



T.C.

NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİĞİNİN SANAL KAYTARMA
DAVRANIŞI VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ:
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Çağla Aslı GÜLDURAN

Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Nevşehir

Ekim, 2018

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

Tezi Hazırlayan

Çağla Aslı GÜLDURAN



TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK

“Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Yazım Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

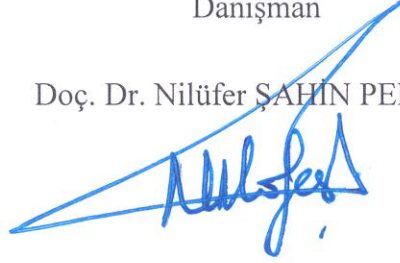
Tezi Hazırlayan

Çağla Aslı GÜLDURAN



Danışman

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN



Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Doç. Dr. Duygu EREN

KABUL VE ONAY SAYFASI

Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN danışmanlığında Çağla Aslı GÜLDURAN tarafından hazırlanan “Beş Büyük Kişilik Özelliğinin Sanal Kaytarma ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

22 / 10 / 2018

JÜRİ

Danışman :Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

Üye :Prof. Dr. Şule AYDIN

Üye :Doç. Dr. Yasin BİLİM

İMZA





ONAY:

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 22 / 11 / 2018 tarih ve 2018/46.938 sayılı Kararı ile onaylanmıştır.

22 / 11 / 2018



Doç. Dr. Vedat AKTEPE
Müdür

TEŞEKKÜR

Öncelikle sabırlı yaklaşımı, yerinde yönlendirmeleri, yardımları ve hoşgörüsü, yoğunluğuna rağmen anlık geri bildirimleri için tez danışmanım, Sayın Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN'e ve yardımlarını esirgemeyen Değerli Arkadaşım Dr. Öğretim Üyesi Bekir Bora DEDEOĞLU'na sonsuz teşekkürlerimi iletmek isterim.

Bu zorlu süreçte manevi desteğini esirgemeyen Değerli Arkadaşım Rezzan ÇIKRIK'a teşekkürü borç bilirim. Veri toplama sürecinde bana destek olan Selami YORULMAZ ve Ali Alkan ÇÖMLEK'e katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Çalışmamı, maddi ve manevi anlamda beni yalnız bırakmayan hayat arkadaşım Uğur GÜLDURAN'a, Anneme ve bazen ona yeterli zaman ayıramadığım için vicdanımı rahatlatamadığım dünya cadısı kızıma ithaf ediyorum.

**BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİĞİNİN SANAL KAYTARMA DAVRANIŞI
VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNDE
BİR ARAŞTIRMA**

Çağla Aşlı GÜLDURAN

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans, Ekim 2018**

Danışman: Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde işgörenlerin kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı ve iş performansı üzerine etkisini incelemektir. Veriler, Marmaris/Muğla 3,4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 392 otel çalışanı ile anket aracılığıyla toplanmıştır. Basit ve çoklu doğrusal regresyon analizi ve korelasyon analizi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre, kişilik özelliklerinin, ciddi sanal kaytarma aktiviteleri ve çalışanların iş performansı üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur. Uyumluluk özelliğinin ciddi sanal kaytarma üzerinde negatif etkisi bulunurken, yeni deneyimlere açıklık özelliğinin ciddi sanal kaytarma üzerinde pozitif etkisi olduğu bulunmuştur. Aynı zamanda, dışa dönüklük, açıklık ve sorumluluk alt boyutlarının iş performansı üzerinde pozitif etkisi olduğu bulunmuştur. Son olarak sanal kaytarmanın iş performansı üzerinde etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sanal kaytarma, iş performansı, beş büyük kişilik özelliği, iş yerinde bireysel internet kullanımı, kişilik, otel.

**THE EFFECT OF BIG FIVE PERSONALITY TRAITS ON
CYBERLOAFING AND JOB PERFORMANCE: A RESEARCH IN HOTEL
MANAGEMENTS**

Author: Çağla Aslı GÜLDURAN
Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences
Tourism Management M.B.A. October,2018
Supervisor: Assoc. Prof. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

ABSTRACT

The aim of this study is analysing that the effect of personality traits of employee on their job performance and cyberloafing activities in hotel management. The data have collected from 392 hotel employees who work in three, four and five stars hotel managements located in Marmaris/Mugla via survey. Simple and multiple linear regression and correlation analyses have applied. According to results of analysing, it has been detected that the personality traits have an impact on serious cyberloafing activities and performances of employees. While there is a negative effect between agreeableness and serious cyberloafing activities, it has been found the positive effect between openness to new experiences and serious cyberloafing activities. It has been found positive effect between extraversion, openness and conscientiousness and job performance at the same time. Finally it has been found there is no effect between cyberloafing and job performance.

Keywords: Cyberloafing, Job performance, Big Five Personality, BFI, Individual web usage at work, Personality, Hotel.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No.
BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK	ii
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK	iii
KABUL VE ONAY	iv
TEŞEKKÜR	v
ÖZET	vi
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	viii
KISALTMALAR	x
ŞEKİLLER LİSTESİ	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİĞİ

1.1. Kişilik Kavramı	4
1.2. Kişilik Kuramları	4
1.3. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı (Araştırma Odaklı Kuramlar)	5
1.4. Beş Büyük Kişilik Özelliği (Beş Faktör Kuramı)	7
1.5. BeşBüyük Kişilik Özelliği Alt Boyutları	8

İKİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA VE İŞ PERFORMANSI

2.1. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı ve Sanal Kaytarma Kavramı	14
2.2. Sanal Kaytarma Davranışının Sonuçları	15
2.3. Sanal Kaytarma Davranışının Hukuki Boyutu	17
2.4. Sanal Kaytarma Tipleri ve Sınıflandırmaları	18
2.5. Performans Kavramı	20
2.6. Performansı Etkileyen Unsurlar	21
2.7. Performans Değerlendirme	22
2.8. İş Performansı Kavramı ve Alt Boyutları	23

2.9. Beş Büyük Kişilik Özelliği, Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Yazın İncelemesi ve Araştırmanın Hipotezleri	24
---	----

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	31
3.2. Araştırma Modeli	32
3.3. Araştırmanın Yöntemi	32
3.3.1. Evren ve Örneklem	32
3.3.2. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi	33
3.3.3. Veri analizi.....	34
3.4. Araştırma Bulgu ve Yorumları.....	35
3.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirliliği	35
3.4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	36
3.4.3. Ölçeklerin Cinsiyete Göre Değişimi.....	37
3.4.4. Ölçeklerin Yaş Gruplarına Göre Değişimi	39
3.4.5. Ölçeklerin Eğitim Durumuna Göre Değişimi	41
3.4.6. Ölçeklerin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi	43
3.4.7. Ölçeklerin Kurumda Departmana Göre Değişimi	46
3.5. Araştırma Bulgu ve Yorumları.....	49
SONUÇ.....	56
KAYNAKÇA	62
EKLER.....	71
ÖZ GEÇMİŞ.....	76

KISALTMALAR

TDK: Türk Dil Kurumu

NEO: Neurotizm-Extraversion-Openness Kişilik Kuramı

TUIK: Türkiye İstatistik Kurumu

VD.: Ve diğerleri

Y.Y.: Yüzyıl



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Beş Faktör Modeli 9

Şekil 2: Araştırmanın Modeli 32



TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Beş büyük kişilik özelliği alt boyutları	13
Tablo 2: Yıllara göre sanal kaytarma türleri ve yapılan hukuki işlemlerin gerekçesi	18
Tablo 3: Bireysel İnternet Kullanımı Aktiviteleri	19
Tablo 4: Önemli ve Önemsiz Sanal Kaytarma Etkinlikleri.....	20
Tablo 5: Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi	35
Tablo 6: Katılımcıların Demografik Dağılımları	36
Tablo 7: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Değişimi.....	37
Tablo 8: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Değişimi.....	38
Tablo 9: İş Performansının Cinsiyete Göre Değişimi	38
Tablo 10: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değişimi	39
Tablo 11: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değişimi	40
Tablo 12: İş Performansının Yaş Gruplarına Göre Değişimi.....	41
Tablo 13: Sanal kaytarma Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değişimi.....	41
Tablo 14: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değişimi	42
Tablo 15: İş Performansının Eğitim Durumuna Göre Değişimi	43
Tablo 16: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi	44
Tablo 17: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi	45
Tablo 18: İş Performansının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi	46
Tablo 19: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Departmana Göre Değişimi	47
Tablo 20: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Departmana Göre Değişimi	48
Tablo 21: İş Performansının Departmana Göre Değişimi.....	49
Tablo 22: Kişilik özellikleri ile sanal kaytarma korelasyon analizi	49
Tablo 23: Kişilik Alt Boyutları ve Ciddi ve Önemsiz Sanal Kaytarma Regresyon Analizi Sonucu	50
Tablo 24: Kişilik Özellikleri İle İş Performansı Korelasyon Analizi.....	51
Tablo 25: İş Performansı ve Kişilik Alt Boyutları Regresyon Analizi Sonucu	52
Tablo 26: Sanal Kaytarma ve İş Performansı Korelasyon Analizi	53
Tablo 27: Sanal Kaytarma ve İş Performansı Regresyon Analizi.....	53
Tablo 28: Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları	54

GİRİŞ

Bilgi çağı olarak adlandırılan 21.yy. beraberinde getirdiği gelişmelerle insanların ve örgütlerin hızlı bir şekilde bilgiye ulaşmaları kolaylaşmıştır. Teknolojinin gelişmesiyle birlikte çalışanlar, çalışması gereken mesai saatleri içerisinde işletmenin sunduğu bilgi teknolojilerini kişisel ihtiyaçları için kullanmaktadır. İş yeri kaynaklarının kullanılmasının yanı sıra aynı zamanda çalışılması gereken vakitlerin boşa geçmesi de işletmelerde performans, verimlilik, maliyet vb. konularda sorun yaşanmasına sebep olmuştur. Üretkenlik karşıtı iş davranışı olarak değerlendirilen sanal kaytarma davranışının tespit edilmesi, sebep ve sonuçlarının anlaşılabilmesi özellikle otel işletmeleri için önem taşımaktadır. Emek yoğun bir sektörde olan otel işletmelerinde çalışanların kişilikleri iş yerinde sergiledikleri performans doğrudan etkilemektedir. Çalışanların sahip oldukları kişilik özellikleri, iş yerinde sergiledikleri davranışlar, işletmeler açısından bazı olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Yazında kişilik özellikleri genellikle beş faktör kuramına göre ele alınarak, dışa dönüklük, nörotiklik, açıklık, uyumluluk ve sorumluluk olmak üzere beş alt boyutta sınıflandırılmıştır. Yazında, hangi kişilik özelliklerine sahip personellerin sanal kaytarma davranışını sergiledikleri ve kişilik özelliklerinin sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisi konusunda sınırlı sayıda çalışma mevcuttur.

