmakta veya ortadan kaldırmakta mıdır? Bununla beraber eğer işveren ile işgören arasında açık belirgin bir kontrat veya anlaşma varsa bu davranışa izin verilebilir veya engellenebilmektedir fakat Block’un işverenin çalışanları gözetlemesi ile ilgili görüşü ise her ne şekilde anlaşmada veya kontratta belirtilmiş olsa dahi işverenin gizlice gözetim yapmamasıdır. (Block, 2001)

### **2.1.8. Sanal Kaytarma ve Endişe Sebepleri**

Şirketlerin, çalışanlarının sörf alışkanlığından endişe duyması için üç temel sebep vardır. 1. üretkenlik kaybı / verimlilik kaybı, 2. yasal sorumluluklar, 3. bant genişliğini israfı. Çalışanlar işyerindeki bilgisayarları kişisel amaçlar için kullandıkları zaman bu üretkenlik kaybı / verimlilik kaybı ile sonuçlanır. Johnson & Indvik’a göre (2003) zaman bir varlıktır ve bu varlığın suistimali herhangi bir varlığın suistimali kadar yanlıştır. Pek çok insan kendi zamanlarını harcamakla kalmayıp şirket için potansiyel yasal yükümlülükler yaratmaktadır. Birçok büyük firma çalışanları internette uygunsuz materyaller aradığı, e-posta göndermeleri gereken kişilere e-posta gönderdikleri, gizli bir bilgiyi iş dışına taşıdıkları ve bir bilgisayar virüsü yaydıkları için tazminat davaları, yasal faturalar ve kamu önünde küçük düşme gibi meselelerle karşı karşıya kalmıştır. (Johnson & Indvik, 2003)

### 2.1.9. Sanal Kaytarmaya Karşı Yöneticilerin Alabileceği Önlemler

Yöneticilerin sanal kaytarmayı azaltmak için alabileceği birtakım önlemler bulunmaktadır.

- a. Eyres (aktaran Johnson & Indvik, 2003) e-posta kullanım politikası ortaya koymak, şirketin haklarını açık bir şekilde belirlemek ve e-posta iletişiminin özel olmadığını açıklamak.
- b. Üretkenliği ödüllendirmek.
- c. Çalışanları etkin internet üzerine eğitmek.
- d. Foster (aktaran Johnson & Indvik, 2003) motivasyon sahibi ve enerjik kişileri işe almak.
- e. Çalışanların interneti nasıl kullandığını gözleyen ve rapor eden Websense gibi internet filtreleme yazılımları yüklemek (New Software'den aktaran Johnson & Indvik, 2003).
- f. Fertel (aktaran Johnson & Indvik, 2003) kabul edilebilir kullanım politikası oluşturarak çalışanların internette ne yapmalarının kabul edilebilir olduğunu betimlemek.
- g. Her çalışanın bilgisayarında düzenli olarak ortaya çıkan “pop up” hatırlatıcılar sağlamak ve her bireyin şartları okuyup kabul etmesini gerektirmek.
- h. İnternet bağımlılığı ve uyarı işaretleri hakkında çalışanları eğitmek. Bu, onlara davranışlarının kendi başarı ve kariyer gelişimleri kadar şirketin karlılığını da sabote ettiğini anlamalarına yardım edecektir. (Johnson & Indvik, 2003)

## 2.1.10. Sanal Kaytarma Faaliyetlerinin Hukuki Boyutu

Sanal kaytarmanın artmasıyla beraber işletmelerde sanal kaytarma ile ilgili önlemlerin arttığı görülmektedir. Turizm işletmeleri açısından sanal kaytarmayı ele aldığımızda çoğu turizm çalışanı iş ile ilgili internet kullanımının yanında sanal kaytarma faaliyetini gerçekleştirebilmektedir. Yani, iş yerinde mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan internet kullanımı gerçekleşmektedir. İşverenler bu ve benzeri durumlara karşı önlem olarak hukuki yollara başvurmaktadır. Bunun sonucunda ise iş görenlerin işveren tarafından iş akdinin feshedilmesiyle karşı karşıya kalabilmektedir. İşverenler bu durumu Yargıtay tarafından alınan emsal kararları göstererek uygulayabilmektedirler. İşletmelerin emsal olarak gösterdikleri bu karar ise 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 olarak kullanılması yasaktır. Ancak bu yasağın istisnaen acil durumlarda ve işine ilişkin sebeplerden dolayı meşru bir şekilde delinebilir. İşçinin, işverenin açıkça yasaklamasına rağmen interneti özel amaçlı kullanmasında önceden ihtar gerek olmaksızın iş sözleşmesi feshedileceği gibi; işçinin pornografik resimleri, videoları, işletmenin veri tarayıcısına indirmesi ve yüklemesi halinde ihtar gerek yoktur. [şeklinde alınmıştır (Örücü & Yıldız, 2014:101)]*

İşverenler için emsal olarak gösterilen bu karar ile iş görenlerin iş sözleşmesi ihtar gerek kalmadan feshedilebilecektir. Günümüzde turizm işletmeleri bu koşullara uydukları takdirde iş görenlerin işlerine son verebilmektedir. Yargıtay kararı 2:

*İş amaçlı bilgisayar 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 yükümlülüğü ihlal etmiştir. Bu davranışının diğer işçi gibi iş yerinde olumsuzluklara yol açtığı ve iş ilişkisinin işveren açısından devam ettirilmesinin beklenmez bir hal aldığı anlaşılmaktadır, işverenin iş sözleşmesini feshetmesi, davacının*

*davranışlarından kaynaklanan nedene dayanmaktadır.* [(Yarg. 9. H.D. 04.05.2009, E.2008/36305, K.2009/12393 ) (Özkalp vd., 2012:30-31).]

Yıldız ve H. Yıldız'ın (2014) yapmış oldukları “*İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi*” adlı araştırmalarında işyerinde iş dışı internet kullanımı, (sanal kaytarma) bilgisayar ve diğer bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanımından dolayı işverenler tarafından çalışanlar çeşitli yaptırımlarla karşı karşıya kalabilmektedirler. Bu yaptırımlardan 1997 yılı ile 2012 yılları arasında gerçekleşen sanal kaytarma eylemlerine ilişkin 21 adet emsal Yargıtay kararı yer almaktadır.

Bu kararların içerisinde *1997/1518, iyi niyetli olarak değerlendirilmiş ve iş sözleşmesi fesih edilmemiştir* , “*2004/28069, İş kanununun 18.maddesi uyarınca geçerli nedenlerle fesih*”, “*2012/6935, İş K. 25/II b fıkrası uyarınca iş sözleşmesini haklı nedenlerle derhal fesi; ancak fesih için geçerli makul sürenin geçirilip geçirilmediğinin incelenmesi şeklinde çeşitli benzer kararlar yer almaktadır.* (Yıldız & H.Yıldız, 2014:772)

Bu araştırmaya göre, işyeri etik kurallarının ihlal edilmesi çalışanların iş sözleşmesinin işveren tarafından fesih edilmesine sebep olabilmektedir. Bu nedenlerden dolayı, işveren ve çalışanlar iş sözleşmesinde veya diğer ek yükümlülüklerde internet ve bilgi teknolojileri ürünlerinin kullanım politikalarının belirlenmesinde yarar vardır. (Yıldız ve Yıldız, 2014)

## **2.2. Konaklama İşletmelerinde Sanal Kaytarma**

Teknolojinin hızla gelişmesiyle beraber 1945 yılından itibaren ilk bilgisayarın üretilmesi bilgi çağına ve bilgi toplumunun ilk sinyallerinden biri olmuştur. Bu gelişmeler ışığında 1953 yılında SABRE, 1970 yılında CRS, 1980 yılında GDS ve 1983 yılında internet sistemlerinin ortaya çıkışı beraberinde Dünya çapında ağ (WWW) anlamına gelen ve günümüzde geçerliliğini koruyan, neredeyse her bireyin kullanmakta olduğu teknoloji günlük yaşamda yerini almıştır. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin profesyonel iş yaşantısında kullanılmasıyla birlikte turizmde de bilgisayar aracılığıyla oluşturulan otomasyon programlarının konaklama ve seyahat işletmelerinde kullanımı yaygınlaşmıştır.



Örneğin 1990'lı yıllarda DOS işletim sistemi tabanlı geliştirilen FIDELIO otomasyon programı oteller arasında yaygın kullanım alanı bulan bir programdı. Daha sonra Microsoft Yazılım şirketinin WINDOWS işletim sistemini geliştirmesinin ardından FIDELIO'nun Windows'a adapte olmuş versiyonu olan OPERA Acente ve Otel Otomasyonu sistemi devreye girdi. Konaklama işletmelerinde Kullanılan otomasyon programında inovasyona giden bazı kurumlar ise kendi özgün sistemlerini oluşturmuşlardır. Günümüzde hala kendi sistemlerini kullanmakta olan Hilton Worldwide Otelleri tarafından geliştirilen Hilton ONQ otomasyon sistemi 2002 yılı itibariyle kullanılmaya başlanmıştır (Yasankul, 2012).

Teknolojik gelişmeler ile birlikte hızla gelişen seyahat imkanları, insanların buldukları yerlerden başka yerlere gitmelerine olanak sağlamıştır. Bu durumda seyahat ve turizm endüstrisi hızla gelişerek günümüzdeki yerini almıştır. Turizm endüstrisi içerisinde hizmet veren konaklama işletmeleri emek- yoğun bir işletme olma özelliğine sahiptir. Bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi konaklama işletmelerinin manuel sistemlerden, otomasyon sistemlerine geçmesine olanak sağlamıştır. Bu sayede konaklama işletmelerinde birçok bilgi teknoloji ürünleri kullanılmaya başlanmıştır. Bilgi teknoloji ürünlerinin kullanılmaya başlanmasıyla beraber işgörenlerin iş gücü azalmış, verimlilik artmış ve hizmet kalitesi her geçen gün yükselmeye başlamıştır.

Günümüzde teknoloji, konaklama işletmeleri açısından rekabette ve örgütsel performansı arttırmada işletmelere avantaj sağlayan önemli bir stratejik boyut haline gelmiştir. Konaklama işletmeleri, uluslararası pazarlama ve reklam faaliyetlerinde en aktif internet kullanıcılarıdır. Turizm işletmelerinin internet vasıtasıyla hedef kitlelerle kolayca iletişim kurabilmesi, ürün ve hizmet alış-verişi yapabilmeleri internetin etkinliğini arttırmaktadır (Akkılıç,2004). Bu etkinlikler göz önünde bulundurulduğu zaman, tüketiciler açısından turizm endüstrisindeki web sitelerinin, internet kullanıcılarının en fazla ilgi gösterdiği kullanım alanlarından biri olduğu görülmektedir (Karamustafa ve Öz, 2010).

Birçok konaklama işletmesi bilgi teknolojileri ve bilgi sistemlerinden yararlanarak kendi web sitelerini kurmakta ve internet ortamında online rezervasyon kabul edebilmektedir. Konaklama işletmelerinin kullandıkları web siteleri farklılık göstermektedir. Genellikle web sitelerinde çekici grafik ve resimlerle birlikte olanaklar, hizmetler ve fiyatlara ilişkin bilgiler sunulur. İşletmelerin başarıyı yakalayabilmeleri için sadece İnternet'te var olmaları yeterli

olmamakla beraber bunun yanında web sitelerinin, ziyaretçileri çekmeleri ve tüketici konumuna dönüştürmeleri için çeşitli stratejileri kullanması gerekmektedir. Çünkü işletmelerin kullandıkları web siteleri karar aşamasında tüketici davranışları üzerinde önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle işletmelerin web sitelerinde yeterli bilgi ve içeriğe ulaşamayan potansiyel tüketiciler, kolaylıkla başka bir işletmenin web sitesine kayabilmektedirler (Özdipçiner, 2010).

Bilgi teknolojilerinin konaklama işletmelerinde kullanılmaya başlanması aynı zamanda bazı sapkınlık türlerinin ortaya çıkmasına da olanak sağlamıştır. Örneğin bir turizm işletmesinde görev alan işgören mesai saatleri içerisinde bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanabilmektedir. Bu durum başlarda işverenler tarafından hoş görülse de giderek artan bir sapkınlık haline dönüşebilmektedir.

Konaklama işletmelerinde bilgi teknoloji ürünlerinin kullanımı beraberinde internet erişimini gerektirmiştir. İnterneti kullanmaya başlayan bir konaklama işletmesi internetin avantajlarından yararlanarak satışları arttırmakta, zamandan ve maliyet açısından birçok avantaj elde etmektedir. Şüphesiz ki internet kullanımının avantajlarının yanında bazı dezavantajlarının olduğu bilinmektedir (virüsler, casus yazılımlar vb.). Bu yüzden internet ağının konaklama işletmesi açısından kullanımı, bilgi teknolojileri birimlerinin oluşturulmasını gerektirmiştir. Bilgi teknoloji birimine sahip olan bir işletme bilgi teknoloji ürünlerini kontrol etmekle beraber dışarıdan gelecek olan tehditlere karşı da işletmeyi korunabilir hale getirebilmektedir.

Günümüzde Konaklama işletmelerinde hizmet veren bazı departmanlarda internet kullanımı zorunlu hale gelmiştir. Örneğin önbüro departmanında en yoğun kullanılan bilgi teknoloji ürünü olan bilgisayarlar sayesinde işgörenler işlemlerini hızlı bir biçimde yapabilmektedir. Aynı zamanda müşterilere ait bilgileri depolama ve tekrar erişebilme imkanlarına sahiptirler. Ayrıca müşterilerden gelen taleplere; güncel hava durumu, günlük kurlar, şehirler arası mesafeler vb. birçok bilgiye internet ağı sayesinde ulaşabilmektedir. Bir diğer bilgi teknoloji ürünü yoğun olarak kullanan rezervasyon departmanında ise internet kullanımı olmazsa olmazlardan biri haline gelmiştir. Rezervasyon birimleri internet ağı sayesinde tüm Dünya'ya çevrimiçi oda satışı ve rezervasyon yapabilmektedir. Tüm bu teknolojik gelişmeler işletmeler açısından büyük bir öneme sahip olsalar da, mesai saatleri

içerisinde işgörenlerin iş dışı kişisel internet kullanımı 2000’li yıllardan itibaren hızla yaygınlaşmıştır (bkz. Şekil 1). Kişisel bilgisayar kullanımının yaygınlaşması ve internet erişiminin sağlanması; üretim sapkınlığının, sapkınlık davranışlarının yön değiştirmesine olanak sağlamıştır. Bu değişim beraberinde sapkınlık davranışları, yerini sanal sapkınlığa bırakmıştır. Günümüzde sanal sapkınlık birçok yazar tarafından: sanal kaytarma, sanal aylaklık ve siber aylaklık olarak ifade edilebilmektedir.

Kansas Devlet Üniversitesi’ndeki profesörlerin yapmış olduğu bir çalışmaya göre birçok çalışanın iş esnasında kişisel nedenlerle internet kullanımının (sanal kaytarma) çevrimiçi verimliliği önemli ölçüde etkilediğini belirtilmektedir. Bu çalışmanın bulguları, çalışanların iş esnasında zamanlarının %60 ile %80’ini kişisel nedenlerden dolayı harcadığını göstermektedir (Bizjournals, 2013).

Cornell Hotel ve Restoran yöneticileri dergisinde yayınlanan “Cyberslacking ! A liability Issue for Wired Workplaces” adlı makalede sanal kaytarmanın konaklama ve turizm endüstrisi ile ilişkisini, işletmelerdeki olası etkilerini ve problemlerini yasal sorumluluklar ile birlikte farklı bir biçimde ele almışlardır. Ayrıca bu çalışmada sanal kaytarma ile ilgili davalarda anahtar rol oynayan çalışma yerinde sanal kaytarmanın nasıl kontrol edileceği ile ilgili öneri ve tavsiyeleri yeniden incelemiştir (Mills, Hu, Beldona ve Clay, 2001).

Mills et al. (2001) işgörenlerin işletmedeki bilgisayar ağlarının nasıl kullanıldığını bazı gerçeğe uygun varsayımlarda bulunarak açıklamışlardır. Bu örnekler şu şekilde anlatılmaktadır; bir konaklama işletmesinde rezervasyon görevlisinin pornografik resimler indirerek işletmenin bilgisayarına kaydetmesi, muhasebe departmanında görevli iki personelin, diğer departmanda görevli çalışan hakkında iftira niteliği taşıyan mesajları işletmenin elektronik ilan sayfasından yayınlaması, F&B müdürünün çevrim içi sohbet odalarına giriş yaparak tanıştığı bayanla randevu talep etmesi, çalışanların internet ağını kullanarak ailesi veya arkadaşları için hediye alması, tatil planlamalarını yapması vb. tüm bu yüzeysel aktiviteler zararsız gibi görünüyor fakat bu aktiviteler işletmelerin üretim kayıplarına ve bilgisayar ağlarının yavaşlamasına sebep olmaktadır.

Mills et al. (2001) bu çalışmada sanal kaytarma ile ilgili ilk tanımlamalardan birini yapmışlardır. Mills et al.’e göre (2001) bazı nedenlerle önemli derecede zaman kaybına sebep olan ciddi bağımlılıklar; yanlış yönlendirilmiş bilgisayar

aktiviteleri “futz factor” olarak adlandırılmıştır. Mills et al. (2001) tarafından futz factor; bilgisayar kullanıcılarının iş esnasında bilgisayarlarda saatlerini harcadığı; “futzing”, oyun oynama, diğer çalışanların ekranlarını izleme (monitoring) ve diğer boş zaman geçirme şeklinde tanımlanmaktadır. Mills et al. (2001) sanal kaytarmayı yukarıda tanımlanan futz factor’ün bir bölümü olarak tanımlamaktadır.