İş performansı birçok faktörden etkilenen, çok boyutlu bir yapıya sahip olan bir kavramdır. Hem işletmenin gelecekteki hedefleri için hem çalışanların ve müşterilerin memnuniyeti için öneme sahiptir. İş performansında yaşanabilecek artış ve düşüşün önceden tahmin edilebilmesi otel işletmeleri için etkin bir performans yönetimi sağlamaktadır. İş performansının artması ya da düşüş yaşanması durumunda sebeplerinin anlaşılabilmesi için iş performansını etkileyen faktörler önem taşımaktadır. İş performansını etkileyen bireysel faktörler arasında kişilik özellikleri de yer almaktadır. Bu yüzden, işletmeler için performans yönetiminde,

önemli bir kavram olan iş performansı çeşitli değişkenlerle incelenirken, kişilik özellikleri ile olan ilişkisi de ele alınmıştır. Otel işletmelerinde çalışanların iş yerindeki sergiledikleri davranışların kişilik özelliklerinden kaynaklandığı düşünülerek kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişki yazında incelenmiştir (Fındıklı, 2016).

Üretkenlik karşıtı olarak değerlendirilen sanal kaytarma davranışının önemli sebepleri arasında görülen kişilik özelliklerinden sonra bu çalışmada incelenen bir diğer konu sanal kaytarma davranışının bir sonucu olarak değerlendirilen iş performansı ile ilişkisidir. Çalışanların sergiledikleri sanal kaytarma davranışının bir sonucu olarak iş performansında artış ya da azalış olduğu konusunda yazında kesin olan bir yargıya varılmamıştır. Bu çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışlarının iş performansı üzerine bir etkisi olup olmadığı konusunda da inceleme yapılmıştır.

Çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışının bir sebebi olarak gösterilebilecek kişilik özelliklerinin sanal kaytarma üzerindeki etkisi, kişilik özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisi ve sanal kaytarma davranışının iş performansı üzerindeki etkisi incelenmiştir. Hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin sanal kaytarma davranışını daha fazla sergilediği, hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin iş performansının daha yüksek olduğu ve sergilenen sanal kaytarma davranışının iş performansı üzerine etkisi incelenmektedir. Hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin sanal kaytarma davranışını sergilemeye eğilimli olduğunu, hangi kişilik özelliklerine sahip bireylerin iş performansının yüksek olabileceğine ve sanal kaytarma davranışının iş performansı ile ilişkisine yer verilerek, otel işletmelerinin işe alımlarda, çalışanların iş performansı düzeylerini daha önceden tahmin edebilmesini ve sanal kaytarma davranışının yaratabileceği sorunlar hakkında bilgi sahibi olmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir. Böylece bu araştırma, otel işletmeleri yönetiminin, işe alımda sergilenecek performans hakkında önceden bilgi sahibi olabilmesi ve otel işletmelerinin verimliliğini koruyabilmesi açısından öneme sahiptir.

Bu çalışma üç ana bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümünde kişilik kavramı, kişilik kuramları, ayırıcı özellik kuramı ve çalışmada yararlanılan beş büyük kişilik özelliği ve alt boyutları hakkında detaylı bilgi verilmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde, sanal kaytarma kavramı, hukuki boyutu ve sanal kaytarma sınıflandırmalarına, çalışmada kullanılan sanal kaytarma ölçeğine ve performans, performans değerlendirme ve iş performansı kavramına yer verilmiştir. Yapılan çalışmaya benzer çalışmalar ve araştırmanın hipotezleri ikinci bölümün sonunda ayrıntılarıyla açıklanmıştır. Çalışmanın son bölümünde ölçeklerin güvenirlik analizine, ölçeklerin demografik özelliklere göre değişimine ve araştırmanın analiz, bulgu ve yorumlarına yer verilmiştir.



BİRİNCİ BÖLÜM

BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİĞİ

1.1. Kişilik Kavramı

Türk Dil Kurumu (TDK), kişilik kavramını “bir kimseye özgü belirgin özellik, manevi ve ruhsal niteliklerinin bütünü, şahsiyet, bireyin toplumsal hayatı içinde edindiği alışkanlıkların ve davranışların bütünü” olarak tanımlamıştır (www.tdk.gov.tr). McCrae ve Costa (1995), kişilik kavramını, “bireysel olarak karakterize edilmiş, kısmen kalıcı, düşünce, duygu ve davranışlar biçimi” olarak tanımlamaktadır. Gürüz ve Eğinli (2012), “Kişilik, bir insanın bütün ilgilerinin, tutumlarının, yeteneklerinin, konuşma tarzının, dış görünüşünün ve çevresine uyum biçiminin özelliklerini içerir” şeklinde tanımlamaktadır (Sezginer, 2014). Tan (2017) kişiliği; “bireyin çevresiyle etkileşiminin sonucunda görünümünün, yaşam tarzının, beceri ve yeteneklerinin, alışkanlıklarının kendine özgü olmasını sağlayan onu diğerlerinden ayıran davranışlar” olarak tanımlamaktadır (Tan ve Demir, 2018). Kuşlivan ve Eren (2011) ise kişilik kavramını, “bireylerin istikrarlı bir örüntü gösteren duygularını, düşüncelerini ve davranışlarını tanımlayan ve açıklayan bireysel özelliklerdir” şeklinde tanımlamıştır. Kişilik üzerine oldukça fazla sayıda çalışma yapılmış ve kuram geliştirilmiş olmasına rağmen psikologlar arasında anlaşmaya varılmış, kesin olarak kabul gören bir tanımlama ve ölçümü bulunmamaktadır (Yazgan ve Yerlikaya, 2008; Sevi, 2009).

1.2. Kişilik Kuramları

Yazgan ve Yerlikaya (2008), kişilik kuramlarını, psikodinamik kuramcılar (S. Freud, A. Adler, H.S. Sullivan, C. Jung, E. Fromm, K. Horney, E.H. Erikson), davranışçı ve bilişsel kuramcılar (F. Skinner, J. Dolland, A. Bandura, A. Kelly), araştırma odaklı kuramcılar (G. Allport, B. Cattell, J. Eysenk, McCrae ve Costa), insancıl ve

varoluşçu kuramcılar (R. Rogers, H. Maslow, R. May) olarak sınıflandırmıştır. Burger (2008), “Kişilik” isimli kitabında Freud ve Freud’cu yaklaşım olarak sınıflandırma yaparak, S. Freud, A. Adler, H.S. Sullivan, C. Jung, E. Fromm, K. Horney, E.H. Erikson gibi araştırmacıları psikanalitik yaklaşımıcılar olarak ele almıştır. G. Allport, H. Murray, Cattell ve Büyük Beşli’yi ayırıcı özellik yaklaşımı altında sınıflandırmıştır. Psikologlar kişilik tanımını farklı yaklaşımlarla incelemiştir. Bu araştırmada kişilik kuramlarından ayırıcı özellik yaklaşımı, McCrae ve Costa tarafından son halini alan beş faktör kuramı kullanılmıştır. Aşağıda ayırıcı özellik yaklaşımı hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

1.3. Ayırıcı Özellik Yaklaşımı (Araştırma Odaklı Kuramlar)

Ayırıcı özellik yaklaşımı, bir insanın belirli bir kişilik özelliğini ne düzeyde sergilediğine göre bireyi sınıflandıran bir kişilik boyutu olarak tanımlanabilir. Ayırıcı özellik yaklaşımında araştırmacılar, bireyin davranışlarını önceden tahmin etmekle ilgilenmezler. Aynı özellikten düşük ve yüksek puan alan bireyleri, bir durum karşısında karşılaştırarak, aralarındaki farklılıkları gözlemlemek ve bu şekilde davranışları tahmin etmektir. Bazı önemli ayırıcı özellik kuramcıları aşağıda verilmiştir (Burger, 2008; Yazgan ve Yerlikaya, 2012; Taştumur, 2018).

- **Gordon Allport (Ayırıcı Özellik Kuramı):** Allport, ayırıcı özellik yaklaşımı ile ilgili bilinen ilk çalışmasını 1927 yılında gerçekleştirmiştir. Ayırıcı özellik kuramının sınırlılıklarını en başından kabul ederek, sınıflandırdığı bu özelliklerin kişiliğin yapısını önceden tahmin edemeyeceğini kabul etmiştir. Bireyin özelliklerinin değişen yapısı olduğunu kabul ederek aynı zamanda bireyin özelliklerinin süreklilik gösteren yanları olduğunu da iddia etmiştir. Allport, herkese uygulanabileceğini ileri sürdüğü bu özelliklere genel ayırıcı özellik ismini vermiştir. Allport’un ayırıcı özellik yaklaşımına göre, bir insanı anlayabilmek için, bireyin öne çıkan 5-10 adet temel özelliğinin belirlenmesi gerekir. Allport’a göre, temel özellikler kişiden kişiye farklılık gösterse de bazı temel özellikler bir bireyde belirgin bir şekilde

ön planda olabilir. Allport (1966), ayırıcı özelliklerini genellenmiş davranış yatkınlıkları olarak tanımlamaktadır. Dinamik bir yapıya sahip olduğunu ve varlığının ampirik olarak kanıtlanabilir olduğunu ileri sürmektedir (Burger, 2008; Yazgan ve Yerlikaya, 2012).

- **Raymond Cattell (Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı):** Gordon Allport ve Henry Murray ile kişilik çalışmalarını sürdürürken, faktör analizinin kişilik araştırmaları için etkin bir şekilde kullanılabileceğini ileri sürmüştür ve Cattell 1945 yılında yaptığı çalışmayla bu düşüncesini belirtmiştir. Diğer araştırmacıların aksine, tümevarımcı bir yaklaşımla kişilik özelliklerinin ampirik olarak kişilik araştırmalarına dahil edilebileceğini ileri sürmektedir. Cattell'in çalışmalarında bu yapıyı belirlemek için istatistiksel bir yöntem kullanarak temel kişilik özelliklerini belirlemede faktör analizinden yararlanmışır. İnsan kişiliğini belirleyen bu özelliklere kaynak özellikler ismini vermiştir. Yaptığı çalışmalar sonunda 16 temel özellik bulur ve 1949 yılında yaptığı çalışmada 16 Faktörlü Kişilik Testi'nin (16 PF) son halini verir. Cattell'in 16 faktörlü kişilik envanteri iki uçlu bir yapı taşır. Bireyin seçimi ile iki uç arasında hangi noktada durduğu ve hangi uca daha yakın olduğu tespit edilir (Burger, 2008; Yazgan ve Yerlikaya, 2012).
- **Hans Eysenk (Biyoloji Temelli Faktör Analitik Ayırıcı Özellik Kuramı):** Psikologlar, uzun yıllar boyunca kişiliğin gelişiminde biyolojinin etkisini kabul etmemiş ve kişiliğin zaman içerisinde sadece anne ve babanın davranışları ve çevresel faktörlerle geliştiğini ileri sürmüştür. Bebeklerin zihnini doğuştan boş bir levha olarak kabul ederek, kişilik ve zekalarının sadece yaşanmışlıkla geliştiğini benimsemiştir. Kişilik özelliklerinin, anne ve babanın kalıtsal özelliklerinden bebeğe geçtiğini ileri süren Hans Eysenk eleştirilerle karşılaşmıştır. Hans Eysenk bireyi diğerinden ayıran özellikleri süper özellik olarak tanımlamış ve bunları belirlemek için de faktör analizini kullanmıştır (Burger, 2008; Yazgan ve Yerlikaya, 2012).

Eysenk'in 1975 yılında yaptığı çalışmasında kullandığı iki temel özellik;dışa dönüklük ve zıttı olan içe dönüklük, bir diğeri ise nörotiklik ve duygusal dengedir. Bu iki özellik arasında sıfatlar tanımlayarak bireyin nörotiklik ve dışa dönüklük düzeyini tespit etmiştir. Dışa dönüklük kavramını, daha çok sosyal, girişken, enerjik, konuşkan, cana yakın, uyumlu ve aktif olma gibi özelliklerle tanımlamıştır. İçe dönükler ise bunun tam tersine fazla arkadaşı olmayan, sessiz, içine kapanık kişilerdir. Eysenk'e göre dışa dönük ve içe dönükler arasındaki bu farklılıkların yanı sıra bu özelliklere bireylerin beyin yapılarında da farklılıklar mevcuttur. Yani biyolojik yapılarının farklılık gösterdiğini ileri sürmektedir. Nörotik bireyleri ise kaygılı, üzüntülü, utangaç, huysuz, duygusal, öz saygısı düşük ve gergin olarak belirlemiştir. Eysenk'e göre özellikle nörotiklik ve duygusal denge boyutu otonom sinir sistemi ve limbik sistemle ilişkilidir. Duygusal denge sahibi bireyler ise, nörotiklerin tersine sakin, güvenilir, kontrollü, düşünceli, pasif ve ölçülü kimseler olarak tanımlanmıştır (Yazgan ve Yerlikaya, 2012).

1.4. Beş Büyük Kişilik Özelliği (Beş Faktör Kuramı)

20. yy. sonlarında kişiliğin boyutsal özellikleri birçok araştırmmanın konusu olmuştur. Kişiliğin yapısını anlamak için ilk çalışmalar dilin kişilik üzerine etkilerini inceleyen araştırmalardır. Gordon Allport ve Hery Odbert kişilikle ilgili özelliklerin kapsamlı bir listesini oluşturmuştur. Sonrasında yapılan diğer araştırmalarla birlikte faktör analizi yöntemi ile beş faktörde tanımlanacak şekilde kişiliği sınıflandırmışlardır (Taymur ve Turkcapar, 2012). 1943 yılında Cattell'in başlattığı sınıflandırma sonrasında, Goldberg'in çalışmalarıyla "beş faktör" deyimini kullanan ilk kişi olmuştur. McCrae ve Costa 1985 yılında beş faktör kişilik özelliğini detaylandırarak son halini vermiştir (Tan ve Demir, 2018).

Çalışmada yararlanılan beş faktör kuramı ayırıcı özellik yaklaşımı içinde yer almaktadır. Burger (2008), ayırıcı özellikleri, kişilerin çeşitli sıfatlar içinde kendilerince ağırlıkta olan ve onlara sıklıkla uyan sıfatlar olarak ifade etmektedir. Bu yaklaşım diğer yaklaşımlara farkla bireyin bir olay karşısında nasıl davranacağını

tahmin etmek ile ilgilenmez. İlgi alanı kişilikte sürekli olarak tekrar eden ve yerleşmiş kalıpları belirlemektir. Ayırıcı özellik yaklaşımını ilk olarak başlatan Allport, herkese uygulanabilirliği olan bu özelliklere, “genel ayırıcı özellik” adını vermiştir. Cattell, ayırıcı özelliklerden farklı, yaptığı kişilik anketlerinden 16 temel özellik bulmuştur ve bu kişilik özelliklerini faktör analizi yaparak sayısallaştırmıştır. 1946’da çalışmasını 16 Faktörlü Kişilik Testi (16 PF) ile yayınlamıştır. Cattell’in çalışmalarıyla McCrae ve Costa, Goldberg, Bush, Law ve Comrey gibi kişilik araştırmacıları faktör analizinin şaşırtıcı şekilde istatistiksel olarak doğru sonuçlar verdiğini fark ederek, bu yolda çalışmaları devam ettirmişlerdir (Burger, 2008).

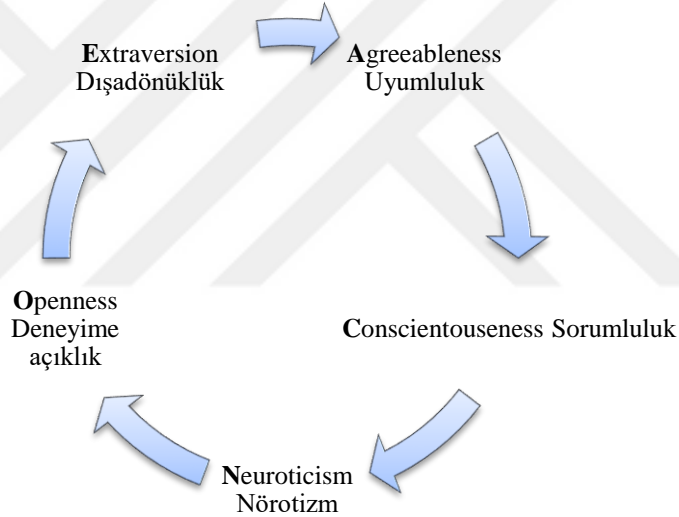
McCrae ve Costa, başlangıçta kişilik özelliklerinin yetersiz olduğu gerekçesiyle özellikler eklemiştir ve zamanla beş kişilik özelliği kurama dönüşmüştür. McCrae ve Costa’nın nörotiklik ve dışa dönüklük boyutları Cattell’in sınıflandırması ile örtüşmektedir. Bunun haricinde, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık özellikleri ile beş büyük kişilik özelliği ismini almıştır (Yazgan ve Yerlikaya, 2012). McCrae ve Costa (1999)’nın yaptığı çalışmada beş büyük kişilik kuramının kişiliğin temel yapısını temsil ettiğini bazı kanıtlarla ileri sürmüştür. Bu çalışmaya göre, çalışmalar ve gözlemlerde fikir birliği vardır ve davranışlara yatkınlık süreklilik göstermektedir. Belirlenmiş bu özellikleri tanımlayan sözcüklerin günlük olarak kullanımı vardır. Bu özellikler her yaş grubu, cinsiyet, ırk ve dil için geçerlidir. Yani evrensel olarak uygulanabilir ve tüm bu özellikler biyolojik kalıtsal temellere dayanmaktadır (Bozkurt, 2018).

1.5. Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutları

Cattell (1947), tarafından oluşturulan **NEO** Inventory; **N**euroticism (nörotizm), **E**xtraverion (dışa dönüklük), **O**penness (açıklık) kişilik kuramının McCrae ve Costa tarafından sorumluluk (öz disiplin) ve uyumluluk alt boyutları eklenerek 5 Faktör Kuramı (Big Five Theory) olarak kabul görmüştür. Beş faktör kuramı günümüzde birçok araştırma tarafından kişiliğin ölçümü için seçilen ölçeklerin en önemlilerinden ve en sık kullanılanlarından biridir (Sevi, 2009).

McCrae ve Costa, beş faktör kuramı, nörotiklik, açıklık, dışadönüklük, uyumluluk ve sorumluluk boyutlarından oluşmaktadır. Her boyutun kendi içinde zıttı mevcuttur. Ve yine her boyut 6 alt faktöre sahiptir. Toplam 30 faktörden oluşan bu kuram birçok araştırmacı tarafından kişilik ölçeği olarak kullanılmıştır. Alt boyutlarıyla birlikte kişiliğin sistematik olarak incelenmesi imkânı sunmaktadır (John ve Srivastava, 1999).

McCrae ve Costa (1985)'nin beş faktör kuramında genetik etkileri barındıran alt boyutlar uyumluluk ve dışa dönüklük alt boyutlarıdır. Beş faktör kuramı farklı kültüre ve farklı dillere uyarlanabilir. Evrensel olarak kabul gören bir ölçüm olmasa da birçok araştırmacı tarafından kullanılan bir ölçümdür (Barrick ve Mount, 2001).



Şekil 1: Beş Faktör Modeli

Kaynak: McCrae vd.(1995) çalışmasından yararlanılarak oluşturulmuştur.