Mills et al. (2001) konaklama endüstrisinin interneti elektronik mail ve mesajlaşma, uzaktan eğitim ve öğretim, çalışanlar arasındaki farklı niteliklerin düzenlenmesi için kullanıldığını belirtmişlerdir. Ayrıca konaklama işletmeleri çalışanları, konaklama endüstrisini kapsayan işlemler ile ilgili çevrim içi sağlık sigorta kayıtları, işgörenlerin talepleri, elektronik ödeme durumları vb. faaliyetler için daha fazla çevrim içi zamanlarını harcamaya devam edeceklerini belirtmiştir. Buna ilaveten internet girişim yöneticiliği yazılım odaları (internet enterprise management software suites) örneğin [www.HotelTools.com](http://www.HotelTools.com), turizm endüstrisinde popülerliğini arttırmıştır. Mill et al. (2001) yapmış oldukları bu araştırmada web tabanlı uygulamalardaki artış sebebiyle çalışanların iş ile ilgili web sayfalarının haricinde kişisel amaçlarla internet kullanımının uygun hale geldiğini vurgulamıştır. 2001 yılında ele alınan bu makalede Mills et al. (2001) bir araştırmaya göre çalışanların günde ortalama 2,5 saatlerini sanal kaytarma yaparak harcadığını belirtmişlerdir. Ayrıca en sık yapılan sanal kaytarma aktivitelerini işe şu başlıklar altında ele almışlardır; Kumar ve oyun oynama, iş arama, eğlence ve medya videoları izleme/indirme, çevrimiçi alışveriş yapma, kişisel e-posta alma-gönderme, sanal sex ve pornografik siteleri ziyaret etme, eğlence amaçlı internette gezinme.

Konaklama işletmelerine yönelik yapılan bu araştırmada Mills et al. (2001) Marriott International, Starwood Hotels & Resorts, Budget Host International ve Diplomat Hotel gibi konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik izleme yazılımlarının olduğunu belirtmektedir.

Konaklama işletmelerine yönelik sanal kaytarma ile ilgili 2001 yılından itibaren 2014 yılına kadar olan bu süreçte Kaplan ve Çetinkaya (2014) tarafından ele alınan bir diğer çalışmaya rastlanılmıştır. Bu çalışmada Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin demografik özellikleri üzerine bir araştırma yapılmıştır. Çalışma sonunda elde edilen 211 adet anket ile yapılan analizler sonucunda çalışanların eğitim düzeyi, işletmedeki konumları ve çalışılan bölümler ile sanal kaytarma faaliyetleri arasında anlamlı

farklılıklar olduğu belirlenmiştir. Ayrıca eğitim düzeyi arttıkça, önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinin arttığı, üst kademelerde çalışanların alt kademelerde çalışanlara göre daha fazla ciddi sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu ve ön bölümlerde çalışanların arka bölümlerde çalışanlara göre daha fazla önemsiz sanal kaytarma faaliyetlerinde bulunduğu belirlenmiştir (Kaplan ve Çetinkaya, 2014).

Sanal kaytarma ile ilgili çalışmalardan bir diğeri ise Garrett ve Danziger (2008) tarafından yapılan “Çalışma Yaşamında İşyeri Statüsü ve Kişisel İnternet Kullanımı: Sanal Kaytarma” adlı makaledir. Bu araştırma, çalışma yaşamında işyeri statüsü ve kişisel İnternet kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırmada verilen bilgilere göre geçmiş çalışmalarda, çalışma yaşamında kişisel internet kullanımının özellikle daha alt statüdeki çalışanlar arasında yaygın olan sorunlu bir davranış olduğu fakat bu araştırmada elde edilen veri sonucunda üst statüde çalışanların işyerinde daha sık kişisel internet kullanımının olduğu ortaya çıkmıştır. Yazar, bu etkinliğin popüler basında “Sanal Kaytarma” olarak adlandırıldığını, dünyadaki işletmeler için artan bir endişe kaynağı olduğunu ve yıllık verimlilik maliyetlerinin milyarlarca olacağını ifade etmiştir. Bu araştırmanın metodunu ise rastgele çevrilen ulusal telefon aracılığıyla yapılan anketler oluşturmaktadır. Telefon aracılığıyla yapılmış olan bu ankette 1024 kişiye ulaşılmış fakat bu anketin cevaplanma oranı % 40.1 olarak hesaplanmıştır (Garrett ve Danziger, 2008).

### **3. TURİZM İŞLETMELERİNDE SANAL KAYTARMA: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR UYGULAMA**

Emek yoğun bir endüstri olan turizmin önemi her geçen gün giderek artmaktadır. Gerek insanların seyahat etme güdüleri, gerekse teknolojik yeniliklerin getirileri turizm endüstrisini canlandırmaktadır. Bu durumda hızla artan turizm talebi konaklama işletmelerinin önemini oldukça arttırmıştır. Turizm talebinin artmasıyla beraber artan bu talebi karşılamak için birçok turistik tesis hizmete girmiştir.

Turizm işletmeleri içerisinde önemli bir etkiye sahip olan konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi önemli bir rekabet unsuru haline gelmiştir. Günümüzde konaklama işletmelerine gelen turistler sadece kaliteli ürünü değil hizmet kalitesini de önemsemektedir. İşte bu noktada konaklama işletmelerinde ki işverenlerin ve işgörenlerin önemi ortaya çıkmaktadır. Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin hizmet kalitesinin artması, iş verimliliği, üretim kayıpları vb. tüm bu durumlar işverenleri doğrudan etkileyebilmektedir. Bu yüzden konaklama işletmelerinde hizmet veren işgörelere yönelik uygulanan işe alım süreçlerinde veya oryantasyon aşamalarında çalışanların mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan internet kullanımlarının yani sanal kaytarma aktivitelerinin önüne geçilebilmesi amacıyla çeşitli eğitimler veya bilgilendirmeler yapılması faydalı olacaktır.

Bu araştırmada, Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde önbüro departmanında çalışan işgörenlerin sanal kaytarma yapıp yapmadıkları ölçülmektedir. Bu amaçla, tezin bu bölümünde çalışmada kullanılan materyal ve yöntem, araştırma evreni ve örneklem, anket formunun hazırlanması, araştırmanın hipotezleri ve toplanan verinin analizi yer almaktadır.

#### **3.1. Materyal ve Yöntem**

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak nicel araştırma yöntemlerinden olan soru sorma (anket) tekniği ve nitel araştırma yöntemlerinden sözlü soru sorma (görüşme) tekniği bir arada kullanılmıştır. Yazılı soru sormada cevaplayıcıların soru formunu doğru doldurmalarında yardımcı olmak amacıyla araştırmacı çaba

göstermiştir. Sözlü soru sormada bireysel görüşmeler ile soru sormaya başvurulmuş olup araştırmacı ve cevaplayıcı arasında geçen diyaloglar kayıt altına alınmıştır. Yazılı soru sormada ise bireysel yazılı soru sorma veya ulaşılamayan cevaplayıcılar için internet üzerinden hazırlanan online anket formu (google formlar) için gönderilen link aracılığı ile soru sorma ve son aşamada anket şeklinde gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılan konaklama işletmelerine yönelik sanal kaytarma anketi Lim (2002) tarafından 2 boyut ve 11 madde olarak geliştirilmiştir. Konaklama işletmelerine yönelik sanal kaytarma anketi 2 bölümden oluşmuştur. Birinci bölümde yer alan 11 ifade ile katılımcıların sanal kaytarmaya yönelik kişisel internet kullanımı ölçülmüştür. Anketin birinci bölümünde yer alan sanal kaytarma anketinde 5’li likert ölçeğiyle ifadeler “hiçbir zaman”, “nadiren”, “ara sıra”, “sıklıkla” ve “her zaman” şeklinde sıralanmıştır. Anketin ikinci bölümünde ise yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, internette kalma süresi ve çalıştığınız bölümdeki göreviniz gibi demografik bilgilere yönelik sorulara yer verilmiştir.

Görüşme tekniğinde ise konaklama işletmelerinde bulunan bilgi işlem departmanlarından sorumlu yöneticiler ile yarı yapılandırılmış görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme formu (Ek 2) iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcılara yönelik demografik bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise görüşme sorularına yer verilmiştir. Bu bölümde bilgi işlem departmanlarında çalışan yöneticilere 6 adet soru yöneltilerek görüşme gerçekleştirilmiştir. Görüşme sonucunda 6 adet soruya ilaveten 1 soru yapılan görüşmeler esnasında görüşme formuna eklenmiş olup tüm katılımcılara aynı soru yönlendirilmiştir.

Elde edilen verinin çözümlenmesi ve değerlendirilmesinde betimsel istatistiki yöntemlerden frekans, ortalama ve yüzde yöntemi kullanılmıştır. Ayrıca İşgörenlerin demografik özellikleri ile sanal kaytarma arasında farklılıkların belirlenmesi amacıyla, iki gurubun karşılaştırılmasında bağımsız örneklem T-testi, ikiden fazla gurubun karşılaştırılmasında tek yönlü analiz ANOVA testi kullanılmıştır. Veri analizinde SPSS for Windows hazır paket yazılımının 21.0 sürümü kullanılmıştır.

Anketin güvenilirliği için alfa katsayısı (Coronbach Alfa) yöntemi kullanılmıştır. Anketin hem içerik (kapsam) geçerliliği hem de yapısal geçerliliği

bir arada Adnan Menderes Üniversitesi'nde görev yapan iki öğretim üyesinden uzman görüşü ile ele alınarak yapılmıştır.

### **3.2. Araştırma Evreni ve Örneklem**

Araştırmanın çerçevesini Aydın ilinin Kuşadası ilçesi sınırları içerisinde bulunan, turizm endüstrisinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırma evrenini oluşturan konaklama işletmelerinin belirlenebilmesi amacıyla Kuşadası İl Turizm Müdürlüğü bünyesinde faaliyet gösteren Turizm danışma birimine ulaşılarak Kuşadası sınırları içerisinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin bir listesi mail yolu ile elde edilmiştir. Ayrıca Çizelge 3.1'de gösterilen oteller arasında (koyu alanlar) sezon sonu olması nedeniyle veya faaliyette olmamalarından dolayı bu oteller araştırmaya dahil edilmemiştir. Çizelge 3.1'de Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren 34 adet konaklama işletmesi yer almaktadır.

#### **3.2.1. Demografik Bilgiler**

Anketin ikinci bölümünde yer alan 8 adet demografik bilgiler ile ilgili soru ile işgörenlerin; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süresi, çalıştığı bölümde internette kalma (gezinme) süresi ve çalıştığı bölümdeki görevi belirlenmiştir.

Çizelge 3.1'de ankete katılan işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Katılımcıların cinsiyetleri incelendiğinde 150 erkek (%70,4) ve 63 bayan (%29,6) çalışanlardan oluştuğu görülmekte bununla birlikte erkek çalışanların oranı bayan çalışanlara göre oldukça yüksek olduğu söylenebilir.

Katılımcıların yaş dağılımları dikkate alındığında, işgörenlerin büyük çoğunluğunu 26 – 35 yaş gurubu (%52,6) aralığında yer alan 112 genç çalışan oluşturmaktadır. Diğer guruplara göz atıldığında 16-25 yaş gurubu (%30,0) 64 genç çalışanın olduğu görülmektedir. Bu durumda ankete katılanların büyük çoğunluğunu genç çalışanların oluşturduğunu söyleyebiliriz.

Ankete katılan işgörenlerin medeni hali incelendiğinde bekar olanların (%64,3) evli olanlara göre (%34,3) daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.



Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde, işgörenlerin yarıdan fazlasının üniversite mezunu olduğu (%59,2) görülmektedir. Bu durumda Kuşadası'nda yer alan Turizm Fakültesinin etkisi olduğu söylenebilir.

İşgörenlerin iş deneyimi incelendiğinde, 1-5 yıl iş deneyimine sahip olanlar (%34,7) ile 6- 10 yıl iş deneyimine sahip olanların (%35,7) oranı birbirine çok yakındır. Ayrıca 1 yıldan az iş deneyimine sahip çalışanların oranının (%4,7) az olması Kuşadası'nda ki konaklama işletmelerinin önbüro departmanında çalışan işgörenlerin çoğunluğunun tecrübeli olduğu düşünülebilir.

İşgörenlerin şu anda çalıştıkları konaklama işletmesindeki çalışma süreleri incelendiğinde, 1-3 yıl arasında (%36,2) çalışanlar ile 4-6 yıl arasında (%31,0) çalışanların oranlarının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Ayrıca 1 yıldan az çalışanların (%25,8) oranının da yüksek olduğu görülmektedir.

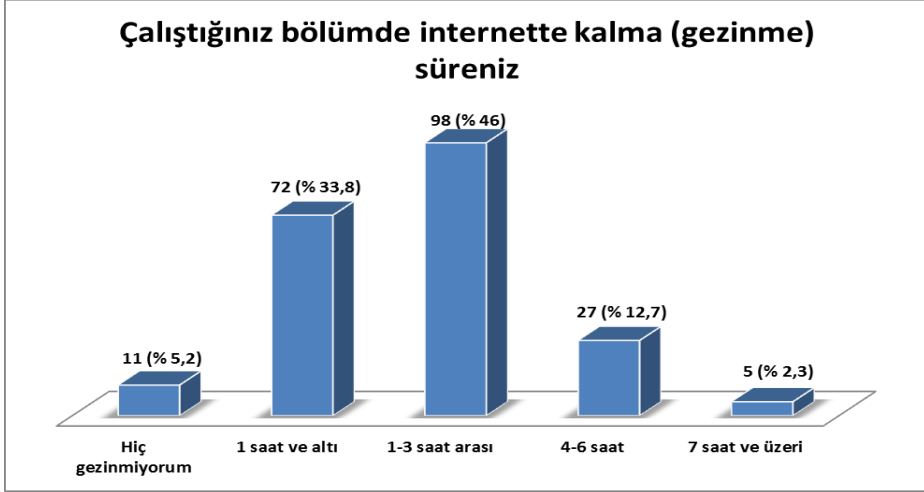
Çizelge 3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Dağılımı

	Evren	Frekans (N=213)	Yüzde %
Cinsiyet	Kadın	63	29,6
	Erkek	150	70,4
Yaş	16-25	64	30,0
	26-35	112	52,6
	36-45	29	13,6
	46-55	2	,9
	56-65	3	1,4
	66 yaş ve üstü	3	1,4
Medeni Hal	Evli	73	34,3
	Bekar	137	64,3
	Diğer	3	1,4
Eğitim Durumu	İlkokul	5	2,3
	Ortaokul	9	4,2
	Lise	68	31,9
	Üniversite	126	59,2
	Lisans Üstü	5	2,3
İş Deneyimi (yıl olarak)	1'den az	10	4,7
	1 - 5	74	34,7
	6 - 10	75	35,2
	11 - 15	31	14,6
	16 - 20	19	8,9
	21 ve üzeri	4	1,9

Çizelge 3.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Dağılımı (devamı)

Şu Anda Çalıştığımız Konaklama İşletmesinde Çalışma Süresi	1 yıldan az	55	25,8
	1-3 yıl	77	36,2
	4-6 yıl	66	31,0
	7-9 yıl	9	4,2
	10 yıl ve üzeri	6	2,8
Çalışılan Bölümde İnternette Kalma (gezinme) Süresi	Hiç Gezinmiyorum	11	5,2
	1 saat ve altı	72	33,8
	1 - 3 saat arası	98	46,0
	4 - 6 saat	27	12,7
	7 saat ve üzeri	5	2,3
Çalışılan Bölümdeki Görev	Önbüro Müdürü	12	5,6
	Asistan Önbüro Müdürü	4	1,9
	Resepsiyon Şefi	10	4,7
	Night Auditor	7	3,3
	Shift Leader	11	5,2
	Resepsiyonist	75	35,2
	Rezervasyon Şefi	4	1,9
	Rezervasyon Görevlisi	7	3,3
	Bell Captain	15	7
	Bellboy	42	19,7
	Doorman	3	1,4
	Santral Görevlisi	17	8,0
	Diğer	6	2,8

Grafik 3.1’de çalışılan bölümde internette kalma süresi incelendiğinde, işgörenlerin en fazla 1-3 saat arası (%46,0) internet aktivitelerinde bulunduğu görülmektedir. Bu durumu 1 saat ve altı (%33,8) takip etmektedir. Bu Çizelgede göze çarpan noktalardan biri ise çalışılan bölümde internette kalma süresine “Hiç Gezinmiyorum” diyenlerin % 5,2 civarında olmasıdır. Yani Kuşadası’nda bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri içerisinde ankete katılan önbüro çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun interneti kullandığı söylenebilir. Grafik 3.1’e bakıldığında bu durum daha açık bir şekilde anlaşılabilir. Katılımcıların çalışılan bölümdeki görevleri incelendiğinde, en fazla resepsiyonistler (%35,2) ile bellboyların (%19,7) yer aldığı görülmektedir.



Grafik 3.1. Çalıştığınız Bölümde İnternette Kalma (gezinme) Süreniz

Çizelge 3.2. Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Oteller

KORUMAR HOTEL DE LUXE (*****)	PALM OTEL(*****)
FANTASIA OTEL (*****)	MARBEL OTEL(****)
ALKOÇLAR ADAKULE OTEL (*****)	SENTINUS OTEL(****)
SEA LIGHT (*****)	VERA HOTEL SANTA MARIA(****)
CHARISMA HOTEL (*****)	FAUSTINA(****)
HOTEL GRAND BELİŞ (*****)	GRAND HOTEL KURDOĞLU(****)
PİNE BAY HOLIDAY RESORT (*****)	PALMİN OTEL(****)
KUŞTUR TATİL KÖYÜ (****)	OTEL ÖZÇELİK(****)
TUSAN BEACH RESORT OTEL (*****)	ARORA OTEL(****)
KUŞADASI GOLF & SPA RESORT (*****)	MARTI BEACH OTEL (****)
İMBAT OTEL (****)	AKBULUT OTEL(****)
KISMET OTEL(****)	DABAKLAR OTEL (****)
DERİCİ OTEL (****)	SCANWAY BEACH GRAND ÖZÇELİK OTEL(****)
THE GRAND BLUE SKY INTERNATIONAL(****)	ÖMER HOLIDAY RESORT(****)
BATIHAN BEACH RESORT(****)	MARİNA OTEL(****)
TAKSİM İNTERNATİONAL KUŞADASI(****)	SEA PEARL OTEL(****)
HOTEL EPHEŞIA(****)	VISTA HILL(****)

**Kaynak :** Kuşadası Turizm Danışma Birimi, 2014

Çizelge 3.2’de görüldüğü gibi, Kuşadası’nda faaliyet gösteren 10 adet 5 yıldızlı ve 24 adet 4 yıldızlı konaklama işletmesi görülmektedir. Bu araştırmada örneklem olarak Kuşadası’nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışan işgörenler seçilmiştir. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

### **3.3. Anket Formunun Hazırlanması**

Anket formu, iki alt bölümden oluşmaktadır (EK-1).

- Anketin birinci bölümü, işgörenlerin işle ilgili olmayan kişisel internet kullanımı ve kişisel elektronik posta kontrollerini, işyerinde ne sıklıkta yaptığını ölçmeye yönelik Sanal Kaytarma ölçeğinin 11 ifadesinden oluşmaktadır.

- Anketin ikinci bölümünde ise yaş, cinsiyet, medeni hal, eğitim durumu, iş deneyimi, çalışma süresi, internette kalma süresi ve çalıştığınız bölümdeki göreviniz gibi demografik bilgilere yönelik sorulara yer verilmiştir.

Araştırma soruları için, Lim (2002) tarafından geliştirilen sanal kaytarma ölçeği temel alınmıştır. Anketin birinci bölümünde yer alan kişisel internet kullanımına yönelik ifadelere dayalı anket formu 5’li likert tipi ölçek kullanılarak hazırlanmıştır. Sanal kaytarmayı ölçmek için geliştirilen diğer ölçekler kullanılmamıştır. Ek 1’de yer alan bölümde orijinal sanal kaytarma ölçeğinde yer alan 11 madde Hacettepe üniversitesi İngiliz dil bilimi mezunu bir kişi tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Bu bilgilere ilave olarak Türkçeye uyarlanan bu ölçek Süleyman Demirel Üniversitesi İngiliz dili ve edebiyatı bölümünden mezun olan iki kişiye kontrol ettirilmiştir. Ayrıca Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesinde görev yapan öğretim üyelerinden uzman görüşü alınarak ölçekte herhangi bir değişiklik yapılmamıştır.

Çizelge 3.3. Sanal Kaytarma Ölçeğinde Yer Alan İfadeler

Sanal Kaytarma boyutları	İfadeler
İnternet Aktiviteleri	1 Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.
	2 Yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.
	3 Eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim.
	4 Genel haber sitelerini ziyaret ederim.
	5 İşle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim.
	6 İşle ilgili olmayan bilgiler indiririm.
	7 Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım.
	8 Yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret ederim.
E-mail Aktiviteleri	9 İşle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim.
	10 İşle ilgili olmayan e-posta gönderirim.
	11 İşle ilgili olmayan e-posta alırım.

Çizelge 3.3.'de anket formunda yer alan ifadeler ve Sanal Kaytarma ölçeğinin boyutları görülmektedir.

Kuşadası turizm danışma biriminden alınan listeye göre 34 konaklama işletmesi içerisinde sezon sonu olması nedeniyle kapalı olan, faaliyette bulunmayan ve ankete katılmak istemeyen 7 adet konaklama işletmesi çalışmaya dahil edilmemiştir. Ayrıca 2 adet konaklama işletmesine bırakılan anketlerden geri dönüş sağlanamamıştır. Bu nedenle bu konaklama işletmeleri de çalışmaya dahil edilmemiştir. Araştırmada çalışmaya dahil edilmeyen konaklama işletmeleri çıkarıldığında kalan 25 konaklama işletmesine dağıtılan 300 adet anket içerisinde 223 adet anket geri toplanabilmiştir. Toplanan bu anketler içerisinde 10 adet anket bilgi eksikliği vb. nedenlerden dolayı çalışmaya dahil edilmemiş olup toplamda 213 adet anket değerlendirmeye alınmıştır. Anket formları, otellerde yöneticiler tarafından bildirilen, önbüro bölümlerinde çalışan personel sayıları dikkate alınarak bırakılmıştır. Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin % 73'ü araştırmaya katılmıştır.

### 3.4. Araştırmanın Hipotezleri

Konaklama işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri ile sanal kaytarma ve onun alt boyutlarıyla bir ilişki olup olmamasına dair hipotezler aşağıda verilmiştir.

H<sub>1</sub>: Sanal kaytarma boyutları, örneklemin demografik özelliklerine bağlı olarak farklılık göstermektedir.

H<sub>1a</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1b</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, medeni duruma bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1c</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, yaşa bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1d</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1e</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, iş deneyimine bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1f</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, çalışma süresine bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1g</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık vardır.

H<sub>1h</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, görevinize bağlı olarak farklılık vardır.

Sanal kaytarma boyutlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini analiz etmek için bağımsız örneklem t test analizi kullanılmıştır. Aynı faktörlerin, cevaplayıcıların medeni durumuna bağlı olarak anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini anlamak için uygulanan ANOVA testinin yaş, eğitim durumu, iş deneyimi, şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süresine, çalıştığınız bölümde internette kalma (gezinme) süresine ve çalıştığınız bölümdeki göreviniz değişkenlerine göre sanal kaytarma faktörleri ortalamalarında herhangi bir farklılık olup olmadığını tespit edebilmek için tek yönlü varyans analizinden (ANOVA) faydalanılmıştır.

### 3.5. Araştırma Bulgularının Analizi

Çalışmada toplanan verinin analizinde frekans dağılımı, T-testi ve Tek Yönlü ANOVA analizi yapılmıştır.

#### 3.5.1. Normal Dağılım

Araştırma sonunda elde edilen verinin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Elde edilen verilerin normalliğe uygunluğunu incelemek için mean, (3,1336) median'ın (3,2000) birbirine yakın olduğu gözlenmiştir. Ayrıca çarpıklık (skewness) -,276 ve basıklığın (kurtosis) -,017 arasında olduğu görülmüştür bu durumda çarpıklık ve basıklığın -1 ile +1 aralığında olması normal dağılım varsayımlarına göre normal dağılımı işaret ettiği söylenebilir. Ayrıca bu sonuçlara ilave olarak Kolmogorov-Smirnov testinin sonucunda sig. değerinin ,093 yani anlamsız çıkması ( $p>0,05$ ) toplanan verinin normal dağılımda olduğu sonucunu işaret ettiği söylenebilir.  $H_0$  – Verilerin normal dağılımdan farkı yoktur.( Veriler normal dağılım göstermektedir)  $H_1$  – Verilerin normal dağılımdan farkı vardır. (Veriler normal dağılım göstermemektedir) Bu araştırmada normal dağılım varsayımları yerine getirildiği için istatistiksel analizlerde parametrik testler kullanılmıştır. Bu durumda  $H_0$  hipotezi kabul edilmiştir.

#### 3.5.2. Faktör Analizi

Araştırmada kullanılan sanal kaytarma ölçeğinin orijinal yapısı incelendiğinde 2 boyut ve 11 maddeden oluştuğu görülmektedir. Bu ölçeğin 1.boyutu (internet aktiviteleri) 8 ifadeden, 2.boyutu (e-mail aktiviteleri) 3 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek uyarlama çalışmalarından sonra toplanan veriye göre yapılan normal dağılım analizinde önemli sapmalara neden olan “Yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret ederim.” ifadesi çıkarılarak normal dağılım sağlanmış olup faktör analizinin yapısı da incelenerek bu maddeye ait faktör yükünün düşüklüğü ve madde çıkarıldığında toplam varyansın açıklanma oranının %62'den %67'ye yükseldiği de göz önüne alınarak uzman görüşü eşliğinde 8. madde analizden çıkartılmıştır. Böylece sanal kaytarma ölçeği 10 madde ile değerlendirilmiştir. Örnek sayısının uygun olup olmadığını ve tepkiselliği ölçmede baz aldığımız Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett's Testinin sonucu 0,833 çıkması aynı zamanda sig. değerinin (000)  $p<0,05$  anlamlı çıkması veri setinin çalışma için uygun olduğunu göstermiştir. Birinci faktör (4,238) ile ikinci faktör (1,018)

arasındaki farkın birinci faktörün iki katından fazla olması yapı geçerliliği açısından güçlü olduğunu göstermektedir.

Açımlayıcı faktör analizinde, temel bileşenler tekniği ve sahip olduğumuz veri setini daha anlamlı ve daha açık hale getirmek için yani en iyi faktör yapısına ulaşabilmek için Varimax döndürme metodu kullanılmıştır. Yapılan faktör analizi ve Varimax döndürme metodu sonrasında sanal kaytarma ölçeğinin orijinal yapısı ile bu çalışmada uygulanan analizler sonucunda ölçekte bazı farklı yapılar ortaya çıkmıştır. Faktör analizi sonunda orijinali 11 madde ve 2 boyut iken faktör yapısını ve açıklanan toplam varyansın oranını etkileyen 8.madde (Yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret ederim.) analizden çıkarılarak, elde edilen ölçeğin yapısı 10 madde ve 3 boyut olarak ortaya çıkmıştır (Çizelge 3.4). Bu sonuçlar değerlendirildiğinde orijinali Lim (2002) tarafından geliştirilen sanal kaytarma ölçeğinde yer alan toplam 3 ifade ile açıklanan 2.boyut olan e- mail aktiviteleri (işle ilgili olmayan e-posta gönderirim, işle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim, işle ilgili olmayan e-posta alırım.) ve araştırmada toplanan veri ile gerçekleştirilen faktör (geçerlilik) analizi sonucunda 1.boyut e-mail aktiviteleri boyutu altında aynı ifadeler yer almıştır. Elde edilen bu bulgulara göre orijinal sanal kaytarma ölçeğinde yer alan e-mail aktiviteleri ile çalışma sonunda elde edilen e-mail aktiviteleri aynı özelliği göstererek birebir aynı boyutu oluşturmuştur ancak orijinal sanal kaytarma ölçeğinde 2. boyutta yer alan e-mail aktiviteleri bu araştırmada 1.boyut olarak yer almıştır. Araştırmada elde edilen 2.boyut (Genel internet aktiviteleri) ise 5 ifade ile açıklanmıştır. Bu ifadeler (*kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım, genel haber sitelerini ziyaret ederim, işle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim, eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim, işle ilgili olmayan bilgiler indiririm.*) “Genel internet aktiviteleri” olarak adlandırılmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen son boyut ise (*sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim, yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.*) “Diğer, kişisel internet aktiviteleri” olarak adlandırılmıştır. Elde edilen faktör yapısının güvenilirliği incelendiğinde 10 madde ile gerçekleştirilen güvenilirlik analizinde ölçeğin Cronbach's Alpha değerinin  $a = 0,828$  olması ölçekte yer alan maddelerin güvenilir olduğunu göstermektedir. Yapılan faktör analizi sonucunda elde edilen 3 boyutun güvenilirlikleri sırasıyla 1.boyut  $a = 0,906$ , 2.boyut  $a = 0,777$ , 3.boyut  $a = 0,499$  olarak tespit edilmiştir.



Çizelge 3.4. Faktör Analizi Sonuçları

MADDELER	Faktör 1 (E-mail Aktiviteleri)	Faktör 2 (Genel İnternet Aktiviteleri)	Faktör 3 (Diğer, Kişisel İnternet Aktiviteleri)
İşle ilgili olmayan e-posta gönderirim	<b>,910</b>		
İşle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim	<b>,892</b>		
İşle ilgili olmayan e-posta alırım	<b>,838</b>		
Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım		<b>,809</b>	
Genel haber sitelerini ziyaret ederim		<b>,664</b>	
İşle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim		<b>,584</b>	
Eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim		<b>,572</b>	
İşle ilgili olmayan bilgiler indirim		<b>,525</b>	
Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim			<b>,844</b>
Yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim			<b>,719</b>
<b>Cronbach Alpha Değerleri</b>	a= 0,906	a= 0,777	a= 0,499
<b>Açıklanan Varyans</b>	% 42,376	% 14,697	% 10,179
<b>Kaiser- Mayer- Olkin</b> Örneklem Yeterliliği: ,833			
<b>Toplam Varyansın</b> %67,253'ünü açıklamaktadır.			
<b>Özdeğer:</b> 4,238, 1,470, 1,1018			

### 3.5.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri İle Sanal Kaytarma Boyutları Arasındaki İlişkiye Yönelik Testler

Araştırmanın bu bölümünde; sanal kaytarma boyutlarının, örneklemin demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği, bağımsız örneklem t-testi ve ANOVA testleri ile belirlenmeye çalışılmıştır.

Konaklama işletmelerinde işgörenlerin, sanal kaytarma boyutlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini saptamak için %95 güven aralığında bağımsız örneklem t-testi ile test edilmiştir. % 5 hata payı 2-Tailed (çift kuyruklu) P değerine bakılarak sonuçlar değerlendirilmiştir. (2-Tailed  $P > 0,05$  ise anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır, 2-Tailed  $P < 0,05$  ise anlamlı bir ilişki bulunmaktadır).

### 3.5.3.1. ‘Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağı olarak farklılık vardır’ hipotezine dair bulgular

H<sub>0</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağı olarak farklılık yoktur.

H<sub>1</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağı olarak farklılık vardır.

Çizelge 3.5. Cinsiyet ile Sanal Kaytarma boyutlarına yönelik T-Test

SKORT	Cinsiyet	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ALAMA	Kadm	63	2,9534	0,76353	0,0962
	Erkek	150	3,2093	0,77419	0,06321

SKORT ALAMA	Cinsiyet		Levene's Test		t-test for Equality		
			F	Sig.	t	df	Sig. (2)
	Kadm	63	0,052	0,089	-2,211	211	0,028
	Erkek	150			-2,223	117,952	0,028
Toplam	213						

Çizelge 3.5’de analiz sonuçlarına göre 63 bayan katılımcının ortalaması 2,9534 ve 150 erkek katılımcının ortalaması 3,2093’tür. Yani bayanlar konaklama işletmelerinde işle ilgili olmayan internet aktivitelerine nadiren olmamakla birlikte ara sıra katıldığı anlaşılmaktadır. Erkeklerin ise işle ilgili olmayan internet aktivitelerinde ara sıra bulunmaktadır fakat sıklıkla katılma olasılığının kadınlara oranla daha fazla olduğu görülmektedir (ankette 2= nadiren, 3= ara sıra, 4= sıklıkla).

Guruplar arasında gözlenen farklılıklara göre (Sig. 2, P<0,028) kadınların erkeklere oranla mesai saatleri içerisinde işle ilgili olmayan internet kullanımlarının daha az olduğu görülmüştür. Erkeklerin ise kadınlara oranla mesai saatleri içerisinde işle ilgili olmayan yani sanal kaytarma faaliyetlerinde daha fazla bulunduğu saptanmıştır.

Çizelge 3.5. incelendiğinde Levene’s Test for Equality of Variances kısmı %95 güven aralığı içinde sig. değeri (0,089) P> 0,05’ten büyük çıkmıştır. Dolayısıyla Sig (2Tailed) sonucu da (p<0,028) gurupların ortalamaları arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir. Bu durumda sıfır hipotezi reddedilerek, “H<sub>1a</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağı olarak farklılık vardır.” hipotezi

kabul edilmiştir. Elde edilen bu sonucun yapılan alanyazın araştırmalarında kısmen benzer sonuçlar elde edildiği aşağıdaki örneklerle açıklanmıştır. Ülkemizde eğitim alanında yapılan bir tez çalışmasında sanal kaytarmayı, siber aylaklık olarak ele alan Kalaycı (2010) öğrencilerin siber aylaklık davranışlarının cinsiyete göre farklılaştığı bulgusunu öne sürmüştür. Yine eğitim alanında yapılan bir araştırmada cinsiyet ile zarar verici ciddi sanal kaytarma arasında önemli ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Çavuşoğlu vd. 2014). Yabancı literatürde Lim ve Chen (2012) tarafından ele alınan makalede, cinsiyet ile sanal kaytarma arasında farklılık ortaya çıkmıştır. Yapılmış olan bu çalışmaya göre erkeklerin iş yerinde kadınlara oranla daha fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu ile ilgili önemli farklılıklar tespit edilmiş. Akca'nın (2013) okul yöneticileri üzerine yaptığı çalışmada erkek eğitim yöneticilerinin mesai saatleri içerisinde, bayan eğitim yöneticilerine göre daha fazla sanal kaytarma yaptığını belirtmiştir. Farklı bir çalışmada Garrett ve Danziger'in (2008) işyeri statüsü ve kişisel internet kullanımı üzerine yapmış olduğu bir araştırmada erkek çalışanların, bayan çalışanlara göre daha sık kişisel internet kullanımlarının olduğu tespit edilmiştir. Niaei et al.'ün (2014) yapmış oldukları bir araştırmada erkeklerin kadınlara oranla biraz daha fazla sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu tespit edilmiş. Vitak et al.'ün (2011) yapmış oldukları bir araştırmada işyerinde erkeklerin kadınlara göre daha fazla blog okuma ve video seyrettiği tespit edilmiş.

### **3.5.3.2. ‘Sanal kaytarma boyutlarında, medeni duruma bağlı olarak farklılık vardır ‘ hipotezine dair bulgular**

H<sub>0</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, medeni duruma bağlı olarak farklılık yoktur.

H<sub>1</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, medeni duruma bağlı olarak farklılık vardır.