Nörotizm, dışa dönüklük, açıklık, uyumluluk ve sorumluluk kavramlarının tanımları aşağıdaki gibidir:

- **Nörotizm (Duygusal Dengesizlik)/Duygusal Denge:** Costa ve McCrae (1987) nörotizm halini, kendine güveni eksik, dürtü ve arzularını kontrolde sorun yaşayan, orantısız düşüncelere sahip ve somatik şikâyetleri olan bireyler için çoğunlukla hissedilen sinirsel gerginlik,

depresyon, suçluluk duygusu, hayal kırıklığı gibi duygular olarak tanımlanmaktadır (McCrae vd., 1992). Duygusal dengeyi ölçmek için oluşturulan beş faktörden biri olan nörotizm bireyin “duygusallık, negatif duygulara eğilimlik, kırılganlık eğilimini” (Chew ve Dillon, 2014) ölçmektedir. Chamorrove Premuzic (2007)’e göre, nörotik kişiler, kaygı, depresyon ya da tükenmişlik ve öfke gibi negatif duyguları yaşama eğilimdeyken, zıttı olan duygusal denge sahibi bireyler, bunun tam aksine daha rahat ve sakin kişilerdir (Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012).

Normal insanlardan farkla, aşırı şefkat isteme, aşağılık duygusu, odaklanamama, güvensizlik, nefret, kin, aşırı cinsel dürtü, saldırgan davranışlar sergilemektedir. Eysenk (1967), nörotikleri, kolayca heyecanlanan ve sinirlenen depresyona yatkın kişiler olarak tanımlamıştır (Çivilidağ, 2017). Duyguları aşırı değişiklik gösteren bireylerde nörotiklik boyutu yüksek çıkacaktır. Nörotiklik düzeyi yüksek insanlar, düşük olanlara oranla gün içerisinde daha fazla stres ve kaygı gibi durumlar yaşamaktadır. Nörotiklik düzeyi düşük olan insanlar yani duygusal denge sahibi insanlar ise tam tersi olarak daha sakin, ortama ve duruma daha iyi uyum gösteren ve olaylara ya da stresörlere karşı daha sakin tutum sergilerler (Burger, 2008). Nörotik bireyler, kolay bir şekilde motivasyon kaybı yaşayabilir, ruh hali anlık olarak değişebilir. Daha kötümser, kaygılı ve evhamlı olabilirler ve aynı zamanda bu insanların öz güven eksikliklerinin mevcut olduğunu söylemek mümkündür (İyigün, 2014).

- **Açıklık/Gelenekselci:** Deneyimlere açıklık ve zıttı olan kavram kapalılık yani gelenekselcilik olarak belirlenmiştir. Açıklık kavramını, yaratıcı, yeniliklere açık, sanata ve farklı ilgi alanlarına açık bireyler olarak tanımlamak mümkündür. Tam zıttı ise, gelenekselcilik, geleneksel değerlere bağlı, daha sıradan yaşamayı tercih eden bireyleri deneyimlere açık olan bireylerden ayırmak için kullanılmaktadır (Costa vd., 1995). Açıklık özelliğine sahip kişiler kültürlü, orijinal fikirlere sahip ve hayal

gücü güçlü olan bireylerdir (Kaygısız vd., 2013). Açıklık alt boyutunun tanımlayıcı özellikleri arasında analitik, karmaşık, meraklı, bağımsız, yaratıcı, liberal, geleneksel olmayan ve açık fikirli gibi özellikler yer almaktadır (Somer, 2002). Yeni deneyimlere açık olma ve geleneklere bağlılığın sürekliliği arasında bir noktada ölçümünü gösterir. Diğer bir ifadeyle, geleneklerine bağlı sıkı sıkıya bağlı olan bireyler bu özellikten düşük puan alacaklardır. Açıklık özelliği düşük insanların daha tutucu insanlar olduğunu söylemek mümkündür. Bilim adamları ve sanatçılarda bu özelliğin yüksek puan aldığı çalışmalarca desteklenmiştir (Burger, 2008; İnanç ve Yerlikaya, 2012).

- **Dışadönüklük/İçedönüklük:** Sosyal, konuşkan, kendine güvenen, enerjik, macera sever, pozitif bakış açısına sahip sempatik olarak tabir edilen kimselerdir. Dışa dönük bireyleri, sosyal, girişken, hareketli, sıcakkanlı insanlar olarak tanımlayabiliriz (İyigün, 2014). Tam zıttı olarak kabul edilen içe dönük yani içine kapanık olarak tabir edilen bireylerdir. İçedönük bireylerin özelliklerini ise, sessiz, durgun, negatif bakış açısına sahip, soğuk tabiri kullanılan kimseler olarak tanımlayabiliriz (McCrae ve Costa, 1992; John ve Srivastava, 1999). İçe kapanık olan bireyler, diğerlerine göre daha sessiz, düşüncelerini ifade etmektan ve arkadaşlık kurmaktan çekinen insanlardır. Dışa dönüklere oranla daha az arkadaş sahibi olduklarını söylemek de mümkündür (İnanç ve Yerlikaya, 2012; Burger, 208).
- **Uyumluluk/ Düşmancıl:** Uyumlu kişiler genel olarak, affedici, dürüst, fedakâr, uysal, yumuşak başlı, alçak gönüllü olarak tabir edilebilir. Zıttı olarak kabul edilen düşmancıl (antagonism) ise, nefret ve kin duyabilen, uzlaşmaya yaklaşmayan, diğer insanlara yüksekte bakan fedakârlık düzeyi düşük kimselerdir (McCrae ve Costa, 1992; John ve Srivastava, 1999). Başka insanların görüşlerine önem veren, anlayışlı, dost canlısı ve duygusal zekâsı yüksek kişiler olarak tanımlanabilir. Araştırmacılar uyumluluk özelliği yüksek olan bireylerin, başka insanları daha çok

düşünen yardımsever, sadık, merhametli ve dürüst sıfatları ile tanımlanmaktadır (Somer, 2002). Uyumlu bireylerin ortama uygun şekilde, daha ılımlı olarak hareket ettiklerini ve karşılaştıkları sıkıntılara daha sakin çözümlere üretebildiklerini ve iş birliğine daha yatkın olduğunu söyleyebiliriz (İyigün, 2014). Bu yüzden uyumluluk özelliği yüksek puan alan kişilerin rekabetten çok iş birliğini tercih edeceklerini de söyleyebiliriz. Uyumsuz olan bireylere göre daha sağlam sosyal ilişkiler kurmaktadır. Uyumluluk özelliği düşük olan bireyler ise tam tersi, insanlara şüpheyle yaklaşan, düşmancıl ve kavgacı bir tutum izleyen, iş birliğine yanaşmayan bireylerdir. Sosyal ilişkilerinin zayıf olduğunu, saldırgan ve kavga çıkarmaya çalışan bir yapıya sahip olduklarını söylemek mümkündür (İnanç ve Yerlikaya, 2012; Burger, 2008; Saltukoğlu vd., 2014).

- **Sorumluluk sahibi / Hedefsiz:** Öz disiplin sahibi, tedbirli, düzenli ve planlı çalışan, daha verimli ve üretken kişiler olarak tanımlamak mümkündür (McCrae ve Costa, 1992; John ve Srivastava, 1999; Çivitçi ve Arıcıoğlu, 2012). Zıttı olan amaçsız veya hedefsiz (lack of direction) olarak tanımlanabilen kişilik özelliklerine sahip bireyler ise, gelecek vaad etmeyen, disiplinden uzak, başarıya çabası olmayan bireylerdir (John ve Srivastava, 1999).

Bu özellikten alınan puan bireyin ne kadar öz disiplin sahibi olduğunu gösterir. Öz disiplin sahibi sorumluluk düzeyi bireylerin daha bilinçli hareket eden, dikkatli ve kararlı bireyler olduğunu söyleyebiliriz. Tam tersi olarak öz disiplin düzeyi düşük olanların ise daha dikkatsiz ve dikkati kolayca dağılabilen bireyler olduğunu söyleyebiliriz. Bazı araştırmacılar ise bu alt boyuta başarıma isteği olanlar olarak sınıflandırmıştır (Burger, 2008). Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireyler, amaçlarına sağlam adımlarla ilerleyen, üretken, tedbirli, titiz çalışan ve başarmayı seven bireylerdir. (İyigün, 2014; Somer vd. 2002). Bu özelliğin tam tersi olarak, yani

sorumluluk düzeyi düşük bireylerin tembelliğe ve işi ertelemeye daha eğilimli olduğu söylenebilir (Saltukoğlu vd., 2014).

Beş büyük kişilik özelliği, John ve Srivastava (1999) çalışmasında alt boyutları aşağıdaki sıfatlarla açıklamıştır:

Tablo 1: Beş büyük kişilik özelliği alt boyutları

Beş Büyük Kişilik Özelliği	Alt Faktörler
Nörotizm	<ul style="list-style-type: none">○ Endişeli○ Sinirli○ Depresyon○ Bilinçaltı (utangaç)○ Düşüncesiz (dürtüsellik)○ Özgüven eksikliği
Dışa Dönüklük	<ul style="list-style-type: none">○ Sosyal○ Kendine güvenen○ Enerjik○ Maceracı○ Hevesli/Pozitif bakış açısı○ Sempatik
Deneyimlere Açıklık	<ul style="list-style-type: none">○ Fikirler- Meraklı○ Hayal gücü- Yaratıcı○ Estetik- Sanata yatkın○ Eylemler-Geniş ilgi alanları○ Duygular- Heyecanlı○ Değerler- Alışılmadık
Uyumluluk	<ul style="list-style-type: none">○ Güvenilir(Affedici)○ Basitlik○ Fedakâr○ Uysal○ Alçak gönüllü○ İyi niyetli
Sorumluluk	<ul style="list-style-type: none">○ Yetkinlik-Verimlilik○ Planlı○ Sorumluluk sahibi(dikkatli)○ Başarma çabası○ Öz disiplin- çalışkan○ Tedbirli- Temkinli

Kaynak: John ve Srivastava (1999), 102–113.

Tabloda görüldüğü gibi beş büyük kişilik özelliği farklı sıfatlar ile de açıklanabilmektedir. Farklı işlere farklı kişilik yapılarına sahip çalışanlar daha uygun olacaktır. Müşterilerle yüz yüze çalışacak kişilerin daha dışadönük olması tercih edilebilir. İşletmeler açısından bakıldığında özellikle işe alımlarda uygun işe uygun kişilikte çalışanların seçilmesi önem arz etmektedir. İnsan kaynakları departmanın işe alımlarda kişilik testleri uygulaması çalışanların uygun işlere yerleştirilmelerini sağlayabilir.

İKİNCİ BÖLÜM

SANAL KAYTARMA VE İŞ PERFORMANSI

2.1. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı ve Sanal Kaytarma Kavramı

21.yy sonrasında yaşanan teknolojik gelişmeler zamanla hızla hanelere ve işletmelere yayılmıştır. Türkiye’de interneti aktif olarak kullanan kişilerin oranı %66,8’dir. 2016 yılında %76,3 buldukları evden internet erişim imkânı varken bu oran 2017 yılı için %80,7 olarak belirlenmiştir. 2016 yılında yapılan araştırmada hanelerin %96,9 unda cep telefonu ya da akıllı telefon bulunmaktadır. 2016 yılında internet kullanım amaçları ile ilgili araştırma sonucu sosyal medya kullanımı ilk sırada yer almıştır. Bireylerin %82,4’ü sosyal medya üzerinden profil oluşturma, mesaj gönderme, fotoğraf paylaşma gibi aktivitelerde bulunurken, ikinci sırada paylaşım sitelerinden video izleme, online haber, gazete ve dergi okuma yer almaktadır. Hootsuite ve Wearesocial desteğiyle, Digital Overviev 2017’de yapılan araştırma sonucunda, Türkiye’de mobil kullanıcı sayısı 71 milyon, sosyal medyaya mobilden bağlanan kullanıcı sayısı 42 milyon olarak belirlenmiştir. Yine bu araştırma Türkiye’de aktif sosyal medya kullanıcılarını 48 milyona ulaştığını belirtmiştir (www.tuik.gov.tr; www.wearesocial.com). Özetle bu araştırmalar, internetin artık günlük hayatta çok önemli bir yere sahip olduğunu ve sadece gençlerin değil, neredeyse tüm yaş grupları tarafından da aktif olarak kullanılabildiğini göstermektedir. Zaman içinde yaşanan bu gelişmeler hayatı kolaylaştırırken bazı sorunları da beraberinde getirmiştir. Bu sorunlardan biri çalışanların mesai saatleri içerisinde kişisel amaçlı internet kullanımı olarak tanımlanan sanal kaytarma kavramı olarak yazında yerini almıştır.

Üretkenlik karşıtı davranışlar, iş yerinde verimlilik ve karlılık için işletmelere zararı olan, çalışanların kasıtlı olarak yaptıkları bazı kötü davranışlar şeklinde tanımlanabilir. Bu davranışlardan bazıları; zaman ve imkânı kötüye kullanma, iş yerinden çalma, sapkın davranışlar, hırsızlık, dolandırıcılık, uyuşturucu kullanımı

gibi davranışlardır (Öcel ve Aydın, 2010). Robinson ve Bennet (1995), çalışmasında üretkenlik karşıtı iş davranışlarını örgütsel ve kişisel, önemsiz ve ciddi olarak ele almış ve sanal kaytarma davranışını bu sınıflandırma arasında örgütsel ve önemsiz olarak belirlemiştir. Üretime karşı sapkınlık davranışı alt kavramlarında sanal kaytarma davranışına yer verilmiştir. Üretime karşı sapkın davranışlar; işi erken bırakma, uzun molalar verme, sanal kaytarma ve yavaş çalışma şeklindedir (Özkalp, 2012). Blanchard ve Henle (2007), sanal kaytarma davranışını iş yerine ait mail ve internetin kişisel ihtiyaçlar için kullanımı şeklinde tanımlamıştır. Lim ve Loo (2002), sanal kaytarma kavramını, çalışma saatleri içinde çalışanların iş yerindeki internet aracılığıyla iş dışı web sitelerin kontrolü ve iş dışı amaçlarla yapılan diğer çevrimiçi aktiviteler olarak tanımlamıştır (Jandaghi vd., 2015). Lim (2002), sanal kaytarma davranışını üretkenlik karşıtı davranışların yeni hali olarak ifade etmiştir. Aynı zamanda bilgi teknolojilerinin gelişimini iki ucu keskin kılıç olarak tanımlamıştır. İşletmelere birçok fayda sağlarken bir yandan da zararları olduğunu ileri sürmektedir.

Örücü ve Yıldız (2014), “iş amaçlı kullanım için sunulmuş olan bilgisayar ve internet sistemlerinin kişisel amaçlar için kullanılması” olarak tanımlarken, çalışanlar arasında iletişimi kolaylaştıran ve işletme için fayda sağlayan teknolojinin çalışanların performansı ve işletmeye olan kayıplarından da bahsetmiştir. Whitty ve Carr (2006), sanal kaytarma kavramını siber aylaklık (cybers lucking) olarak ele alarak, iş yerindeki internetinin iş harici amaçlar için kullanımı olarak tanımlamıştır (Jandaghi vd., 2015). Li ve Chung (2006) ise, çalışanların iş dışı web siteleri kendi istekleri ile ziyaret etmeleri olarak tanımlamıştır.

2.2. Sanal Kaytarma Davranışının Sonuçları

Sanal kaytarma davranışı çalışanlara ve işletmelere yardımcı olmakla birlikte, verimlilik konusunda bazı sakıncalı durumları da beraberinde getirmiştir. Araştırmaların bazıları çalışanların iş performansına, çalışanların boş zamanlarını değerlendirmesine, iş tatmini ve çalışanların mutluluğuna olumlu yönde etkisi olduğunu iddia ederken (Blanchard ve Henle, 2008), bazı araştırmalar da işletmelere milyonlar kaybettirebilecek, aynı zamanda güvenlik açığı yaratabilecek bir kavram olduğunu vurgulamışlardır (Weatherbee, 2010; Lara ve Mesa, 2010; aktaran

Malthora, 2013). İş yerinde sanal kaytarma davranışının tamamen ortadan kaldırılması için yaptırımlar, çalışanların iş yerinde kendilerini mutsuz hissedeceğini ve memnuniyetsiz şekilde çalışma hayatına devam edeceğini ileri süren çalışmalar bulunmaktadır. İşletme tarafından çok serbest bir politika izlenmesi durumunda da işletme için maddi kayıplara neden olacaktır (Menzel, 1998; Block, 2001; Greengard, 2002; aktaran Candan ve İnce, 2016).

Anandarajan vd. (2004), bireysel internetin kişisel amaçlar için kullanılması işletme ve çalışan için verimlilik ve performans artırıcı bir kavram olarak değerlendirilmiştir. Keklik vd. (2015), sanal kaytarma davranışının örgütsel öğrenme kapasitesini olumlu yönde etkileyen bir kavram olduğunu göstermiştir. König ve Guardia (2014), dengeli ve kontrollü olarak sanal kaytarma davranışı işletme ve çalışanları için faydalı olabileceğini ileri sürmüştür. Stanton (2002) ise, bireysel internet kullanımı sık olan bireylerin daha az kullananlara oranla, iş tatmini, duygusal bağlılık, destekleyici örgüt, iş arkadaşları ve yönetici memnuniyeti açısından daha verimli olduğunu ileri sürmektedir (Örücü ve Aksoy, 2018). Çalışanların iş üretkenlik düzeyleri ve sanal kaytarma davranışları ilişkisi ile ilgili yapılan bir araştırmada, sanal kaytarma davranışının çalışanların iş üretkenlik düzeyini olumsuz yönde etkilediğini bulmuştur. Bu çalışmada sanal kaytarma davranışı arttıkça iş üretkenlik düzeyinin düştüğü görülmektedir (Demir vd., 2017). İş yerinde bireysel internet kullanımının, çalışanların iletişim kurabilmesi, iş ile ilgili web sitelerini takip edebilmesi, boş zamanlarını değerlendirebilmesi, iş yerinde kendini özgür hissetmesi ve iş stresini atabilmesi gibi faydalı yönleri vardır (Örücü ve Aksoy, 2018). Bunun tam tersi olarak internet kullanımının mesai saatleri içinde görevler aksatılarak, gereğinden fazla kullanımı, müşteri memnuniyetsizliğine sebep olabilecek durumların çalışanlar tarafından göz ardı edilmesi gibi durumlar işletme için problem yaratacak ve maddi kayıplara sebep olacaktır (Malhotra, 2013; Demir vd., 2017).

Özetle, iş yerinde internet kullanımı bazı araştırmacılar, çalışanın iş tatmini ve verimliliğine katkı sağladığını, bazı araştırmacılar ise bu davranışın kontrol edilmemesi durumunda ciddi oranda maddi kayıplar yaşanacağını ileri sürmektedir.

İşletmeler ise bu davranışı tamamen ortadan kaldırmak yerine daha ılımlı politikalar izleyerek, çalışanların memnuniyetini de göz ardı etmeden düzenlemeler yapmalıdır.

2.3. Sanal Kaytarma Davranışının Hukuki Boyutu

İş yerinde internet kullanımı hakkında hukuki düzenleme bulunmamaktadır. Ancak iş hukukuna göre iş yeri telefonunun kişisel amaçlı kullanımı yasaktır. Bu durumda iş yeri internetinin iş amacı dışında kullanımı konusunda işçinin herhangi bir hukuki hakkı bulunmamakla birlikte, telefon kullanımının yasak olduğu gibi internet kullanımının da bireysel amaçlı olması durumunda yasak olduğu düşünülebilir. Ancak işçinin mesaiye kalması ya da bir problem yaşaması durumunda kısaca zorunlu ve acil durumlarda internet ve telefon kullanımı konusunda herhangi bir yasak söz konusu değildir. Bazı büyük ölçekli işletmeler iş sözleşmelerinde düzenlemeye yer verirken, daha küçük ölçekli işletmeler iş sözleşmesinde herhangi bir düzenlemeye yer vermemiştir. Ancak hukuksal sonuçlar doğuracağı, iş akdinin işveren tarafından feshedilebileceği bilinmelidir. Bazı büyük ölçekli işletmeler, iş sözleşmesinin haricinde bir sözleşme düzenleyerek, işletmenin kısıtlarını ve politikasını çalışana iletmiş ve bir sözleşme ile sabitlemiştir. İş sözleşmelerinde bu konuyla ilgili şu düzenlemeyi örnek verebiliriz (Okur, 2005):

“Bay/Bayan ve Firma arasında iş sözleşmesinin eki olarak şu kararlaştırılmıştır: İşyerindeki bilgisayar ve E-mail göndermek gibi internet bağlantısının kullanımı sadece iş yapma amacıyla olabilir. Özel amaçlı kullanım yasaktır. Bilgisayar ve internet, sadece geçerli şahsi giriş hakkı ile kullanılabilir. Kullanıcı adı ve şifre üçüncü şahıslara verilemez. Bilgisayara yabancı programlar kopyalanamayacağı gibi, bilgisayara disket, CD-ROM ya da internet'ten bilgi ve dosyalar bilgisayara kaydedilemez. Virüs kontrolüne dikkat edilmeli ve her virüs bulaşması gecikmeden ağ yönetimine bildirilmelidir. Özellikle erotik ya da ırkçı nitelikteki hukuka aykırı içerikli sayfaların çağırılması, sunulması ya da işlenmesi yasaktır. İşveren yukarıda belirtilen kurallara uyulup uyulmadığını kontrol etmek için bilgisayara kaydedilen bilgileri denetlemeye ve internet ile e-mailleri kaydetmeye yetkilidir. Bu kurallara aykırılık iş hukuksal sonuçlara yol açacaktır. Öngörülen davranış kurallarını kabul ediyorum. Yer, Tarih, işçi ve işveren imzası”.