İkiden fazla guruplar için uygulanan ANOVA testinin sonuçlarına göre, ANOVA'nın temel varsayımı olan p değerinin (Sig.) 0,05'ten büyük olması varyansların homojen olduğunu gösterir (Kalaycı, 2008). Yapılan analiz sonucunda varyansların homojenliği testinde (Test of Homogeneity of Variances) p değerinin 0,05'ten büyük olduğu için (P>0,717) varyansların homojen olduğu görülmüştür. Bu bilgilere ilaveten Varyans analizi tablosu yani ANOVA testi incelendiğinde sig. değerinin (P>0,308) sosyal bilimler için kabul edilen

anlamlılık ( $P < 0,05$ ) değerinden büyük olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.3. ‘‘ Sanal kaytarma boyutlarında, yaşa bağlı olarak farklılık vardır ‘‘ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, yaşa bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, yaşa bağlı olarak farklılık vardır.

Uygulanan ANOVA testinin sonuçlarına göre, guruplar arasında varyansların homojen olmasına rağmen ( $P > 0,366$ ) ANOVA testinin sonucunda sig. değerinin ( $P > 0,653$ ) sosyal bilimler için kabul edilen anlamlılık ( $P < 0,05$ ) değerinden büyük çıkması sanal kaytarma boyutlarında, yaşa bağlı olarak herhangi bir farklılığın çıkmadığını göstermiştir. Bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş,  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.4. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, eğitim durumuna bağlı olarak farklılık vardır.

Katılımcıların eğitim durumu değerlendirildiğinde yapılan ANOVA testine göre guruplar arasında varyansların homojen olduğu görülmüştür ( $P > 0,607$ ). Bunun yanında varyans analizi tablosundaki sig. değeri ( $P > 0,220$ ) sosyal bilimler için kabul edilen anlamlılık ( $P < 0,05$ ) değerinden büyük olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.5. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, iş deneyimine bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, iş deneyimine bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, iş deneyimine bağlı olarak farklılık vardır.

Yapılmış olan ANOVA testine göre varyansların homojen olmadığı görülmüştür. Buradaki p değeri 0,05'ten küçüktür ( $P < 0,013$ ). Bu durumda varyans analizinin temel varsayımı sağlanmadığı için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.6. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, çalışma süresine bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, çalışma süresine bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, çalışma süresine bağlı olarak farklılık vardır.

Tek yönlü ANOVA testinin sonuçlarına göre, guruplar arasında varyansların homojen olmasına rağmen ( $P > 0,054$ ) varyans analizi tablosunda anlamlılık (sig.) değerinin ( $P > 0,074$ ) sosyal bilimler için kabul edilen anlamlılık ( $P < 0,05$ ) değerinden büyük olduğu görülmüştür. Bu durumda  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş,  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.7. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık vardır ‘’ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık vardır.

Yapılan ANOVA testinin sonuçlarına göre, guruplar arasında varyansların homojen olmadığı ( $P < 0,001$ ) görülmüştür. Bu durumda ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, çalıştığınız bölümde internette kalma (gezinme) süresine bağlı olarak farklılık vardır.’’ hipotezi desteklenmemiştir.

### **3.5.3.8. ‘‘Sanal kaytarma boyutlarında, görevinize bağlı olarak farklılık vardır’’ hipotezine dair bulgular**

$H_0$ : Sanal kaytarma boyutlarında, görevinize bağlı olarak farklılık yoktur.

$H_1$ : Sanal kaytarma boyutlarında, görevinize bağlı olarak farklılık vardır.

Katılımcıların çalışılan bölümdeki görevleri değerlendirildiğinde yapılan ANOVA testine göre guruplar arasında varyansların homojen olduğu görülmüştür ( $P>0,285$ ). Ayrıca varyans analizi tablosundaki sig. değeri ( $P>0,483$ ) sosyal bilimler için kabul edilen anlamlılık ( $P<0,05$ ) değerinden büyük olduğu için  $H_0$  hipotezi reddedilmemiş ve  $H_1$  hipotezi desteklenmemiştir.

### 3.5.4. En Sık Gerçekleştirilen Sanal Kaytarma Davranışlarına Dair Bulgular

Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların sanal kaytarma puanları 3,1336 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç değerlendirildiğinde Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların orta derecede sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu söylenebilir. Aşağıda yer alan tabloda en sık gerçekleştirilen sanal kaytarma davranışları incelendiğinde, konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların en az yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ettiği görülmüştür. En sık gerçekleştirilen sanal kaytarma faaliyetleri incelendiğinde ise Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların en sık gerçekleştirdiği sanal kaytarma davranışı olarak genel haber sitelerini ziyaret ettiği görülmüştür.

Çizelge 3.6. En Sık Gerçekleştirilen Sanal Kaytarma Davranışları

	N	Minimum	Maximum	Mean
Yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	213	1,00	5,00	<b>2,2300</b>
Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım	213	1,00	5,00	<b>2,8357</b>
İşle ilgili olmayan e-posta gönderirim	213	1,00	5,00	<b>2,8873</b>
İşle işgili olmayan bilgiler indiririm	213	1,00	5,00	<b>2,9731</b>

Çizelge 3.6. En Sık Gerçekleştirilen Sanal Kaytarma Davranışları (devamı)

Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim	213	1,00	5,00	<b>3,0845</b>
İşle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim	213	1,00	5,00	<b>3,1690</b>
İşle ilgili olmayan e-posta alırım	213	1,00	5,00	<b>3,2394</b>
İşle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim	213	1,00	5,00	<b>3,4757</b>
Eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim	213	1,00	5,00	<b>3,5258</b>
Genel haber sitelerini ziyaret ederim	213	1,00	5,00	<b>3,9155</b>

### 3.6. Görüşme Analizi

Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmeleri üzerine yapılan bu çalışmanın evrenini 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmuştur. Bu işletmeler içerisinde bilgi işlem birimi olan ve bu departmanda en az bir çalışanı, bilgi işlem birimi müdürü, bilgi işlem birimi yöneticisi, bilgi İşlem birimi görevlisi, vb. personele sahip konaklama işletmelerinin sayısı oldukça azdır.

Bu duruma göre, genel olarak 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde bilgi işlem birimi olduğunu, 4 yıldızlı otellerin ise bu faaliyetleri dışarıdan destek alarak gerçekleştirdiklerini söyleyebiliriz.

Kuşadası'nda yapılmış olan bu çalışmada 4 ve 5 yıldızlı 34 adet konaklama işletmesinden sezon sonu kapanmış olan veya faaliyet göstermeyen oteller haricinde ulaşılan oteller içerisinde sadece 8 konaklama işletmesinde bilgi işlem birimi bulunmaktadır. Bu konaklama işletmelerindeki bilgi işlem birimlerinde görev yapan yöneticiler ile yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile hazırlanan görüşme formu ve kayıt cihazı kullanılarak ortalama yarım saat görüşme yapılmıştır. Türnüklü'ye (2000) göre “Yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinin araştırmacıya sunduğu en önemli kolaylık görüşmenin önceden hazırlanmış

*görüşme protokolüne bağlı olarak sürdürülmesi nedeniyle daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi sunmasıdır.”* (Türnüklü, 2000:547). Aynı zamanda görüşmecilerin demografik özellikleri de alınarak frekans analizi yapılmıştır. Görüşme formu ek 2’de yer almaktadır.

Görüşmeler esnasında ortaya yeni bir soru çıkmıştır ve tüm bilgi işlem birimi yöneticilerine “*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde cep telefonu/akıllı telefon kullanımı serbest mi? İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla işyerinin internetini kullanabilirler mi?*” sorusu yönlendirilmiş olup görüşme formuna bu soru eklenmiştir. Bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları ile yapılmış olan bu görüşmelerde görüşmeciler BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8 şeklinde kodlanmıştır.

*“Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde internet erişimi sağlanan departmanlar hangileridir? En yoğun internet kullanımı hangi departmanlarda görülmektedir?”* bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

**BİBY 1** (Korumar Otel De Luxe bilgi işlem birimi yöneticisi Nadir B.)  
(Kişisel görüşme, 17 Kasım 2014)

İşletme olarak bütün departmanlara internet erişimi sağlanmaktadır. Bunlar: önbüro departmanı, muhasebe departmanı, satış pazarlama, kat hizmetleri, satın alma, insan kaynakları müdürlüğü vb. fakat bu departmanlarda personel bazında kullananlar ile müdür ve şef bazında kullananlar arasında farklılıklar olabiliyor. Örneğin, Kat hizmetleri departmanında kullanılan bilgisayarı sadece Kat hizmetleri müdürü kullanabilmekte, kat şefi kullanamamaktadır. Önbüro departmanında ise internet erişimi olan bilgisayarları önbüro müdürü ve resepsiyon şefi kullanabilmektedir.

Bunun yanında en yoğun internet kullanımı ise: Önbüro departmanı, muhasebe departmanı ve satış pazarlama departmanıdır. Bu departmanların yıllık olarak kullandığı internet miktarına baktığımız zaman ilk sırada önbüro departmanı 356.3 gb (Gigabyte) ile yer almaktadır. İkinci olarak muhasebe departmanı, üçüncü olarak satış Pazarlama departmanı yer almaktadır. 2013 yılında tüm departmanlar 1.850 gb. internet kullanımı (download) sağlamışlardır bu rakam 2014 yılında 2.460 gb’a kadar yükselmiştir (18.11.2014’e kadar). Toplam



internet kullanımına bakıldığında Bu 3 departman toplamın %80'ini kullanmaktadır. En yoğun kullanım günleri: Pazartesi ve cumartesi günüdür, En az kullanım günleri: Pazar günüdür. En yoğun kullanım Saatleri: 09:00 - 10:30 / 12:00 - 13:00 / 17:00 - 18:00 saatleri arasındadır.

**BİBY 5** (Kuştur Club Tatil Köyü bilgi işlem birimi yöneticisi Ferdi F.) (Kişisel görüşme, 27 Kasım 2014)

Biz tüm departmanlara internet erişimi sağlamaktayız. En yoğun internet kullanımına sahip olan halkla ilişkiler, sürekli internet sitesini kontrol etmek zorunda bu yüzden interneti yoğun olarak kullanmakta. Bunun yanında önbüro departmanı, muhasebe departmanı ve bilgi işlem birimi kullanmakta. Aylık olarak bütün departmanların interneti kullanım oranı 300 gb civarındadır. Bu rakamın yaklaşık olarak %20'sini önbüro oluşturmaktadır.

**BİBY 2** (Kuşadası Golf & Spa Resort Otel bilgi işlem birimi yöneticisi Fatih K.) (Kişisel görüşme, 11 Kasım 2014)

Tesisimizde tüm departmanlara internet erişimi sağlanmaktadır. En yoğun internet kullanımı bilgi işlem departmanındadır, daha sonra satış pazarlama departmanı, önbüro departmanı ve halkla ilişkiler departmanıdır. Buna ilaveten önbüro departmanında yaklaşık olarak ayda 20 gb internet kullanımı olmaktadır. Satış pazarlama departmanında ise bu kullanım 10 gb civarındadır. Bunun dışında diğer departmanlar örneğin mutfak ve F&B (yiyecek & içecek) departmanı 2-3 gb'lık internet kullanımına sahiptir.

**BİBY 3** (Alkoçlar Adakule Otel bilgi işlem birimi yöneticisi Emrah G.) (Kişisel görüşme, 26 Kasım 2014)

Otelimizde her departmana internet erişimi bulunmaktadır, internet erişimi sadece kasiyerlerin bulunduğu noktalarda yok. En yoğun internet kullanımı duruma göre değişmekte fakat daha çok müdürlerin olduğu ofislerde olmaktadır. Bunlar insan kaynakları, önbüro, satış pazarlama, muhasebe bölümlerinde daha çok olmaktadır. Yaklaşık olarak ayda local ağ (yerel ağ) olarak 75 gb'lık kullanım olmuştur, local ağı sadece personeller kullanabilmekte, kablosuz ağı ise misafirler kullanabilmektedir.

**BİBY 8** (Sealight Resort Hotel bilgi işlem birimi yöneticisi Birgi Taner E.) (Kişisel görüşme, 17 Aralık 2014)

Tüm departmanlarda internet erişimi sağlanmaktadır. Her departmanımızda bir tane terminal PC'miz var bu terminal PC'yi hem sistem hem de otel yönetimi kullanmakta bununla beraber interneti de buradan sağlamaktayız. En yoğun internet kullanımı ise önbüro ve muhasebe departmanında görülmektedir.

**BİBY 7** (Pinebay Holiday Resort Hotel bilgi işlem birimi yöneticisi Oğuzhan Onan) (Kişisel görüşme, 26 Kasım 2014)

Şu anda tüm departmanlara internet erişimi sağlanmaktadır. En yoğun internet kullanımı: Bilgi işlem, önbüro, satın alma, satış pazarlama, insan kaynakları departmanlarında görülmektedir.

**BİBY 4** (Charisma De Luxe Hotel bilgi işlem birimi yöneticisi Gökhan Ç.) (Kişisel görüşme, 10 Aralık 2014)

Genel olarak internet erişimi müdürlerde var, kısıtlı olmayan internet sadece benim ve genel müdürün kullandığı bilgisayarlarda mevcuttur. Önbüro ve Satış pazarlama departmanında internet kısıtlıdır. Guest Relation'da ise Facebook ve Twitter gibi sitelerde kısıtlama yoktur. Çünkü misafirlerle sosyal medya aracılığıyla da iletişim kurulmaktadır.

**BİBY 6** (Fantasia Hotel De Luxe bilgi işlem birimi yöneticisi Alper G.) (Kişisel görüşme, 28 Kasım 2014)

Her bölümde internet erişimi bulunmaktadır. En yoğun internet kullanımı Önbüro, Muhasebe, Satış pazarlama vb. departmanlar.

Yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile yapılmış olan bu çalışmada katılımcılara yöneltilen “*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde internet erişimi sağlanan departmanlar hangileridir*” sorusuna genel olarak tüm bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları konaklama işletmelerinde her departmana internet erişimi sağlamış olduklarını ifade etmektedirler. Katılımcıların “*En yoğun internet kullanımı hangi departmanlarda görülmektedir?*” sorusuna verdikleri cevapların ortak noktası önbüro, muhasebe, satış pazarlama ve halkla ilişkiler

departmanlarının en yoğun internet kullanımını gerçekleştirdiklerini ortaya koymaktadır. Araştırmanın varsayımları içerisinde yer alan “*Konaklama işletmelerinde en yoğun internet kullanım alanlarından biriside önbüro departmanıdır.*” düşüncesinin görüşmeler sonucunda desteklendiği görülmüştür.

“*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde ne tür bilgi teknolojileri ürünleri bulunmaktadır?*” sorusuna bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

### **BİBY 8**

Bilgi teknoloji ürünleri dediğimiz zaman bunun çok geniş bir kapsamı var, otelcilik sektöründe bizim ihtiyacımız olan bilgi işlem ürünleri dediğimizde otel yazılımları olmazsa olmazdır. Bu yazılımların üzerinde interneti dağıtmak için sunucular bulunmaktadır. Terminal dediğimiz istemci bilgisayarlar buna bağlı olarak çalışmaktadır. Eskiden bir sunucu yeterli olmaktadır fakat günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte şu anda birden fazla sunucu sistemleri yani sanal sunucular vardır. Ana sistemi bu şekilde yapılandırabiliriz. Bunun dışında firewall, bilgisayarlar, server, işletim sistemleri, anti virüs sistemleri, routerlar vb. cihazlar kullanılmaktadır.

### **BİBY 1**

Biz şu anda 100 mb (megabit) ile Kuşadası’nda en hızlı internet erişimi sağlayan otellerden biriyiz. Bilgi teknolojileri ürünleri olarak da indoor ve outdoor kablosuz internet sağlayıcıları kullanılmaktadır. Önbüro departmanında pasaport reader, yazıcı, tarayıcı, fotokopi ve bilgisayarlar bulunmaktadır. Diğer departmanlarda ise bilgisayarlar, kamera sistemleri yazıcılar, fotokopi, faks, el terminalleri vb. cihazlar kullanılmaktadır.

### **BİBY 3**

Bilgisayarlar, yazıcı-tarayıcı ve fotokopi cihazları, telsizler, santral cihazları, e-kimlik, DS Lan, POP3 “*Postane Protokolü 3 (POP3) sunucuları, gelen e-posta iletilerini, iletilerin bilgisayarınıza aktarıldığı e-posta denetleme işlemi yapıncaya kadar tutar. POP3 en yaygın kullanılan kişisel e-posta hesap türüdür.*” (Windows, 2014). Bunun yanında exchange sistemi kullanılmaktadır.

## **BİBY 4**

*“Cyberoam, şirket içi bilgisayarları korumak adına geliştirilmiş olan son derece başarılı ve etkisi kanıtlanmış bir sistemdir. Tüm bilgisayarları aynı anda korumasının yanı sıra, tek kullanıcı paneli üzerinden kontrol edilmesi onu son derece işlevsel kılar. Bu sayede şirketinizin bilgisayarlarında tam bir koruma yapmanız mümkün olur.”* (Cyberoam, 2014) cihazını kullanmaktayız. 5g ile çalışan cihazlar bulunmaktadır. Pos cihazlarımız var, el terminalleri ile beraber kullanılıyor. Kamera sistemleri ve Access Pointler mevcuttur.

## **BİBY 2**

Öncelikli olarak kullandığımız cihazların başında ADSL modemler gelmektedir. Bununla beraber 2 adet server bulunmaktadır, bunlardan bir tanesi DS'dir (Domain Server) bir diğeri ise SQL (Data Server) dediğimiz sunucudur. Bunun dışında fotokopi makineleri, yazıcılar, faks makineleri, ıp telefonlar bulunmaktadır.

## **BİBY 7**

Genel cihazlar, kablolu ve kablosuz internet sağlayıcıları, yansıtıcılar, antenler, access pointler, fotokopi, tarayıcı vb. cihazlar. Diğer yandan 1 adet fiziksel serverimiz var ve bunun üzerinde kurulmuş olan 12-13 adet sanal serverlarımız bulunmaktadır.

## **BİBY 5**

Bilgisayarlar, firewall cihazları, pasaport reader, VDSL, Wi-Fi cihazları vb. genel cihazlar.