Tablo 2: Yıllara göre sanal kaytarma türleri ve yapılan hukuki işlemlerin gerekçesi

Yıl/Karar Tarihi	Sanal Kaytarma Türü	Hukuki İşlemin Gerekçesi
2008/5294	Yasaklı sitelere girerek pornografik resimleri, videoları işletmenin veri taşıyıcısına indirme ve yükleme	İş K. 18. maddesi uyarınca geçerli nedenlerle fesih
2008/21177	Bilgisayarda oyun oynama, sohbet etme, müstehcen sitelere ve bahis sitelerine girme	İş K. 18. maddesi uyarınca geçerli nedenlerle fesih
2009/12393	İnternet alışveriş ve oyun sitelerine girme, iş sözleşmesi feshedilen bir işçi ile elektronik ortamda karşılıklı gönderilen maillerde işverenin şeref ve namusuna dokunacak sözler sarf etme ve asılsız istinatlarda bulunma	İş K. 25/II b fıkrası uyarınca iş sözleşmesini haklı nedenlerle derhal feshi, İş K. 18. maddesi uyarınca geçerli nedenlerle fesih ve iş sözleşmesinin eki niteliğindeki iç yönetmeliğin ihlali
2010/36828	Film izleme, oyun oynama, internet vasıtasıyla işveren ve işyeri çalışanları hakkında şeref ve haysiyet kırıcı, hakaret içeren yazışma (sohbet etme)	İş K. 25/II bendi uyarınca iş sözleşmesinin haklı nedenlerle derhal feshi
2012/6935	İşveren hakkında hakaret niteliğini içeren chat yapma (sohbet etme)	İş K. 25/II b fıkrası uyarınca iş sözleşmesini haklı nedenlerle derhal fesi; ancak fesih için geçerli makul sürenin geçirilip geçirilmediğinin incelenmesi

Kaynak: Yıldız ve Yıldız, 2015, 10-11.

Yargıtay kararlarına bakıldığında İş Kanunu, işverene üretkenlik karşılığı bu davranış için 18. ve 25. maddesi uyarınca fesih hakkı vermiştir. Ancak çalışanların büyük kısmının bu davranışın hukuki yaptırımını hakkında bilgi sahibi olmadığı düşünülmektedir. Aynı zamanda işletmeler tarafından izlenen yumuşak politika ile bu davranışların çoğu zaman göz ardı edildiği düşünülebilir. İşveren için tahammül edilemez olması, ahlak dışı davranışlar ve aykırılıklar söz konusu olduğunda hukuksal işlem başlatılabilir (Okur, 2005; Yıldız ve Yıldız, 2015). İş kanununda açıkça belirtilmese de benzer olaylar incelendiğinde işletmelerin iş akdini feshetme hakkı bulunmaktadır.

2.4. Sanal Kaytarma Tipleri ve Sınıflandırmaları

Sanal kaytarma kavramı ile ilgili farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Malhotra (2013), çalışanların gönüllü olarak gerçekleştirdikleri hareketler olarak tanımladığı sanal kaytarma davranışını aşağıdaki gibi sınıflandırmıştır:

- Sosyal amaçlı,
- Bilgi edinme amaçlı,
- Boş zamanı değerlendirme amaçlı kullanım ve

- Sanal duygular

Doorn (2011), sanal kaytarma davranışını davranışlar ve aktiviteler olarak ayırmıştır. Aktiviteler kısmında, sanal kaytarma aktivitelerini sosyal amaçlı kullanım, sanal duygular, bilgi amaçlı kullanım ve boş zaman değerlendirme amacıyla kullanım olarak 4 başlık altında toplarken, davranışlar kısmında, gelişme, sapkın, bağımlı ve iyileşme davranışları olarak belirlemiştir. Lim (2002), iş saatleri içinde internetin kötü amaçlı kullanımını olarak tanımladığı sanal kaytarma davranışını 2 ana gruba ayırmıştır. Lim (2002)'in yaptığı bu çalışma sanal kaytarma hakkında ilk yapılan sınıflandırmalardan biridir. Sanal kaytarma tipleri:

- İnternet başında boşa zaman geçirme yanısıra aylıklık; gazete ve haberleri okumak, çevrimiçi alışveriş yapmak ve diğer benzer aktiviteler,
- E- mail göndermek ve almak; iş dışı mesajlaşma, iş dışı mail almak göndermek.

Anandarajan vd. (2004), sanal kaytarma davranışını aşağıdaki şekilde sıralamış ve buna göre ölçmüştür:

Tablo 3: Bireysel İnternet Kullanımı Aktiviteleri

Satın Alma ve Kişisel İşler	Araştırma ve Bilgi Edinme
1. İş dışı kişisel işleri yürütmek	1. Haberleri okumak, spor haberleri, hava durumu vb.
2. Kişisel yatırım ve banka işlerini yürütmek,	2. Kişisel ilgi alanı için ürün ve hizmet araştırması,
3. Online alışveriş yapmak,	3. Eğlence ürün ve hizmetlerini takip etmek,
4. Eğlence veya tatil amaçlı kişisel işleri yürütmek	4. Kişisel hobiler hakkında araştırma yapmak,
	5. Başka bir iş bakmak.
Kişiler Arası İletişim	İnteraktif Eğlence ve Zaman Geçirme
1. Arkadaş veya aileye e-kart, e-çiçek, e-hediye vs. göndermek,	1. Sıradan çevrimiçi sohbetlere katılmak,
2. Birden fazla kişiye ya da gruplara mail göndermek,	2. İşle ilgili olmayan haber gruplarına katılmak,
3. Online sınıflandırılmış reklamları kullanmak,	3. Çevrimiçi açık artırmalara katılmak,
4. Kişisel e-mail hesabını kullanmak (yahoo, messenger vb.).	4. Çevrimiçi oyunlara katılmak,
	5. İnternette sıradan ve amaçsız gezinme.
Kişisel amaçlı internetten bir şeyler indirme	
1. Video, müzik, resim vb. kişisel yer indirme,	
2. Kişisel program indirme.	

Kaynak: Anandarajan vd., (2004).

Blau vd. (2006), sanal kaytarma davranışını 3 alt başlıkta sınıflandırmıştır (Jiang, 2016):

- İnternette gezinme
- E-mail aktiviteleri
- İnteraktif aktiviteler (sohbet vb.)

Blanchard ve Henle (2008), sanal kaytarma davranışını önemli ve önemsiz aktiviteler olarak ikiye ayırmıştır. Sık ve tipik olarak yapılan davranışları önemsiz sanal kaytarma alt boyutları olarak ele almıştır:

Tablo 4: Önemli ve Önemsiz Sanal Kaytarma Etkinlikleri

Önemsiz Sanal Kaytarma Davranışları	Ciddi Sanal Kaytarma Davranışları
<ul style="list-style-type: none">• Kişisel mail almak ve göndermek• Haber sitelerini kontrol etmek• İş dışı mail hesabını kontrol etmek• Bireysel yatırım ve finansal siteleri kontrol etmek• Hisse senedi vb. kişisel finansal siteleri kontrol etmek• Online alışveriş yapmak• Spor sayfalarını ziyaret etmek• Online açık artırma sitelerini ziyaret etmek(ebay vb.)	<ul style="list-style-type: none">• Yetişkin(müstehcen) siteleri ziyaret etmek• Sohbet odalarına katılmak• Kişisel web sitesi (blog, vlog vb.)yürütmek• Sanal toplulukları kullanmak(facebook,twitter vb.)• Kumar/iddia sitelerini ziyaret etmek• Blogları okumak• Müzik, resim, program indirmek(kişisel)• Oyun oynamak

Kaynak: Blanchard ve Henle (2008).

Blanchard ve Henle tarafından geliştirilen sınıflandırmaya bakıldığında, mesaj almak ve göndermek, kişisel mail kontrolü, internet bankacılığı, haber siteleri, online alışveriş yapmak vb. durumlar önemsiz sanal kaytarma etkinlikleri içinde yer almaktadır. Ciddi boyutta sanal kaytarma etkinliklerini ise, facebook, twitter vb. sosyal medya hesapları takibi ve kullanımı, blogların takibi, müstehcen siteler, oyun siteleri ve kumar siteleri oluşturmaktadır. İş yeri internetinden müzik ve video indirmek de ciddi sanal kaytarma etkinlikleri içinde yer almaktadır.

2.5. Performans Kavramı

TDK, Fransızcadan dilimize geçmiş olan performans kavramını “başarım” olarak Türkçeleştirmiştir. Başarım sözcüğünün kelime anlamını, “elde edilen başarı,

herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü, kişinin yapabileceği en iyi derece, performans” olarak tanımlamıştır (www.tdk.gov.tr).

Akdemir (2004)’e göre performans, ”önceden belirlenen yahut sonradan revize edilen amaçlara ulaşmak için planlama, organize etme, kadrolama, yöneltme denetlemeye ilişkin teori, model, yaklaşım ve ilkelerin maharetle uygulamaya geçirilme sürecidir” (Özmutaf, 2007). Çakmak ve Ocaklı (2008)’ya göre performans “örgütün maddi ve manevi unsurlarından en üst düzeyde yararlanma derecesidir” şeklinde tanımlanmaktadır. Bu unsurlar, işletmenin amaç, hedef ve misyonu ile örtüştüğü zaman istenilen performans düzeyine erişildiğini gösterir.