## **BİBY 6**

Bilgisayarlar, firewall cihazları, ADSL cihazları, pasaport reader, fotokopi makineleri vb. diğer cihazlar.

Görüşmecilere yöneltilen *“Şu anda çalıştığımız konaklama işletmesinde ne tür bilgi teknolojileri ürünleri bulunmaktadır?”* sorusuna görüşmeciler genel olarak bilgi teknolojilerinin başlıcalarını

şu şekilde örneklediler: “bilgisayarlar” , “serverlar” , “firewall cihazları” ve “internet sağlayıcıları”.

“Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışında kullanılmakta mıdır?” bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

### **BİBY 6**

Bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışında zaman zaman kullanılabilir. Çünkü bazı birimlerde gerekli olmaktadır. Örneğin barmenler YouTube vb. sitelerin açılmasını istediler kokteyl vb. içeceklerin yapımına bakmak için. Bu yüzden şu anda internet erişimi serbesttir. Bazı birimlerde sosyal medya açık, bazı birimlerde kapalı. Örneğin, genel olarak video izleme kapalı. Çünkü bu sıkıntı oluşturabilir çalışanlar dikkatini oraya verebilir diye. Genel olarak bilgi teknolojileri ürünlerini çok kısıtlamaya karşı değiliz. O yüzden de bu durumu fazla istismar eden olmadı. Olduğu zaman da gerekli müdahaleler yapılıyor.

### **BİBY 2**

Şu ana kadar tesisimizde büyük bir sorunla karşılaşmadık, tabi ki çalışan personel de bu durumu suistimal etmedi. O yüzden, işletmede bu konuyla ilgili katı kurallar yoktur. Yani bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışınca takip altında kullanılmaktadır. Bu durumla ilgili bizim personele toleransımız veya inisiyatifimiz olmaktadır. Örneğin, bazı durumlarda personel bulunduğu ortamda bilgi teknolojileri ürünlerinden yararlanarak işi hakkında araştırma veya bilgi sağlamaktadır. Buna örnek olarak bir barmenin bazı kokteyllerin nasıl yapıldığını öğrenmesi için youtube.com'dan video izlemesi gerektiği bu durumda da biz o departmana sağlanan internet erişimini kesemeyiz. Ancak başka bir örnek vermek gerekirse bundan 1.5 yıl önce bir personelimizin cinsel içerikli bir siteye girdiğini tespit ettim ve hemen interneti kısıtladım ve o kişinin kullanmış olduğu bilgisayarda sadece Outlook sistemine bağlanacak kadar erişim sağladım.

## **BİBY 4**

Kullanılmaktadır, çünkü Hotspot sistemimiz yok. O yüzden personel müşteri internetini işletme fark etmeden kullanabilmektedir. Ayrıca sadece yöneticiler fark etmeden akıllı telefonlar aracılığıyla interneti kullanırlar ise işgörenler erişim sağlayabilir.

## **BİBY 5**

Açıkçası ben kapatılması veya kısıtlanması taraftarı değilim çünkü işgören kaytarmayı sadece internete girme ile yapmayabilir. Başka şekilde de yapabilir. Örneğin işin başında da durmayabilir, muhabbet edebilir, oyun oynayabilir. O yüzden internet erişiminin kısıtlanması ve kapatılması taraftarı değilim. Bunun yanında zaten önbüro, halkla ilişkiler ve müdürlerde internet erişimi açık. Bu konuda herhangi bir kısıtlama yok. Çünkü misafirlerin yapmış oldukları yorumları yöneticiler sürekli kontrol etmekte.

## **BİBY 1**

Kullananlar olmaktadır tabi örneğin personelin bazıları resim indirip yazdırıyor, müzik indirip dinleyebiliyor, arkadaşlık sitelerine girebiliyorlar veya iddaa oynayan biri sonucuna bakmak için bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanabilmektedir. Tabi biz otel olarak bazı siteleri/grupları yasaklamış bulunmaktayız. Bu siteler; oyun siteleri, film siteleri, radyo yayın siteleri, Facebook, Twitter, YouTube, cinsel içerikli siteler, kumar ve bahis siteleri, TİB'in ( Telekomünikasyon İletişim Başkanlığı) belirlediği yasak siteler. İş amacı dışında internet kullanım oranı yaklaşık olarak %65 civarındadır. Örnek vermek gerekirse eğer 2014 yılında en çok ziyaret edilen ve indirme yapılan siteler: Microsoft Update, Eset Anti-Virüs Update, milliyet.com.tr, hürriyet.com.tr, gmail.com, hotmail.com, mynet.com, sahibinden.com, izlesene.com.

## **BİBY 3**

Çok fazla olmamakla birlikte bazı durumlarda amacı dışında ve işi etkileyecek biçimde kullanılmaktaydı fakat biz bu durumun farkına vardık ve bazı önlemler aldık. Mesela teknik servis müdürünün bilgisayarını için 18:00 ile 24:00 saatleri arasında internet erişimini kapattık çünkü 16:00 ile 24:00 arası işlerin en yoğun olduğu zaman ve o saatler de işlerin en çok aksadığı dönem. Bunun sebebi

ise teknik servis personelinin interneti amacı dışında yoğun bir şekilde kullanmasıdır. Bu yüzden teknik servisin internet erişimini belirli saatler arasında kısıtladık ve bu şekilde önlem almış olduk.

### **BİBY 7**

Amacı dışında bilgi teknolojileri ürünleri kesinlikle kullanılamaz çünkü 5651 sayılı kanuna göre Firewall ve gerekli engellemeler filtrelemeler var. Zaten kimin hangi siteye girdiğini hangi IP'nin hangi bilgisayarın nereye girdiğini kullanıcının nereyi ziyaret ettiğini hepsini buradan izleyebiliyoruz ve ona göre kısıtlama ya da erişime kapatabiliyoruz. Tüm bu önlemlere rağmen bazı durumlarda personelin bilgi teknolojileri ürünlerini kullanması, istemeden de olsa bazı virüslere karşı sistemi savunmasız hale getirebilmektedir. Örneğin geçtiğimiz günlerde bir arkadaşımız şu aralar oldukça yaygın olan e-posta adresine gelen TTNET virüsünü tıklamış. Bütün uyarılara rağmen oluşan bu durumla ilgili virüse karşı daha önce bilgilendirme yapmıştık. Tüm bu önlemlere rağmen kullanıcının bütün dosyaları kriptolanmıştı, neyse ki yedekten tüm dosyaları bulup geri yükledik ama çok zamanımızı aldı.

### **BİBY 8**

İşletme olarak normalde sistem içindeki yerel ağımızda bilgisayarların tamamını kontrol altında tutuyoruz. Bizim isteğimiz dışında herhangi bir program yüklenmiyor. Yönetimin almış olduğu karar neticesinde izin vermediğimiz sitelerin dışında gezinmiyorlar. Tamamen kontrollü bir kullanım var.

Katılımcılara yöneltilen “*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışında kullanılmakta mıdır?*” soruna BİBY 2 ve BİBY 6 bilgi teknolojileri ürünlerini işgörenlerin amaçları doğrultusunda iş ile ilgili kullandıklarını ifade etmişlerdir. Bunun yanında işgörenlerin dolaylı olarak işini aksatmadan bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullandığını vurgulamaktadırlar. Diğer yandan BİBY 4 ve BİBY 5 işgörenlerin bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında doğrudan kullanılabildiğini söylemektedirler. Diğer katılımcılardan BİBY 1, BİBY 3, BİBY 7 ve BİBY 8 ise bilgi teknolojileri ürünlerinin amacı dışında kullanılabileceğini ancak bununla ilgili gerekli önlemlerin alındığı kanaatine varmışlardır.

*“Önbüro departmanında kullanılan bilgi teknolojileri ürünleri nelerdir?”* sorusuna bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

### **BİBY 1**

Bilgisayarlar, pasaport reader, lazer yazıcı-tarayıcı-fotokopi cihazı, handicap room acil çağrı cihazı, information/bilgilendirme ekranı, IP (Internet Protokol) santral, e-kimlik, MOD Hotel Software.

### **BİBY 4**

Pasaport reader, kart okuyucu, e-kimlik, fotokopi, Faks, tarayıcı vb.

### **BİBY 6**

Pasaport reader, e-kimlik, fotokopi vb. cihazlar.

### **BİBY 8**

Önbüro departmanında kullanılan bilgi teknoloji ürünlerinin başında bilgisayarlar gelmektedir. Bunun yanında pasaport reader, yazıcılar, santral vb. cihazlar.

### **BİBY 5**

Bilgisayarlar, pasaport reader, fotokopi, tarayıcı, santral cihazları vb. kullanılan genel cihazlar.

### **BİBY 7**

Önbüro’da OPERA programını kullanıyoruz, e-kimlik, fotokopi, tarayıcı, Faks vb. cihazlar bulunmaktadır.

### **BİBY 2**

Bilgisayarlar, fotokopi makinesi, tarayıcı ve yazıcı, santral vb. cihazlar kullanılmaktadır.



### **BİBY 3**

Bilgisayarlar, yazıcı-tarayıcı ve fotokopi cihazları, telsizler, santral cihazları, MOD Hotel Software, POP3.

Katılımcılara yöneltilen “*Önbüro departmanında kullanılan bilgi teknolojileri ürünleri nelerdir?*” sorusuna bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) önbüroda genel olarak aynı bilgi teknolojileri ürünlerini kullandıklarını yukarıda ki ifadelerde belirtmişlerdir. Ayrıca bazı bilgi teknolojileri ürünlerinin örneğin “*e-kimlik*” sadece BİBY 1, BİBY 4, BİBY 6 ve BİBY 7’de bulunduğunu bunun yanında “*pasaport reader*” BİBY 1, BİBY 4, BİBY 5 BİBY 6 ve BİBY 8’de bulunduğunu görmekteyiz.

“*Önbüro departmanında bulunan bilgi teknolojileri ürünleri iş görenler tarafından mesai saatleri içerisinde amacı dışında kullanılmakta mıdır?*” sorusuna bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

### **BİBY 6**

Önbüro departmanında ön tarafta yani desk tarafında yer alan bilgisayarlarda internet erişimi sadece e-kimlik sisteminin kullanılabilmesi için açıktır. Diğer internet erişimlerine kapalıdır. Ayrıca arka planda yer alan yani back ofiste yer alan bilgisayarda internet erişimi serbesttir. Çünkü bazı durumlarda misafirlerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek amacıyla internet kullanımı gerekmekte örneğin misafirler gitmek istedikleri bir yer ile ilgili bilgi veya mesafe ile ilgili sorular sorduğunda önbüro personeli bu şekilde misafire cevap verebilmektedir. Daha öncede söylediğim gibi videolar kısıtlı olduğu için diğer amaç dışı kullanımlara karşı esnek davranılabilmektedir.

### **BİBY 1**

Birinci soruda da belirttiğim gibi en yoğun internet kullanımı 356.3 gb ile önbüro departmanında olmaktadır. Ayrıca işletme olarak amacı dışında kullanılacak birçok siteyi engellemiş bulunmaktayız. Bunun yanında bazı siteler örneğin, engellemediğimiz müzik siteleri, video siteleri, milliyet, hürriyet

gibi siteler kullanılabilir. Bu sitelerin kullanımı bizim açımızdan hoş görülebilmektedir. Bu konularda esnek olabilmekteyiz.

## **BİBY 8**

Bu otelde departman sorumluları kendi personelini uyarmakla mükelleftir. Eğer uyarılmıyorsa kullanımına göz yumuyorsa iş kaybına neden olacaktır.

Bunun yanında bu işletmede temel olarak yönetimin bize sunduğu bazı kriterler var. Kullanıcıların girmesini istemediğimiz siteleri çalışanlar zaten kullanamıyor. Ama haber alma özgürlüğü diye bir şey de var yani bilgisayarın başındayken benim kontrol ettiğim ve sistemde sorun çıkarmayacağını düşündüğüm bir kaynağı da kullanmasının hiçbir mahsuru yoktur.

## **BİBY 5**

Abartılmamak kaydıyla kullanılmaktadır ama daha önceki sorularda da dediğim gibi personel bu işi bilinçli bir şekilde yaptığı sürece izin vermekteyiz, bunun haricinde herhangi bir şekilde çok fazla kullanım olduğunda internet hızını düşürebiliyoruz.

## **BİBY 2**

Bu durumda örneğin misafir resepsiyona gelerek bilet soruyor ve normal olarak bileti sorgulamak için birçok siteye girebiliyorlar fakat bu sitede yer alan reklam olsun, oyun, iddaa, cinsel içerikli veya herhangi birşey varsa direkt engelleniyor ve bu sayede ulaşılmak istenilen bilgiye direkt ulaşılabiliyor. Bu yüzden de tam olarak kaytarma diyemeyiz yani amacı dışında kontrollü olarak kullanım olmakta.

## **BİBY 7**

Sadece yetkili kişilerde internet erişimi açıktır, fakat kanun kapsamında yer alan yasaklı siteler haricinde personelin işlerini aksatmayacak biçimde gerçekleştirdikleri kullanım serbesttir. Tabiki bunlar kontrollü bir şekilde gerçekleştirilmektedir. İstenildiği zaman amacı dışında kullanım tespit edildiğinde gerekli müdahale yapılmaktadır.

### **BİBY 3**

Önbüro departmanında bazı sorunlar yaşamıştık bu sorunda gececi resepsiyonistten (Night Auditor) kaynaklanmaktaydı. Bu arkadaş bilgisayardan anlayan bir personeldi bu yüzden bilgisayarla ilgili bazı sorunlara neden olabilmekteydi, çok büyük bir sorun olmadı fakat o personele gerekli uyarılar yapılarak sorun çözüldü. Yani kontrollü olarak kullanım gerçekleşmektedir.

### **BİBY 4**

Önbüro departmanında bulunan bilgi teknolojileri ürünleri iş görenler tarafından mesai saatleri içerisinde amacı dışında kullanılmaz. Çünkü bütün departmanlara sağlanan internet erişimi kısıtlıdır. Dediğim gibi sadece halkla ilişkiler sorumlusuna internet erişimi sağlanmaktadır. Ayrıca müşterilerle devamlı iletişim halinde kalınması amacıyla sosyal medya serbest bırakılmıştır.

Bilgi işlem birimi yöneticilerine/sorumlularına yöneltilen “*Önbüro departmanında bulunan bilgi teknolojileri ürünleri iş görenler tarafından mesai saatleri içerisinde amacı dışında kullanılmakta mıdır?*” sorusuna BİBY 6, BİBY 1, BİBY 8 ve BİBY 5 şu sözlerle gönderme yapmışlardır: “*Amaç dışı kullanımlara karşı esnek davranılabilmektedir*” , “*Bu konularda esnek olabilmekteyiz.*” , “*Sistemde sorun çıkarmayacağını düşündüğüm bir kaynağı da kullanmasının hiçbir mahsuru yoktur.*” , “*Personel bu işi bilinçli bir şekilde yaptığı sürece izin vermekteyiz.*” Aynı soruya diğerlerinden farklı olarak BİBY 2, BİBY 7, BİBY 3 ve BİBY 4 şu sözlerle gönderme yapmışlardır: “*Amacı dışında kontrollü olarak kullanım olmakta.*” , “*Amacı dışında kullanım tespit edildiğinde gerekli müdahale yapılmaktadır.*”, “*Kontrollü olarak kullanım gerçekleşmektedir.*”, “*Kullanılamaz çünkü bütün departmanlara sağlanan internet erişimi kısıtlıdır.*”

“*Şu anda çalıştığınız işletmenin iş dışı internet kullanımına (sanal kaytarma) karşı aldığı önlemler nelerdir? Ne tür filtreleme yöntemleri kullanılmaktadır?*” sorusuna BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8 şöyle cevap vermiştir:

## **BİBY 2**

Burada öncelikle Firewall vardır bu fiziksel veya yazılımsal olabilir fakat biz burada firewall'ı fiziksel olarak kullanmaktayız. Benim burada vermiş olduğum kısıtlamalar, engellemeler, kullanıcılara verdiğim özel haklar vb. her şeyi Firewall denilen güvenlik duvarı üzerinden yapmaktayım.

Mesela IP adresine göre kullanıcıları engelleyebiliyorum, bilgisayar ismine göre engelleyebiliyorum bu yüzden kullanıcılar film izlediği zaman veya çok fazla interneti kullandığı zaman bu kişileri MAC (ortam erişim yönetimi) adreslerinden görebiliyorum ve hemen interneti kesebiliyorum ve bu kullanıcı bir daha bu tesiste interneti kullanamıyor. Bunun yanında yasaklı siteler de bulunmaktadır. Bu yüzden 5651 sayılı kanun *“a)Herhangi bir kullanıcısının yayınladığı hukuka aykırı içerikten, bu Kanun hükümlerine uygun olarak haberdar edilmesi halinde ve teknik olarak engelleme imkânı bulunduğu ölçüde erişimi engellemekle, b) Sağladığı hizmetlere ilişkin, yönetmelikte belirtilen trafik bilgilerini altı aydan az ve iki yıldan fazla olmamak üzere yönetmelikte belirlenecek süre kadar saklamakla ve bu bilgilerin doğruluğunu, bütünlüğünü ve gizliliğini sağlamakla, c) Faaliyetine son vereceği tarihten en az üç ay önce durumu Kuruma, içerik sağlayıcılarına ve müşterilerine bildirmek ve trafik bilgilerine ilişkin kayıtları yönetmelikte belirtilen esas ve usûllere uygun olarak Kuruma teslim etmekle, yükümlüdür.”*(TBMM, 2007) gereği kullanıcıların girdiği tüm sayfaları log (kayıt, kütük) olarak tutmak zorundayız.

## **BİBY 1**

Bununla ilgili donanımsal ve yazılımsal olarak 2008 yılından itibaren firewall (güvenlik duvarı) cihazları ve filtreleme yazılımları kullanmaktayız. Örneğin, cep telefonu kullanımı da otelimizde yasak olduğu için personelin akıllı telefonu olsa bile iş esnasında telefonu yanında olmadığı için iş dışı interneti kullanamamakta. Kısıtlama anlamında en katı engellemeler ise 2011 yılından itibaren uygulanmaktadır.

## **BİBY 4**

Cyberoam cihazı sayesinde AKBS, Outlook, MOD programının içerisinde hava durumu veya günlük döviz kurları ve gerekli güncellemeleri

yapabilmekteyim onun dışında personelin kullanabileceği Internet Explorer vb. her şey kapalıdır. Firewall sistemi mevcuttur bunu da Cyberoam cihazı kapsamaktadır.

### **BİBY 5**

Belirli sitelere erişim kesinlikle yasak. Bu siteler; kumar siteleri, cinsel içerikli siteler, sosyal medya siteleri. Belli bölümlerde kapalı bazı bölümlerde internet erişimi açık. Halkla ilişkiler bölümü gibi mesela... Kontrol için Firewall cihazlarımız var. Gerektiği zaman detaylı bir şekilde erişimi engelleme, kapatma veya belirli sürelerde kısıtlama yapabiliyoruz.

### **BİBY 7**

Firewall var, lisanslı anti virüs programlarımız var, bunun yanında dışarıdan erişimlere kapalıdır ve yedekleme sistemlerimiz mevcuttur.

### **BİBY 8**

Kimin nereye, ne zaman girdiğini görebilmekteyiz, bunun yanında bazı sosyal medya siteleri kısıtlıdır. Bazen bu durum departmanlara göre farklılık gösterebilmektedir. Örneğin satın alma departmanı birçok web sitesini görmek zorundadır. Mesela animasyon için ok ve yay gibi ürünler satın alacak ve bu ürünler Firewall'da Guns yani silahlar filtresine takıldığı için açılmıyordu. O zaman da departman yetkilileri bize geri bildirimde bulunarak bu siteleri aktif hale getirebilmekteyiz.

### **BİBY 6**

İş dışı internet kullanımına karşı yönetim Facebook kullanımına ve mail kontrollerine genel olarak izin verebilmekte fakat video izlemelere kesinlikle karşı ve sistem buna karşı kapatılmıştır. Filtreleme yöntemi olarak tabii ki Firewall cihazları bulunmaktadır.

### **BİBY 3**

Bu işletmede iş dışı internet kullanımına karşı çok fazla önlem olmamaktadır. Bunun sebebini işletme olarak personelin bilgi teknoloji ürünlerini iş yerinde işlerini kolaylaştırmak için kullanmasına bağlıyoruz. Örneğin; departman müdürleri laptopları, tabletleri veya akıllı telefonlarından maillerini

kontrol edebilmekte. Örneğin, kat şefleri odaların arıza bildirimlerini akıllı telefonlarından yapabilmekte, bu sistem de bizim açımızdan işletmeye faydadan başka bir şey değildir. Bunun yanında, Firewall sistemi kullanmaktayız.

*“Şu anda çalıştığımız konaklama işletmesinde cep telefonu/akıllı telefon kullanımı serbest mi? İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla işyerinin internetini kullanabilirler mi?”* sorusuna bilgi işlem birimi yöneticileri/sorumluları (BİBY 1, BİBY 2, BİBY 3, BİBY 4, BİBY 5, BİBY 6, BİBY 7, BİBY 8) şöyle cevap vermiştir:

### **BİBY 7**

Cep telefonu veya akıllı telefon kullanımı serbesttir çünkü bu tesiste mümkün olmayan bir şeydir. Gerek tesisin çok büyük olması gerekse çok sayıda personelin bulunmasından dolayı işletme içerisinde iletişim açısından cep telefonu gereklidir. İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla interneti kullanamazlar ancak misafir internetine bağlanabilirler. Bu durumda da misafirden istenilen ad, soyad, oda numarası ve e-mail adresini doğru girmeleri gerekmektedir.

### **BİBY 2**

İş çok fazla etkilemediği sürece serbesttir. Çünkü tesisimizin bulunduğu yerde çok fazla aktivite olmadığı için personelin telefon kullanımı işini etkilemeyeceği sürece serbesttir. Aynı şekilde personel işyerinin internetini kullanabilmekte.

### **BİBY 3**

Cep telefonu kullanımı serbesttir. Çünkü personelimiz cep telefonu kullanımı konusunda yeteri kadar bilinçli ve işyerini herhangi bir sorunla karşı karşıya getirmemektedirler. Bu yüzden işyerinin internet erişimini kullanabilmektedirler.

### **BİBY 6**

Şu anda serbest. Biz o konuda bu kullanımın önüne geçemedik fakat işyerinin internetini kullanamazlar.

## **BİBY 5**

Belirli departmanlarda cep telefonu kullanımı yasak fakat yanlarında cep telefonlarını getirebilmektedirler. Bu durumda sadece mesai saatleri içerisinde cep telefonu ile dışarıda konuşurken görülmesi istenmiyor. Bunun yanında işyerinin internetini çalışanlar akıllı telefon aracılığıyla kullanabilmektedir.

## **BİBY 8**

İdari personel dışında kullanım yasaktır. İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla işyerinin internetini kullanabilmeleri için resepsiyondan bir ID (Identity) alınması gerekiyor. O yüzden kullanabilme olasılığı düşüktür. Tabi ki kişisel ilişkilerle resepsiyonist arkadaşlardan bu bilgileri alıp giren olabilir.

## **BİBY 4**

Şu anda işletmede cep telefonu kullanımı serbest değildir, yani personel yanında cep telefonunu getirebilir fakat kullanımından kendisi sorumludur. Yani misafirlerin görmeyeceği ve işini engellemeyeceği sürece cep telefonlarını kullanabilmektedirler. Bunun haricinde ise akıllı telefonlara sahip olanlar işyerinin internet erişimini kullanabilmektedirler. Şu anda bununla ilgili herhangi bir takip söz konusu değildir.

## **BİBY 1**

Cep telefonu kullanımı serbest değil. Aslında bu konuda en katı kurallara sahip otel biz olabiliriz. İşgörenler işyerine girişi esnasında her işgörene ait bulunan telefon dolaplarını kullanmaktadır. Bunun sebebi ise işverenin 8 saatlik çalışma süresi boyunca işgörenin kaytarma yapmasını önlemek amacıyla tam olarak işgörenden verim almak amacıyla bunu yaptığını düşünüyorum. Ancak bu bölgedeki diğer otellerin de aynı uygulamaya yavaş yavaş da olsa geçeceğini düşünmekteyim. İşgören yanında telefon getiremediği için işyerinin internetini kesinlikle kullanamazlar.

Görüşmeler sonucunda elde edilen demografik bilgiler IBM SPSS Statistics Versiyon 21.0'da Frekans analizi yapılarak aşağıda sunulmuştur. Çizelge 3.7'de cinsiyet değişkeni ile yapılan frekans analizi sonucunda tüm katılımcıların erkek olduğu görülmektedir. Medeni durum değişkeni ile yapılan frekans analizi

sonucunda katılımcılardan evli olanların (%62,5) bekar olanlara (%37,5) göre daha fazla olduğunu görmekteyiz. Diğer yandan katılımcıların yaş değişkeni ile ilgili frekans analizi görülmektedir. Çizelge 3.7’de katılımcıların eğitim durumları göz önüne alındığında bilgi işlem birimlerinde çalışan iş görenlerin lise ve üniversite mezunu oldukları görülmektedir. Buna göre katılımcılardan üniversite mezunu olanların (%62,5) lise mezunu olanlara (%37,5) göre daha fazla olduğu görülmektedir. Bu tabloda bilgi işlem departmanlarında çalışanların çoğunluğunu 26-35 yaş aralığına dahil olan 5 katılımcının (%62,5) oluşturduğunu göstermektedir.

Çizelge 3.7. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Dağılımı (Görüşme)

DEĞİŞKEN		FREKANS	YÜZDE
CİNSİYET	KADIN	0	0
	ERKEK	8	100
YAŞ	26 - 35	5	62,5
	36 - 45	2	25,0
	46 - 55	1	12,5
MEDENİ DURUM	EVLİ	5	62,5
	BEKAR	3	37,5
EĞİTİM DURUMU	LİSE	3	37,5
	ÜNİVERSİTE	5	62,5
İŞ DENEYİMİ (YIL OLARAK )	6 - 10	2	25,0
	11 - 15	3	37,5
	16 - 20	2	25,0
	21 VE ÜZERİ	1	12,5
ŞU ANDA ÇALIŞTIĞINIZ KONAKLAMA İŞLETMESİNDE ÇALIŞMA SÜRENİZ?	1 yıldan az	1	12,5
	1-3 yıl	4	50,0
	7-9 yıl	1	12,5
	10 yıl ve üzeri	2	25,0
ÇALIŞTIĞINIZ BÖLÜMDEKİ GÖREVİNİZ	BİLGİ İŞLEM MÜDÜRÜ	8	100

Katılımcıların iş deneyimlerini göz önünde bulundurduğumuzda bilgi işlem birimlerinde çalışanlardan 1 katılımcı 21 yıl ve üzeri iş deneyimine sahip olduğunu, 11-15 yıl iş deneyimine sahip olanların 3 kişi olduğu, 16-20 yıl iş deneyimine sahip olanların 2 kişi, 6-10 yıl arasında iş deneyimine sahip olanların da 2 kişi olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan bu tabloya göre, bilgi işlem



departmanlarında çalışanların iş deneyimi açısından en az 6 en fazla 21 yıl ve üzeri iş deneyime sahip oldukları görülmektedir.

Çizelge 3.7’de şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süreniz adlı değişkene göre bilgi işlem departmanlarında çalışan işgörenlerin 1-3 yıl (4 kişi) aralığında daha fazla olduğu, 10 yıl ve üzerinde ise 2 kişinin olduğu, 1 yıldan az ve 7-9 yıl aralıklarında ise 1’er kişinin olduğu görülmektedir.

Çalıştığınız bölümdeki göreviniz değişkenine göre katılımcıların tamamını bilgi işlem birimi yöneticilerinin oluşturduğunu görmekteyiz.

Araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği konaklama işletmelerinin bilgi işlem departman yöneticileri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca Kuşadası’nda yer alan konaklama işletmelerinden alınan bilgilere göre bilgi işlem birimi olan 8 adet konaklama işletmesi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Diğer konaklama işletmelerinden alınan bilgiler doğrultusunda bilgi teknolojileri ürünleri ile ilgili herhangi bir birime sahip olmayan, bu ihtiyaçlarını dış kaynak kullanımı ile tedarik eden konaklama işletmeleri tespit edilmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Turizm endüstrisinin Dünya üzerinde birçok ülkeye doğrudan veya dolaylı olarak ekonomik katkısı olduğu bilinmektedir. Özellikle 1800'lü yıllardan itibaren hızla gelişen demir yolu ve kara yolu ulaştırmacılığının sağladığı toplu taşıma olanakları ile birlikte, insanların bir yerden başka bir yere seyahat etmesi kolaylaşmıştır. Giderek gelişen ulaştırma sektörü ile havayolu ulaştırmacılığının da yaygınlaşması ile turizm, dünya üzerinde küresel bir talebin yaşandığı endüstri dalları içerisinde girmiştir. Turizmin olgunlaşmasıyla beraber turizmde insan faktörünün önemi gitgide artmıştır. Böylece turizm endüstrisinde hizmet verenler yani işgörenler ön planda yer alarak hizmet kalitelerine göre tercih edilebilmektedirler. Turizmin yaratmış olduğu ekonomik etkenler turizmde rekabeti olgunlaştırmış ve her geçen gün artan turizm arzı, yeni yatırımlara olanak sağlamıştır.

Artan turizm talebinin karşılanması amacıyla açılan birçok turizm işletmesi müşteri memnuniyetini ön planda tutarak pazardan olabildiğinde en büyük paya sahip olmayı istemektedir. Bu durumda işverenlerin öncelikle turizm tesisinde çalışan işgörenleri iyi seçmesi gerekmektedir. Bir turizm tesisinin fiziki konumunun iyi olması o işletmenin kaliteli hizmet verdiği anlamına gelmemektedir. Bu yüzden konaklama işletmelerinde çalışanların sunmuş oldukları hizmet büyük bir önem arz etmektedir. Bir konaklama işletmesinde müşterinin otele gelmeden dahi hizmet alması mümkündür. Örneğin, rezervasyon görevlisi müşterilerle sürekli iletişim halinde olmakta ve hizmeti gerek e-mail gerekse telefon aracılığı ile gerçekleştirebilmektedir. Bu yüzden konaklama işletmelerinde çalışan yöneticilerin, işgörenlerin mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımlarını yani sanal kayıtları tespit edememesi veya bu durumun farkına varamaması durumunda o işletmenin hizmet kalitesi düşerek, üretim kayıplarına vb. faktörlere sebep olabilmektedir.

Bu çalışma, Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde önbüro bölümlerindeki işgörenlerden toplanan veri ile mesai saatleri içerisinde iş dışı internet aktivitelerinde bulunup bulunmadığını tespit etmeye çalışmıştır. İşgörenlerin mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımlarının literatürde sanal kayıtlar olarak adlandırıldığı, yukarıdaki bölümlerde açıklanmıştır. Bu çalışmanın özellikle konaklama işletmelerinde yapılmasının sebebi hizmetin ön planda olduğu bir endüstri alanında sanal

kaytarma aktivitesinin bu hizmet kalitesini ne ölçüde etkilediğini tespit edebilmektir. Gerek yabancı literatürde gerekse ülkemizde yapılan çalışmalarda sanal kaytarmanın eğitim sektörü, sağlık sektörü v.b sektörlerde incelendiği görülmüştür. Bu nedenlerden dolayı Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışan işgörenlerin sanal kaytarma yapıp yapmadıklarına ilişkin verilerin toplanması için anket ve görüşme formları kullanılmıştır. Ölçüm aracı olarak Lim (2002) tarafından geliştirilen Sanal Kaytarma ölçeğinde yer alan 11 madde Türkçeye uyarlanarak kullanılmıştır. Araştırmanın sonunda katılımcılardan elde edilen bulgular, istatistiksel yöntemler kullanılarak değerlendirilmiştir.

Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların sanal kaytarma puanları 3,1336 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuç değerlendirildiğinde Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların orta derecede sanal kaytarma faaliyetinde bulunduğu söylenebilir. Sıklıklarına göre sanal kaytarma davranışları incelendiğinde, konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların en az yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ettiği görülmüştür. En sık gerçekleştirilen sanal kaytarma faaliyetleri incelendiğinde ise Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların en sık gerçekleştirdiği sanal kaytarma davranışı olarak genel haber sitelerini ziyaret ettiği görülmüştür.

Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular incelendiğinde, Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların büyük çoğunluğunu erkeklerin oluşturduğu, yaş dağılımları dikkate alındığında katılımcıların büyük çoğunluğunun genç çalışanların oluşturduğu, katılımcıların medeni hali incelendiğinde ise çoğunluğun bekar olduğu görülmüştür. Diğer yandan ankete katılanların eğitim durumları incelendiğinde iş görenlerin yarıdan fazlasının üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir. Yani Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde çalışanların büyük çoğunluğu bekar, genç ve üniversite mezunudur. Kuşadası'nda yer alan Turizm fakültesinin bu oranı büyük ölçüde etkilediği düşünülebilir. Ayrıca işgörenlere yönelik uygulanan yazılı soru sorma yöntemi ile elde edilen diğer bir bulgu ise 1 ile 5 yıl iş deneyimine sahip olanlar ile 6 ile 10 yıl iş deneyimine sahip olanların oranı neredeyse birbirine yakın olduğudur. Bunun yanında 1 yıldan az iş deneyimine sahip olanların oranı

oldukça düşüktür. Katılımcılara yazılı soru sorma yöntemiyle uygulanan formlarda “Şu Anda Çalıştığınız Konaklama İşletmesinde Çalışma Süresi” altında yer alan şıklarda 1-3 yıl ve 4-6 yıl şıklarının birbirine yakın olduğu ve katılımcıların yarıdan fazlasının olduğu anlaşılır. Bu durumda Kuşadası’nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin önbüro bölümlerinde personel devir hızının düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer bir demografik soru incelendiğinde ise “Çalışılan Bölümde İnternette Kalma (gezinme) Süresi” önbüro bölümlerinde çalışanların yani 213 cevaplayıcının 98’i (%46,0) 1-3 arasında internette kaldığını ve/veya gezindiğini söylemektedir. “Hiç Gezinmiyorum” diyen 11 kişi (%5,2) ise önbüro bölümlerinde çalışanların mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımının yoğun olduğunu göstermektedir. Bu durumda yöneticilerin işgörenlere yönelik mesai saatleri içerisinde iş dışı internet kullanımına karşı gerekli önlemleri alarak bu kullanım oranlarının en eza düşürülmesi gerekmektedir. Aksi takdirde işgörenlerin verimliliğinin azalacağı düşünülebilir. Demografik özelliklere yönelik sorulan “Çalıştığınız Bölümdeki Görev” seçeneğinde ise önbüro bölümlerindeki görevlendirmelerin ayrıntılı tespiti için cevaplayıcılara 13 seçenek yöneltilmiştir. Kuşadası’nda faaliyet gösteren ve ankete katılım sağlayan 4/5 yıldızlı otellerde en fazla resepsiyonist ve bellboy en az ise doorman, asistan önbüro müdürü ve rezervasyon şefinin olduğu görülmüştür. Bunun sebebinin ise Kuşadası’nda bulunan konaklama tesislerinin oda kapasitelerinin çok fazla olmamasından kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışmada kullanılan Lim (2002) tarafından geliştirilen sanal kaytarma ölçeğinin orijinal yapısı incelendiğinde 2 boyut ve 11 maddeden oluştuğu görülmektedir. Bu ölçeğin 1.boyutu (internet aktiviteleri) 8 ifadeden, 2.boyutu (e-mail aktiviteleri) 3 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek uyarlama çalışmalarından sonra toplanan veriye göre yapılan normal dağılım analizinde önemli sapmalara neden olan “Yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret ederim.” ifadesi çıkarılarak normal dağılım sağlanmış olup faktör analizinin yapısı da incelenerek bu maddeye ait faktör yükünün düşüklüğü ve madde çıkarıldığında toplam varyansın açıklanma oranının yükseldiği de göz önüne alınarak uzman görüşü eşliğinde 8. madde analizden çıkartılmıştır. Böylece sanal kaytarma ölçeği 10 madde ile değerlendirilmiştir. Sanal kaytarma ölçeğinin orijinal yapısı ile bu çalışmada uygulanan analizler sonucunda ölçekte bazı farklı yapılar ortaya çıkmıştır. Bunun sebebinin, ölçeğin farklı konuları ölçmesi, farklı demografik özellikleri ve en önemlisi coğrafi yapı farklılığı olduğu düşünülmüştür. Bunun