İşletmeler, verimlilik, karlılık, etkinlik ve iş tatmini düzeylerini üst seviyelere taşımak için iş performansını en uygun şekilde kullanmaya yönelik araştırmalar yapmaktadır. Bu bağlamda performansın artırılması işletmeler için önemli bir kavramdır. İşletmeler performans yönetimini etkin bir şekilde gerçekleştirmek, performansı geliştirmek ve desteklemek için birçok insan kaynakları uygulaması geliştirmiştir. Bunlardan en önemlileri; iş seçimi, oryantasyon, yetenek ve eğitim, tazminat, performans değerlemesi, insan kaynakları planlaması ve kariyer gelişimidir (Chen vd., 2013).

2.6. Performansı Etkileyen Unsurlar

Performans düzeyi her çalışana göre farklılık göstermektedir. Bu farklılık bazı faktörlerden etkilenmektedir. Bu faktörlerde oluşan bir sorun çalışanın performansını doğrudan etkilemektedir (Turnalı, 2013). Performansa etki eden unsurlar bireyden kaynaklanan, yönetsel ve diğer unsurlar olarak 3 kısımda ele alınabilir:

- **Bireyden Kaynaklanan Unsurlar**

Kişinin bulunduğu durum ve sahip olduğu özelliklerden oluşur. Yaş, cinsiyet, medeni durum, yetiştiği kültür yapısı ve aldığı eğitim gibi sosyo-demografik unsurlardır (Özmutaf, 2007). Çalışanların performans düzeyleri eşit değildir. Bunun tek bir sebebi yoktur ve yaş, cinsiyet, eğitim gibi durumlardan kaynaklanabileceği gibi aynı zamanda bireyin kişilik özellikleri, yetenekleri, bilgi ve deneyimi, algı ve değerleri

de bu farklılık üzerinde etkilidir. Bu yüzden bireyden kaynaklanan bu unsurlar performans düzeylerinde farklılıklar oluşturmaktadır (Özel, 2018).

- **Yönetimsel Unsurlar**

Bireysel performans, kişi ile ilgili gözükmese de yönetim süreci içinde uygulamaya geçirilememesi durumunda bireyin performans ve çabası işletmeyi etkilemeyecektir. Bu yüzden işletmelerde, stratejilerin belirlenmesi, liderlik, motivasyon, stres yönetimi ve performans değerlendirme süreci bireysel performansı etkileyen önemli unsurlardandır (Özmutaf, 2007).

- **Diğer Unsurlar**

Çevresel ve işletme sisteminden kaynaklanan faktörleri diğer unsurlar içinde sıralamak mümkündür. Sosyo-ekonomik krizler, hükümet tarafından yapılan yasal düzenlemeler, işletmenin iş yapma biçimi ve yöntemleri, işletme içinde yoğun teknoloji kullanımı ve iş yeri ile çalışanların ikamet ettiği yer arasındaki uzaklık gibi unsurlar da bireysel performansı etkilemektedir (Özmutaf, 2007; Yılmaz, 2012).

2.7. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme, çalışanın iş yerinde gerçekleştirdiği başarının düzeyi hakkında yargıya varma işlemidir. İnsan kaynakları bölümü, yapılan performans değerlendirmesi sonucunda çalışanlara terfi, ücret artırma, ödül veya eğitim gibi seçenekler sunarak iş yerinde sergilenen performansın artması için tedbirler almaktadır. Bu açıdan performans değerlendirme insan kaynakları için büyük önem taşımaktadır. Performans değerlendirme işletmeler tarafından bazı amaçlara ulaşmak için yapılmaktadır. Bunlar; çalışanların eğitim ihtiyaçlarını karşılamak, gerekli durumlarda çalışanın işine son vermek, ücret ve başarı standartlarını belirlemek, çalışanlara performans düzeyleri hakkında bilgi vermek ve yönetici ile çalışan arasındaki iletişimi güçlendirme, motivasyonu artırmak, takım çalışmasını etkin kılmak, yöneticilerin tutarlı karar vermelerini sağlamaktır (Bakan ve Kelleroğlu, 2003; Bulut, 2004).

Performans değerlendirme farklı kişiler tarafından yapılabilir. Çalışanın ilk amiri tarafından yapılan değerlendirme için her zaman objektif bakış açısıyla yapıldığını iddia etmek zordur. Ancak performans değerlendirme kişinin kendisi tarafından da yapılabilir. Çalışanın kendi performansını objektif olarak değerlendirebilmesi çok daha zordur. Ancak çalışanın kendini değerlendirmesi, kendi eksik taraflarını sorgulamasını ve bu eksikleri gidermek için harekete geçmesini sağlar. Bunlar dışında, astlar, iş arkadaşları, müşteriler, danışman ve uzmanlar tarafından ya da çoklu değerleme yöntemi ile yapılabilir. Çoklu değerleme (360 derece geri bildirim) yöntemiyle çalışanın performansı, astlar, eşitler, müşteriler ve üstlerin her biri tarafından değerlendirilmektedir (Geylan vd., 2013).

2.8. İş Performansı Kavramı ve Alt Boyutları

İş performansı uzun zamandır araştırmacıların üzerinde sıklıkla durduğu ve birçok değişkenle ilişkilendirdiği insan kaynakları yönetimi için çok önemli bir kavramdır. İş performansı ile ilgili araştırmacılar tarafından birçok tanım yapılmıştır (Kurt, 2013). Borman (2004)'e göre iş performansı, iş tanımındaki görevlerin önemi içerisinde çalışanın gösterdiği etkinlik olarak tanımlamaktadır. Bir diğer tanım ise, iş yerinin amaçlarını gerçekleştirmesi için, personelin ücret beklentisine karşı işletme için göstermesi gereken çaba olarak tanımlanabilir (Taştumur, 2018). İş performansı, görev ve bağlamsal performans olmak üzere iki ana boyuttan oluşmaktadır:

- **Görev Performansı-Rol İçi Performans:** Görev performansı yani rol içi performans, çalışanın, örgütün kendisinden beklediği daha önceden belirlenmiş görevleri yerine getirmesidir. Bireyin, işin gereğini ne düzeyde yerine getirdiği ile ilgilidir. Görev performansı teknik ve idari görev performansı ve liderlik görev performansı olmak üzere de iki boyutta ayrıca ele alınmaktadır. Teknik ve idari görev performansı, planlama, organize etme, idari işleri kapsamaktadır. Liderlik görev performansı ise, astları yönetmek, motivasyonu sağlamak vb. görevleri ifade etmektedir (Taştumur, 2018; Gök. 2018).

- **Bağlamsal Performans-Rol Dışı Performans:** Bağlamsal yani rol dışı performans ise, iş tanımları içerisinde yer almayan görevlerin gönüllülük esasıyla gerçekleştirilmesi, takım arkadaşları ya da astlarıyla bir işin başarıya ulaşması için iş birliğinde yapılması gibi davranışlardır. Bağlamsal performans da iki alt boyutta incelenmektedir. Kendini işe adanma boyutu ve kişilerarası ilişkileri kolaylaştıran boyut olmak üzere iki alt boyutu vardır (Taştemur, 2018; Gök. 2018).

2.9. Beş Büyük Kişilik Özelliği, Sanal Kaytarma Davranışı ve İş Performansı Yazın İncelemesi ve Araştırmanın Hipotezleri

Sanal kaytarma davranışı ile ilgili, işe adanmışlık, psikolojik sözleşme, örgüt iklimi ve örgütsel bağlılık gibi konularda çalışılmıştır (Yıldız ve İyigün, 2014; Arık, 2016; Güngör, 2016; Yılmaz, 2017). Ancak bu çalışma kişilik özellikleri ve sanal kaytarma, kişilik ve iş performansı, sanal kaytarma ve iş performansı ilişkisini ele aldığı için sadece benzer çalışmalara yer verilmiştir

Örücü ve Aksoy, 2018 yılında “*Sanal Kaytarma ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma*” isimli çalışmasında, nörotizm seviyesi arttıkça sanal kaytarma davranışının da arttığı sonucuna ulaşmıştır. Nörotiklik ve sanal kaytarma davranışı arasında pozitif yönlü zayıf ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Dışa dönüklük alt boyutuyla da yine aynı şekilde pozitif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Yani, dışa dönük insanlar daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilemektedir.

Lim ve Teo (2010), “*How Does Personality Matter? Investigating the Impact of Big-Five Personality Traits on Cyberloafing*” isimli araştırmasında, dışadönüklük ve nörotizm alt boyutları ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varırken, diğer 3 alt boyut sorumluluk, uyumluluk ve açıklık arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Jia ve Jia (2015), “*An Individual Trait-Based Investigation of Employee Cyberloafing*” isimli çalışmasında dışa dönüklük ve açıklık alt boyutları ile sanal

kaytarma davranışı arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Sorumluluk, duygusal denge ve uyumluluk alt boyutları ile sanal kaytarma davranışı arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Tan ve Demir (2018)'in, “*İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi*” isimli çalışmasında, kişilik özelliklerinin ölçümü için beş faktör kuramı kullanılmıştır. Antalya ili içindeki tüm konaklama işletmelerinde yapılan araştırmada, toplam 400 kişiye uygulanan anket sonucunda beş büyük kişilik özellikleri alt boyutları ve sanal kaytarma davranışı arasında gözlemlenen ilişkiler aşağıdaki gibidir:

- Dışa dönüklük alt boyutu ile öğrenme amaçlı sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve anlamlı zayıf bir ilişki vardır. Bağımlılık düzeyinde sanal kaytarma davranışı ile dışa dönüklük alt boyutu arasında pozitif ve güçlü bir ilişki vardır.
- Sorumluluk alt boyutu ve sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ancak çok zayıf düzeyde bir ilişki vardır.
- Uyumluluk alt boyutu ve öğrenme amaçlı ve sosyal amaçlı sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır.
- Açıklık alt boyutu ve sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır.
- Nörotizm alt boyutu ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki vardır.

Sezici (2015) “*Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerinde Kişilik Özelliklerinin Rolü*” isimli çalışmasında, üretkenlik karşıtı davranışlar ile beş büyük kişilik özelliği arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Üretkenlik karşıtı davranışlar içinde üretimden sapma kısmında sanal kaytarma davranışının varlığı kabul edildiğinde sorumluluk ve açıklık alt boyutları arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dışa dönüklük, duygusal denge ve uyumluluk alt boyutları ile sanal kaytarma arasında bir ilişki olduğu hipotezleri kabul edilmiştir.