sonucunda orijinali 11 madde ve 2 boyut iken bu çalışmada 10 madde ve 3 boyut ortaya çıkmıştır. Buna rağmen, orijinal sanal kaytarma ölçeğinde yer alan toplam 3 ifade ile açıklanan 2.boyut olan e- mail aktiviteleri (işle ilgili olmayan e-posta gönderirim, işle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim, işle ilgili olmayan e-posta alırım.) ile Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinden toplanan veri ile gerçekleştirilen faktör (geçerlilik) analizi sonucunda 1.boyut e-mail aktiviteleri boyutu altında aynı ifadeler toplanmıştır. Yani orijinal sanal kaytarma ölçeğinde yer alan e-mail aktiviteleri ile çalışmada toplanan veriden alınan sonuçlara göre e-mail aktiviteleri aynı özelliği göstererek birebir aynı boyutu oluşturmuştur fakat orijinali 2 boyutta yer alan e-mail aktiviteleri bu çalışmada 1.boyut olarak yer almıştır. Çalışma da elde edilen 2.boyut ise 5 ifade ile açıklanmıştır. Bu ifadeler (*kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım, genel haber sitelerini ziyaret ederim, işle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim, eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim, işle ilgili olmayan bilgiler indiririm.*) “Genel internet aktiviteleri” olarak adlandırılmıştır. Çalışmada ortaya çıkan son boyut ise (*sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim, yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.*) “Diğer, kişisel internet aktiviteleri” olarak isimlendirilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların demografik özellikleri ile sanal kaytarma ve onun alt boyutları arasında bir ilişki olup olmadığına dair t-testi ve ANOVA analizleri uygulanmıştır. İşgörenlerin cinsiyetleri ile sanal kaytarma arasındaki farklılık incelendiğinde, kadınların konaklama işletmelerinde iş ile ilgili olmayan internet aktivitelerine “nadiren” olmamakla birlikte “ara sıra” katıldığı anlaşılmaktadır. Erkeklerin ise ortalamaları incelendiğinde, (Mean: 3,2093) iş ile ilgili olmayan internet aktivitelerinde ara sıra bulunduğu fakat sıklıkla katılma olasılığının daha fazla olduğu görülmüştür. Bu durumda , “H<sub>1a</sub>: Sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyete bağlı olarak farklılık vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. Diğer demografik özelliklere göre kurulan hipotezler (yaş, medeni hal, eğitim durumu, iş deneyimi, şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süresi, çalışılan bölümde internet kalma (gezinme) süresi, çalışılan bölümdeki görev) desteklenmemiştir.

Yazılı soru sorma tekniği ile toplanan veri sayesinde demografik özelliklere yönelik oluşturulan hipotezlerden yalnız cinsiyete göre farklılık çıkması ayrıca demografik özelliklerden olan “çalıştığınız bölümde internette kalma süresi”ne verilen cevaplar da dikkate alındığında, çalışanların iş dışında internet

aktivitesinde bulunduğu tespit edilmiştir. Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde sanal kayıtarma olgusunun varlığına dair, yazılı sorma tekniği ve sözlü soru sorma tekniği ile toplanan veri incelendiğinde, sanal kayıtarmının önbüro bölümlerinde çalışanlar tarafından gerçekleştirildiği bulgusu örtüşmektedir.

Bu çalışma ile elde edilen bir diğer bulguya göre ise, Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinden çalışmaya katılmayı kabul etmiş otuz dördü arasından örnekleme dahil edilen yirmi altı adet 4 ve 5 yıldızlı işletmeden yalnızca sekizinde bilgi teknoloji ürünleri ile ilgili bir birime yani Bilgi İşlem Departmanına rastlanılmıştır. Ayrıca bu işletmelerin hepsinin 5 yıldızlı olduğu yani ulaşılabilen 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde herhangi bir bilgi işlem biriminin bulunmadığı ve bu işletmelerin bilgi teknolojileri ile ilgili hizmetleri dışarıdan sağladığı tespit edilmiştir. Bu tespit sonucunda bilgi teknolojileri ürünlerini kontrol edecek birimlerin dışarıdan sağlandığında sanal kayıtarma gibi mesai saatlerinde işle ilgili olmayan internet aktivitelerinin artacağı ve hatta bu işletmelerin sanal kaytarmaya karşı herhangi bir önlem almaya yetersiz kalınacağı saptanmıştır. Ayrıca Kuşadası'nda faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin içerisinde bilgi işlem departman birimlerinde görev yapan yöneticiler ile yapılmış olan yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde sanal kayıtarmının sadece işletmenin sağlamış olduğu bilgi teknolojileri ürünleri vasıtasıyla olmadığı, bunun yanında işgörenlerde bulunan akıllı telefonlar aracılığıyla da yapıldığının üzerinde durulmuştur. Bu yüzden görüşmeler esnasında görüşme formuna bir soru daha eklenerek tüm katılımcılara aynı sorular yöneltilmiştir. “*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde cep telefonu/akıllı telefon kullanımı serbest mi? İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla işyerinin internetini kullanabilirler mi?*”

Görüşmeler esnasında her bir bilgi işlem departman yöneticisine “*En yoğun internet kullanımı hangi departmanlarda görülmektedir?*” sorusu yöneltilmiştir. Görüşmecilerin vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde ilk sırada önbüro departmanının yer aldığı anlaşılmıştır. İkinci sırayı ise muhasebe departmanı ve sırasıyla satış pazarlama, halkla ilişkiler departmanlarının en yoğun internet kullanımında buldukları saptanmıştır. Görüşmecilere yöneltilen bir diğer önem arz eden soru ise “*Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışında kullanılmakta mıdır?*” sorusudur. Görüşmecilerden ikisi direk olarak işgörenlerin bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında kullanabildiği

ifade etmiştir. Diğer dört görüşmeci, bilgi teknolojileri ürünlerinin amacı dışında kullanılmaya açık olduğunu fakat bununla ilgili önlemlerin alındığını belirtmişlerdir. Kalan son iki görüşmeciden alınan cevaplar doğrultusunda bilgi teknolojileri ürünlerini işgörenlerin amacı doğrultusunda iş ile ilgili kullandıklarını fakat bunun yanında işgörenlerin dolaylı olarak bilgi teknolojileri ürünlerini amacı dışında işlerini aksatmadan kullanabildiklerini vurgulamışlardır. Bu sonuca göre, Kuşadası'nda sadece 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin bünyesinde çalışan sekiz bilgi işlem departman yöneticisinin vermiş oldukları bilgiler doğrultusunda, kimi işyerlerinde iş dışı internet kullanımı serbesttir, kimilerinde ise kontrollü olarak iş dışı internet kullanımı olmaktadır. Bu işletmelerin bir kısmında iş dışı internet kullanımına karşı önlemlerin alındığı vurgulanmıştır. Genel olarak değerlendirildiğinde ve katılımcılardan yazılı soru sorma tekniği ile yöneltilen demografik bilgiler içerisinde yer alan “*Çalıştığınız bölümde internette kalma (gezinme) süreniz*” sorusuna verilen cevaplar incelendiğinde 213 katılımcıdan elde edilen veri doğrultusunda “1-3 saat arası” seçeneğini 98 kişinin (%46), “1saat ve altı” seçeneğini 72 kişinin (%33,8), “4-6 saat” 27 kişi (%12,7), “Hiç gezinmiyorum” seçeneğini ise 11 kişinin (%5,2), “7 saat ve üzeri” 5 kişi (%2,3) kişinin işaretlemiş olduğu anlaşılmaktadır. Bu veriye göre düşünüldüğünde 208 kişinin en az bir saat ve altı olmak üzere önbüro departmanında internette kaldığı veya gezindiğini fakat bu süresinin tamamının kesinlikle iş dışı internet kullanımı olduğu söylenemez. Çünkü önbüro departmanının otel içerisinde fiziki konumu incelendiği zaman, misafirlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamaları için en fazla muhatap olduğu bölüm olarak değerlendirilmelidir. Görüşmecilerden alınan bilgiler doğrultusunda işgörenlerin, misafir istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmeleri için önbüro bölümlerinde bulunan bilgi teknolojileri ürünleri vasıtasıyla interneti kullanabilmektedirler.

Araştırmacı tarafından Kuşadası'nda faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin Bilgi İşlem Departman yöneticilerine yönelik yapılan birebir yarı yapılandırılmış görüşme tekniğinde, çalışmanın varsayımları arasında yer alan “*Konaklama işletmelerinde en yoğun internet kullanım alanlarından biriside önbüro departmanıdır.*” düşüncesi görüşmecilerin vermiş oldukları bilgiler doğrultusunda desteklenmiştir. Ayrıca toplanan veriye göre yapılan analiz sonucunda sanal kaytarma boyutlarında, cinsiyet değişkenine göre farklılığın olduğu istatistiksel olarak ortaya çıkmıştır. Bu sonuç incelendiği zaman erkeklerin kadınlara oranla daha fazla sanal kaytarma aktivitesinde bulunduğu tespit

edilmiştir. Bu durumda bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda konaklama işletmelerine yönelik sanal kayıtma olgusunun tüm departmanlara yönelik uygulanması gerektiği denemelidir.

Bunun yanında Kuşadası'nda bulunan 5 yıldızlı otellerin bilgi teknolojileri ürünlerine ve bilgi işlem departmanlarına karşı daha duyarlı olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca bu önlemlerin son yıllarda alındığı, bunun sebebinin ise işletmenin sağlamış olduğu internet hizmeti aracılığıyla müşterilerin veya çalışanların yasaklı sitelere girerek, virüs içerikli bilgiler indirerek işletmeyi zarara uğratması olduğu anlaşılmıştır.

Bu çalışmanın ortaya koyduğu sonuçlardan bir başkası da, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş dışı internet kullanımlarının yani sanal kayıtma aktivitelerinde bulunmalarının, bilgi işlem departman yöneticilerinin vermiş oldukları bilgiler doğrultusunda virüs içerikli maillerin açılması, kabul edilmesi, indirilmesi veya yasak olan sitelere girilmesi, kumar vb. web sitelerine girilmesi ile birlikte işletmeleri zarara uğrattığı tespit edilmiştir. Aynı zamanda çalışanlarda verimliliğin azaldığını, çalışanların işe yönelik konsantrasyon eksikliğine yol açtığını bununla beraber günümüzde hemen hemen her bireyin bir sosyal medya sitesine üye olması sonucunda bireylerde ortaya çıkan internet bağımlılığı ile yapılan işin aksatıldığı sonucuna varılmıştır. Bu yüzden bu araştırmada bilgi teknoloji ürünlerinin ve bu ürünlerin kontrolüne ait departmanların bulunması gerektiği sonucu tespit edilmiştir. Aksi takdirde bünyesinde bilgi işlem birimi bulundurmayan işletmeler kardan çok zarara uğrayacağı sonucu çıkarılabilir.

Çalışmanın sonuçlarına göre düşünüldüğünde, aşağıda yer alan öneriler değerlendirilebilir.

- Konaklama işletmelerinde önbüro bölümlerinde çalışanların sanal kayıtma etkinlikleri sonucunda işletmenin zarar vb. etkenlere uğrama olasılığı düşünüldüğünde daha küçük konaklama işletmeleri de dahil olmak üzere farklı departmanlardaki iş görenlerin sanal kayıtma aktivitelerinde bulunulup bulunmadığı tespit edilmelidir.
- Önbüro bölümlerinde çalışanların işe giriş esnasında veya oryantasyon aşamalarında sanal kayıtma ile ilgili işletme politikalarının işgörene yazılı ve



sözlü bir biçimde sunulmalıdır. Böylece işverenler tarafından sanal kayırmada bulunan işgörene yönelik ileride doğabilecek iş akitlerinin feshi önlenmiş olacaktır.

- Sanal kayırtma ile ilgili bilgilendirme ve/veya önlemlerin bilgi işlem birimi yöneticilerinin yanında insan kaynakları departmanı yöneticileri tarafından da uygulanması gerekir.

Konaklama işletmelerinde sanal kayırtma etkinliklerinin ve/veya davranışlarının kontrol altına alınması önemli bir konudur. Sanal kayırtmayı kontrol eden bir turizm işletmesi için hizmet faktörü o işletme için üstünlük niteliğindedir. Diğer yandan sanal kayırtma etkinliklerini ve/veya davranışlarını kontrol etmeyen, bünyesinde herhangi bir bilgi işlem birimi barındırmayan işletmeler için hizmet faktörü olumsuz sonuçlar ortaya çıkarmakta ve amaçlara ulaştırıcı nitelikte olmamaktadır. Bu olumsuz olasılıkların ortadan kaldırılması için yöneticilerin sanal kayırtmaya karşı önlemleri tam olarak uygulaması gerektiği dikkate alınmalıdır. Bu araştırma, turizm işletmeleri içerisinde hizmet veren konaklama tesislerinde sanal kayırtma konusunda çok az sayıda olan çalışmaları arttırmak üzere otel vb. konaklama tesisleri üzerine sanal kayırtma konusunda çalışma yapmak isteyenlere bir ipucu niteliğinde olabilir. Bu sayede sanal kayırtma kavramının ülkemizde yapılmış olan çalışmalara ek olarak yeni bilgiler ve bulgular ortaya konulabilir.

## KAYNAKLAR

- Akca, A. (2013). Okul Yöneticilerinin İş Dışı İnternet Kullanım (Siber Aylaklık) Davranışlarının İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Akkılıç, M. E.(2004). Uluslararası bir pazarlama aracı olarak internetin (a) grubu seyahat acenteleri açısından önemi ve kullanım durumu, *fırat üniversitesi sosyal bilimler dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 1, Sayfa: 146-156.
- Aksoy, B. (2012). Bilgi teknolojileri ve yeni çalışma ilişkileri, *ege akademik bakış*, Cilt: 12, Sayı: 3, 401-414
- Andreassen, C. S., Torsheim T., & Pallesen S. (2014). Predictors of Use of Social Network Sites at Work - A Specific Type of Cyberloafing, *Journal of Computer-Mediated Communication*, 1-16
- Arkan Ü., Taşdemir, E. (2008). Bilgi toplumu ve iletişim: bilginin yayılması sürecinde kitle iletişim araçları ve internet, *Selçuk İletişim*, 5, 3.
- Askew, K. (2009). Testing the Plausibility of a Series of Causal Minor Cyberloafing Models, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, University of South Florida
- Askew, K. (2012). The relationship between cyberloafing and task performance and an examination of the theory of planned behavior as a model of cyberloafing, yayımlanmamış doktora tezi, University of South Florida
- Atılğan, D. (2009). Bilgi yönetimi kavramı ve gelişimi, *Türk Kütüphaneciliği*, 23, 1, 201-212
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance, *Journal of Applied Psychology* 2000, Vol. 85, No. 3, 349-360
- Blanchard, A. L., & Henle, C. A. (2008). Correlates of different forms of cyberloafing: The role of norms and external locus of control, *Computers in Human Behavior* 24, 1067 – 1084.
- Blau, G., Yang, Y., & Cook, K. W. (2004). Testing a measure of cyberloafing, *Journal of Allied Health*, Volume 35, Number 1
- Block, W. (2001). Cyberslacking, business ethics and managerial economics, *Journal of Business Ethics*, Vol.33, 225-331
- Bortoloni, E., & Favretto, G. (2009). Organizational aspects of cyberloafing, *Human Aspects of Technology*, 2923-2928

- Boz, C. (2006). *Dünya'da turizm endüstrisinde istihdam ve çalışma şartları*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Marmara üniversitesi.
- Büyükerişler, D. (2008). *Konaklama işletmelerinde e-iş sürecinin adaptasyonunun teknoloji kabullenme modeli ve planlı davranış teorisi çerçevesinde değerlendirilmesi*, yayınlanmamış doktora tezi, Süleyman Demirel üniversitesi.
- Chun, T. X., & Ya-ping, C. (2010). An empirical study on the determinants of cyberloafing, *IEEE*, 978 – 1 -4244
- Cyberoam .(2014). Cyberoam nedir? 15.10.2014, <http://cyberoam.web.tr/cyberoam-blog/11-cyberoam-nedir>
- Çakır, H., Topçu, H. (2005). Bir iletişim dili olarak internet, *sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, Sayı : 19, 71-96
- Çavuşoğlu, S., Palamutçuoğlu, A., & Palamutçuoğlu B. T. (2014). Çalışanların demografik özelliklerinin sanal kaytarma (cyberlofing) üzerindeki etkisi: üniversite çalışanları üzerinde ampirik bir araştırma, *research journal of business and management*, Volume: 1 Issue: 3
- Çelik, N. (2014, June). Job satisfaction's impact on cyberloafing: an university example, Vienna 10th International Academic Conference, 172 -182
- Çukurçayır, A. M., Çelebi, E. (2009). Bilgi toplumu ve e-devletleştirme sürecinde türkiye, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 5, Sayı 9, 59–82.
- Doorn, O. N. (2011). *Cyberloafing: A multi-dimensional construct placed in a theoretical Framework*, yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Eindhoven University of Technology, The Netherlands
- Erdoğan, Engin. (2011). *Ulusal çapta gds portalı yaratılması üzerine bir proje*. Yayınlanmamış uzmanlık tezi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü.
- Ergün, E., ve Altun, A. (2012). Öğrenci gözüyle siber aylaklık ve nedenleri, *eğitim teknolojisi kuram ve uygulama*, cilt:2, sayı:1.
- Garrett, R. K., & Danziger, J. N. (2008). On cyberslacking: workplace statüs and personel internet use at work, *Cyberpsychology & Behavior*, Volume 11, Number 3
- Gorsuch, J. L. (2014). *The effects of contral and work/family centrality on the personel use of work computers*, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Pennsylvania

- Hassu, Metin. (2004). *Rekabet Hukuku ve Hava Taşımacılığı Sektörü* (1.baskı). Ankara:Rekabet Kurumu.
- Henlea, C. A., Kohutb, G., & 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* 25 902–910
- Jia, H. H. (2008). *Relationships between the big five personality dimensions and cyberloafing behavior*, yayımlanmamış doktora tezi, Department of Management, In the Graduate School Southern Illinois University at Carbondale
- Jia, H., Jia, R., & Karau, S. (2013). Cyberloafing and personality: The impact of the big five traits and workplace situational factors, *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(3) 358 –365
- Johnson, P. R., & Indvik, j. (2003). The organizational benefits of reducing cyberslacking in the workplace, *Proceedings of the Academy of Organizational Culture, Communications and Conflict*, 7 (2), 53-60
- Kalaycı, E. (2010). *Üniversite öğrencilerinin siber aylaklık davranışları ile öz düzenleme stratejileri arasındaki ilişkinin incelenmesi*, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, hacettepe üniversitesi.
- Kaplan, M., ve Çetinkaya, A. Ş. (2014) sanal kaytarma ve demografik özellikler açısından farklılıklar: otel işletmelerinde bir araştırma, *anatolia:turizm araştırmaları dergisi*, cilt 25, sayı 1, bahar:26-34.
- Kaplan, M., ve Öğüt A. (2012). Algılanan örgütsel adalet ile sanal kaytarma arasındaki ilişkinin analizi: hastane çalışanları örneği, *işletme fakültesi dergisi*, cilt:13, sayı 1, 1-13.
- Karamustafa K., Öz, M. (2010). Türkiye’de konaklama işletmelerinin web sitelerinde yer verilen faktörlerin başarımı, *Eskişehir Osmangazi üniversitesi iibf dergisi*, 5(2), 189-218.
- Kim, J. M. (2012). A longitudinal study on the relationship between workplace harassment and cyberloafing, yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Northern Illinois University
- Kozak, N. (2012). *Genel turizm bilgisi*, ISBN 978-975-06-1141-4 1. Baskı, anadolu üniversitesi.

- Köse, S., Oral, L., & TÜresin, H. (2012). İş yaşamında sosyal kolaylaştırma kavramı ve sanal kaytarma ile ilişkisi: araştırma görevlileri üzerinde bir araştırma, *sosyal ve beşeri bilimler dergisi*, Cilt 4, No 1, ISSN: 1309-8012
- Kurgun, A. O., Kurgun, H., Güripek, E., (2007). Turizm pazarlamasında küresel dağıtım sisteminin (global distribution system - gds) stratejik rolü ve önemi, *dokuz eylül üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü dergisi*, Cilt 9, Sayı: 1, 262 – 274.
- Kurt, M. (2011). Siber aylıklık davranışlarının karşılaştırılmalı olarak incelenmesi, *5<sup>th</sup> international computer & instructional technologies symposium*, Fırat university, elazığ, 22-24.
- Lara, P. Z. M., Tacoronte, D. V., & Ding, J. M. T. (2006). Do current anti-cyberloafing disciplinary practices have a replica in research findings ?, *Internet Research*, Vol. 16, No. 4, pp.450 – 467
- Lavoie, J. A. A., & Pychyl, T. A. (2001). Cyberslacking and the procrastination superhighway: A web-based survey of online procrastination, attitudes, and emotion, *Social Science Computer Review* 19: 431
- Liberman, B., Seidman, G., McKenna, K. Y. A., Buffardi, L. E. (2011). Employee job attitudes and organizational characteristics as predictors of cyberloafing, *Computers in Human Behavior* 27 , 2192–2199
- Lim, V. K. G. (2002). The it way of loafing on the job: cyberloafing, neutralizing and organizational justice, *journal of organizational behavior* 23, 675 – 694.
- Lim, V. K. G., & Chen, D. J. Q. (2012). Cyberloafing at the workplace: gain or drain on work?, *Behaviour & Information Technology*, Vol.31, No.4, 343-353
- Lim, V. K. G., & Teo, T. S. H. (2005). Prevalence, perceived seriousness, justification and regulation of cyberloafing in Singapore An exploratory study, *Information & Management* 42, 1081 – 1093.
- Lim, V. K. G., Teo, T. S. H., & Loo, G. L. (2002). How do I loaf here ? let me count the ways, *communications of the acm* 45, 66-70.
- Marangoz, M. (2014). *İnternette Pazarlama*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Mcbride, J., Milligan, J., & Nichols J. (2013). “Cyberslacking” In the classroom: the reactions of classroom teachers *College Student Journal*, Volume 47, Number 1, 212-218

- Milli Eğitim Bakanlığı. (2014). 15.02.2016, [http://mebk12.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/14/15/703095/dosyalar/2014\\_10/30030827\\_25123423\\_1dnbt.pdf](http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/14/15/703095/dosyalar/2014_10/30030827_25123423_1dnbt.pdf)
- Mills, J. E., Hu, B., Beldona, S., & Clay, J. (2001). Cyberslacking!: A liability issue for wired workplaces, *cornell hotel and restaurant administration quarterly*,42:34
- Niaei, M., Peidaei, M. M., & Nasiripour, A. A. (2014). The relation between staff cyberlofing and organization of environmental protection, *Kuwait Chapter of Arabian Journal of Business and Management Review* Vol. 3, No.7
- Örücü, E., ve Yıldız, H. (2014). İşyerinde kişisel internet ve teknoloji kullanımı: sanal kaytarma, *ege akademik bakış*, cilt:14 , sayı: 1.
- Özdipçiner, N. S., (2010). Turizmde elektronik pazarlama, *IUYD*. 1, 5-22
- Özkalp, E., Aydın, U., ve Tekeli S. (2012). *Sapkın örgütsel davranışlar ve çalışma yaşamında yani bir olgu: sanal kaytarma (cyberloafing) ve iş ilişkilerine etkileri*, çimento endüstrisi iş verenleri sendikası.
- Özmen, Ş. (2012). *E-ticaret – Ağ Ekonomisinde Yeni Ticaret Yolu* (4.baskı). İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Pınar, E. (2005). Turizm endüstrisinde e-ticaret, *Ekonomik ve sosyal araştırmalar dergisi*, Sayı:1, 28-55.
- Restubog, S. L. D., Garcia, P. R. J. M., Toledano, L. S., Amarnani, R. K. Tolentino, L. R., Tang R. L. (2011). Yielding to (cyber)-temptation: Exploring the buffering role of self-control in the relationship between organizational justice and cyberloafing behavior in the workplace, *Journal of Research in Personality* 45, 247–251
- S.Ertike, A. (2012). *Temel İletişim*. İstanbul :Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- TBMM. (2007). İnternet Ortamında Yapılan Yayınların Düzenlenmesi ve Bu Yayınlar Yoluyla İşlenen Suçlarla Mücadele Edilmesi Hakkında Kanun. 15.10.2014, <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5651.html>
- Teo, T. S. H., Lim, V. K. G., & Lai, R. Y. C. (1997). Users and Uses of the Internet: The Case of Singapore, *Internattonal Journal of Informatwn Management*, Vol 17, No. 5, 325-336
- TUİK. (2015) . <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18660>
- Turizm Güncel. (2010). 25.12.2015, <http://turizmguncel.com/haber/webde-dinamik-paketleme-donemi-turkiyede-de-basladi!-h2805.html>

- Turunç, Ö. (2006). *Bilgi teknolojileri kullanımının işletmelerin örgütsel performansına etkisi hizmet sektöründe bir araştırma*, yayınlanmamış doktora tezi, Süleyman Demirel üniversitesi.
- Türkyılmaz, İ. (2008). Semantik web teknolojileri, *Akademik bilişim*, Çanakkale Onsekiz Mart üniversitesi.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitim bilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilen nitel bir araştırma tekniği: görüşme, Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi, 24, 543-559.
- Ugrin, J. C., Pearson, J. M., & Odom, M. D. (2008). Cyber-Slacking: self-control, prior behavior and the impact of deterrence measures, *Review of Business Information Systems*, Volume 12, Number 1, 75-88
- UNWTO. (2015). Tourism highlights 2015 edition.
- Urbaczewski, A., & Jessup L. M. (2002). Does electronic monitoring of employee internet usage work ?, *Communications of the ACM*, vol. 45, No:1
- Ünal, Ö. F., ve Tekdemir, S. (2015) Sanal kaytarma: bir kamu kurumunda ampirik bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.20, S.2, s.95-118
- Ünlüönen, K., Tayfun, A. (2009). Turizmin Türkiye ekonomisindeki yeri, *Elektronik sosyal bilimler dergisi*, C.8, S.27 (001-017).
- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose, R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking, *Computers in Human Behavior* 27, 1751 – 1759.
- Weatherbee, T., G. (2010). Counterproductive use of technology at work: Information & communications technologies and cyberdeviancy, *Human Resource Management Review* 20 35-44
- Wichita Business Journal. (2013). Cyberloafing can consume 60% - 80% of employees online time. 20.12.2014, [http://www.bizjournals.com/wichita/morning\\_call/2013/04/cyberloafing-can-consume-60-80-of.html](http://www.bizjournals.com/wichita/morning_call/2013/04/cyberloafing-can-consume-60-80-of.html)
- Windows, (2014) POP3, SMTP ve diğer e-posta sunucusu türleri. 15.10.2014, <http://windows.microsoft.com/tr-tr/windows-vista/pop3-smtp-and-other-email-server-types>
- WWTC. (2015). *Benchmarking travel & tourism, how does travel & tourism compare to other sectors? global*.

- Yasankul, B. (2012). Turizm İşletmelerinde Online rezervasyon Sistemleri. 20.10.2015  
<https://batikanyasankul.wordpress.com/category/turizm/page/2/>
- Yaşar, S., ve Yurdagül, H. (2013). The investigation of relation between cyberloafing activities and cyberloafing behaviors in higher education, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 83, 600 – 604
- Yıldız, Ş. (2011). *Beş yıldızlı otel işletmelerinin örgüt yapılarının mekanik - organik örgüt yapısı bağlamında incelenmesi*, yayınlanmamış tezsiz yüksek lisans bitirme projesi, Süleyman Demirel üniversitesi.
- Yıldız, Y., ve Yıldız, H. (2014, Mayıs). *İş yaşamındaki sanal kaytarma davranışlarının hukuki yönden incelenmesi*. 22. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Sözel Bildiri, Konya, 22-24
- Zoghbi, P., Lara, M., & Mesa, A. O. (2010). Bringing cyber loafers back on the right track, *Industrial Management & Data Systems*, Vol.110 No. 7
- Zoghbi, P., & Lara, M. (2012). Reconsidering the boundaries of the cyberloafing activity: the case of a university, *Behaviour & Information Technology*,



## EKLER

### EK 1: Anket Formu

## KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK SANAL KAYTARMA ANKETİ

### Sayın Katılımcı,

Aşağıdaki ifadelerden yaptığınız işle ilgili olmayan kişisel internet kullanımı ve kişisel elektronik posta kontrollerini, çalıştığınız işyerinde ne sıklıkta yaptığınızı ortaya koyabilmek için aşağıda yer alan ifadelerin yanındaki **Hiçbir zaman (1) – Her zaman (5)** arasındaki seçeneklerden size uygun olanı işaretleyerek belirtiniz. Elde edilecek veri Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen yüksek lisans tezi çalışmasında sadece akademik amaçlar için kullanılacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve yardımlardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Oğuzhan  
SERTTAŞ  
ADÜ, Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Turizm İşletmeciliği Anabilim  
oguzhan1071@windowslive.com

### A. Kişisel İnternet Kullanımı

		HiçbirZaman	Nadiren	Ara sıra	Sıklıkla	Her Zaman
1	Sporla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
2	Yatırımla ilgili web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
3	Eğlence ile ilgili web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
4	Genel haber sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
5	İşle ilgili olmayan web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
6	İşle ilgili olmayan bilgiler indiririm.	1	2	3	4	5
7	Kişisel ürünler için internet üzerinden alışveriş yaparım.	1	2	3	4	5
8	Yetişkinlere yönelik (cinsel içerikli) web sitelerini ziyaret ederim.	1	2	3	4	5
9	İşle ilgili olmayan e-postaları kontrol ederim.	1	2	3	4	5
10	İşle ilgili olmayan e-posta gönderirim.	1	2	3	4	5
11	İşle ilgili olmayan e-posta alırım.	1	2	3	4	5

### B. Demografik Bilgiler (Aşağıdaki sorulardan size uygun olan seçeneği işaretleyerek cevaplayınız)

- Yaşınız

16-25     26-35     36-45     46-55     56-65     66 yaş ve üstü

- Cinsiyetiniz

Kadın     Erkek

---

- **Medeni haliniz**

Evli     Bekâr     Diğer .....

- **Eğitim Durumunuz**

İlkokul     Ortaokul     Lise     Üniversite     Lisans Üstü

---

- **İş deneyiminiz (yıl olarak)**

1'den az     1 - 5     6 - 10     11 - 15     16 - 20     21 ve üzeri

---

- **Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süreniz?**

1 yıldan az     1-3 yıl     4-6 yıl     7-9 yıl     10 yıl ve üzeri

---

- **Çalıştığınız bölümde internette kalma (gezinme) süresiniz**

Hiç Gezinmiyorum     1 saat ve altı     1 - 3 saat arası     4 - 6 saat     7 saat ve üzeri

---

- **Çalıştığınız bölümdeki göreviniz**

- Önbüro Müdürü  
 Asistan Önbüro Müdürü  
 Resepsiyon Şefi  
 Night Auditor  
 Shift Leader  
 Resepsiyonist  
 Rezervasyon Şefi  
 Rezervasyon Görevlisi  
 Bell Captain  
 Bellboy  
 Doorman  
 Santral Görevlisi  
 Diğer .....

**SABRINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİM**

---

## EK 2: Görüşme Formu

### GÖRÜŞME FORMU

#### Araştırma Konusu

Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma

**Yer** :

**Tarih ve Saat** :

**Görüşmeci** :

**Giriş** :

Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği bölümünde yüksek lisans tezi olarak hazırlayacağım “Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” konulu araştırmada bilgi işlem departmanlarında çalışan yöneticilerin görüşlerine gerek duyulmaktadır. Elde edilecek veri Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsünde yürütülen yüksek lisans tezi çalışmasında sadece akademik amaçlar için kullanılacaktır.

#### Görüşme Soruları

##### Kapalı Uçlu Sorular

###### A. Demografik Bilgiler

• *Yaşınız*

( ) 16-25 ( ) 26-35 ( ) 36-45 ( ) 46-55 ( ) 56-65 ( ) 66 yaş ve üstü

• *Cinsiyetiniz*

( ) Kadın ( ) Erkek

• *Medeni haliniz*

( ) Evli ( ) Bekâr ( ) Diğer .....

• *Eğitim Durumunuz*

( ) İlkokul ( ) Ortaokul ( ) Lise ( ) Üniversite ( ) Lisans Üstü

• *İş deneyiminiz (yıl olarak)*

( ) 1'den az ( ) 1 - 5 ( ) 6 - 10 ( ) 11 - 15 ( ) 16 - 20 ( ) 21 ve üzeri

- *Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde çalışma süreniz?*  
( ) 1 yıldan az      ( ) 1-3 yıl      ( ) 4-6 yıl      ( ) 7-9 yıl      ( ) 10 yıl ve üzeri
- *Çalıştığınız bölümdeki göreviniz*  
( ) Bilgi İşlem Müdürü  
( ) Asistan Bilgi İşlem Müdürü  
( ) Bilgi İşlem Görevlisi  
( ) Diğer.....

### **B. Açık Uçlu Sorular**

1. Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde internet erişimi sağlanan departmanlar hangileridir? En yoğun internet kullanımı hangi departmanlarda görülmektedir?
2. Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde ne tür bilgi teknolojileri ürünleri bulunmaktadır?
3. Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde bilgi teknolojileri ürünleri amacı dışında kullanılmakta mıdır?
4. Önbüro departmanında kullanılan bilgi teknolojileri ürünleri nelerdir?
5. Önbüro departmanında bulunan bilgi teknolojileri ürünleri iş görenler tarafından mesai saatleri içerisinde amacı dışında kullanılmakta mıdır?
6. Şu anda çalıştığınız işletmenin iş dışı internet kullanımına (sanal kayıtma) karşı aldığı önlemler nelerdir? Ne tür filtreleme yöntemleri kullanılmaktadır?
7. Şu anda çalıştığınız konaklama işletmesinde cep telefonu/akıllı telefon kullanımı serbest mi? İşgörenler cep telefonu/akıllı telefon aracılığıyla işyerinin internetini kullanabilirler mi?

# ÖZGEÇMİŞ

## KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Oğuzhan SERTTAŞ

Doğum Yeri ve Tarihi : Kuşadası/ 14.07.1987

## EĞİTİM DURUMU

Lisans Öğrenimi : Eskişehir Anadolu Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü

Yüksek Lisans Öğrenimi : Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Turizm İşletmeciliği

Yabancı Diller : İngilizce

## BİLİMSEL FAALİYETLERİ

A) Bildiriler

- Sözlü Bildiri, Turizm İşletmelerinde Sanal Kaytarma: Teorik Bir İnceleme, 03 – 05 Şubat, AB 2016

## İLETİŞİM

E-Posta Adresi : oguzhan1071@windowslive.com

Tarih :19/07/2016