Çivilidağ (2017), “İş Yaşamında Sanal Kaytarmanın Kişilik ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi” üzerin yaptığı araştırmada, sanal kaytarma ve beş büyük kişilik özelliğinin ilişkisini incelemiştir. Yapılan çalışmada, kişiliğın içe ve dışa dönüklük ve nörotiktik alt boyutları, cinsiyet ve yaş değişkenlerinin ciddi sanal kaytarma davranışları üzerinde anlamlı yordayıcılar olduğu sonucuna varılmıştır. Cinsiyet ve sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Gültaş ve Tüzüner (2017), “Verimlilik Karşıtı İş Davranışlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Bilişsel Yetenek ile İlişkisi” isimli bu çalışmada, sanal kaytarma davranışını verimlilik dışı iş davranışları arasında kabul ederek, beş büyük kişilik özelliğinin arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Duygusal denge boyutu ile üretimden sapma arasında negatif ve anlamlı bir ilişki gözlemlenmiştir. Yani nörotik bireylerin, üretimden sapma davranışları artmaktadır. Verimlilik karşıtı iş davranışlarının bazı kişilik özellikleri ve çalışanların bilişsel yetenekleri ile ilişkili olduğu öne sürülmüştür.

Bu çalışmalar doğrultusunda, konaklama işletmeleri için kişilik özellikleri alt boyutları ele alınarak sanal kaytarma davranışının yordayıcısı olup olmadığı düşünülerek hipotezler oluşturulmuştur.

Hipotez 1a: Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Hipotez 1b: Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Lim ve Teo (2010) ve Jia ve Jia (2015), çalışmalarında sorumluluk alt boyutunun sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif bir etkisi olduğu sonucuna varmıştır. Bunun yanı sıra, Tan ve Demir (2018)’in Antalya ilinde konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine yaptığı araştırmada, sorumluluk alt boyutunun sanal kaytarma üzerine pozitif ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Hipotez 2a: Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Hipotez 2b: Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Tan ve Demir (2018)'in çalışmasında, nörotizm alt boyutuyla sanal kaytarma arasında pozitif yönlü ve düşük düzeyli bir ilişki bulunmuştur. Ancak yapılan diğer çalışmalar nörotizm (duygusal denge) alt boyutuyla sanal kaytarma davranışı arasında negatif bir ilişki olduğunu göstermektedir (Gültaş ve Tüzüner, 2017; Lim ve Teo, 2010; Jia ve Jia, 2015).

Hipotez 3a: Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Hipotez 3b: Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Tan ve Demir (2018)'in çalışmasında uyumluluk alt boyutu ile sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve düşük düzeyde bir ilişki incelenmiştir. Lim ve Teo (2010) ve Jia ve Jia (2015)'nin çalışmalarında ise, negatif yönlü bir ilişki olduğu bulunmuştur.

Hipotez 4a: Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Hipotez 4b: Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Yazında yapılan benzeri çalışmalar dışa dönüklük alt boyutuyla sanal kaytarma davranışı arasında pozitif ve güçlü düzeyde bir ilişki olduğu bulunmuştur (Örücü ve Aksoy, 2018; Tan ve Demir, 2018; Jia ve Jia, 2015; Lim ve Teo, 2010).

Hipotez 5a: Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Hipotez 5b: Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.

Açıklık alt boyutu ve sanal kaytarma arasında, Lim ve Teo (2010), çalışmalarında negatif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna varırken, Jia ve Jia (2015) ve Tan ve Demir (2018)'in çalışmalarında pozitif yönlü bir ilişki bulmuştur.

İş performansı ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki, yabancı yazında üzerine çalışılmış ve hala arasındaki ilişki üzerine çalışmalar olduğu görülmektedir (Yelboğa, 2006). Uzun zamandır psikoloji ve işletme alanında kişilik özellikleri ve performans ilişkisi sıklıkla incelenmektedir. 1980-1990'lı yıllardan beri kişilik envanterleri ve kişilik tipleri ile iş performansı ilişkisi çeşitli çalışmaların ana konusu olmuştur (Barrick ve Mount, 2001).

İş yerinde çalışanların davranışlarını anlamlandırmak ve yönetebilmek için kişilik değişkenlerini sayısal olarak ölçümü önemlidir (Hogan ve Holland, 2003). Kişilik özellikleri ve iş performansı arasındaki ilişkinin anlamlı olup olmadığı konusunda araştırmalar yapılmıştır. Salgado (1997) ve Anderson ve Viswesvaran (1998) beş faktör kuramında sorumluluk ve duygusal denge alt boyutunda, iş performansı ilişkisini yüksek ve anlamlı bulmuştur.

Hipotez 6: Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.

Hipotez 7: Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.

Barrick ve Mount (1991)'un yaptığı çalışmada ise, kişiliği beş faktör kuramına göre ele alarak, iş performansı ile ilişkilendirmiş ve dışa dönüklük ve uyumluluk alt boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Hertz ve Donovan (2000) ise uyumluluk, duygusal denge ve dışa dönüklük alt boyutları ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulmuştur. Duygusal denge, dışa dönüklük (hırs, başarıya çabasına

eğilim) ve deneyimlere açıklık (zeka, yaratıcı fikir sahibi olmak) alt boyutları performansı doğrudan etkileyecektir (Hogan ve Holland, 2003).

Hipotez 8: Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.

Hipotez 9: Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.

Hipotez 10: Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.

Yapılan çalışmalardan anlaşıldığı gibi kişilik ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Yelboğa, 2006 yılında yaptığı “*Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*” isimli çalışmasında McCrae ve Costa’nın NEO beş faktör envanterine göre iş performansı ilişkisini incelemiştir. Bu çalışmasında kişilik özelliklerinin iş performansı üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Fındıklı (2016), “*Sanal Kaytarma ve İş Performansı İlişkisi: Sağlık ve Tekstil Sektörü Çalışanlarının Karşılaştırılması*” isimli araştırmada iş performansı ve sanal kaytarma davranışı ilişkisi iki farklı sektörde karşılaştırılarak incelenmiştir. Sanal kaytarma davranışı sağlık sektörü çalışanlarının iş performansı ilişkisi negatif ve anlamlıyken, tekstil çalışanları için pozitif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur.

Hipotez 11a: Önemsiz sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisi vardır.

Hipotez 11b: Ciddi sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisi vardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN BEŞ BÜYÜK KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE SANAL KAYTARMA DAVRANIŞLARININ İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Çalışmanın bu bölümünde, araştırmanın amacı ve önemine, modeline, yöntemine, katılımcıların demografik özelliklerine ve bulgularına yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

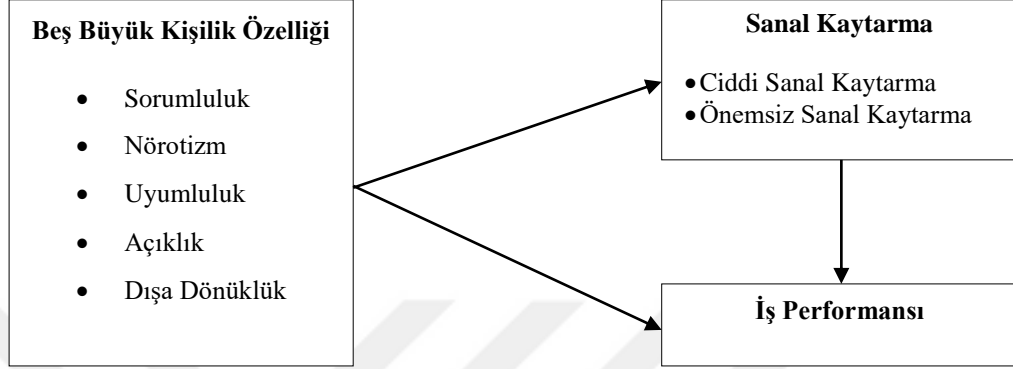
Bu çalışmada, günümüzün problemi olarak görülebilecek ve işletmeler için maddi kayıplara sebep olabilecek sanal kaytarma davranışının sebepleri arasında gösterilen kişilik özellikleri ve sanal kaytarma davranışının bir sonucu olarak görülen iş performansı kavramını ve kişilik özelliklerinin iş performansına etkisini ele alarak, otel işletmeleri için performans yönetimini etkin kılmak hedeflenmiştir.

Bu araştırma, turizmin en çekici illerinden biri olan Muğla ili ve Marmaris ilçesinde bulunan 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının kişilik özellikleri alt boyutlarının sanal kaytarma davranışı üzerindeki etkisini, kişilik özellikleri alt boyutlarının iş performansı üzerine etkisini ve sanal kaytarma alt boyutlarının iş performansı üzerine etkisini incelemektir.

Bu araştırma, otel işletmelerinde iş performansı üzerine etkisi olduğu düşünülen sanal kaytarma ve kişilik özelliklerini belirlemek üzere, otel işletmelerinin insan kaynakları departmanı için işe alım sürecinde iş performansının önceden tahmin edilebilmesi açısından önem taşımaktadır.

3.2. Araştırma Modeli

Yazından elde edilen verilere ve araştırmanın hipotezlerine göre araştırma modeli Şekil 2' deki gibi oluşturulmuştur.



Şekil 2: Araştırmanın Modeli

Beş büyük kişilik özelliğinin sanal kaytarma üzerindeki etkisini incelemek için beş büyük kişilik özelliği bağımsız değişken, sanal kaytarma davranışı bağımlı değişken olarak belirlenmiştir. Beş büyük kişilik özelliğinin iş performansı üzerindeki etkisini incelemek için iş performansı bağımsız değişken, kişilik özellikleri bağımlı değişken olarak belirlenmiştir. Sanal kaytarma davranışının iş performansı üzerindeki etkisini incelemek için, iş performansı bağımsız değişken, sanal kaytarma bağımlı değişken olarak belirlenmiştir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın, evren ve örnekleme, veri toplama araç ve yöntemi ile ilgili açıklamalar yapılarak analiz sonuçlarını yer verilmiştir.

3.3.1. Evren ve Örneklem

Bu çalışmanın evrenini Marmaris-Muğla bölgesindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin mavi ve beyaz yaka çalışanları oluşturmaktadır. Turizm çalışanlarının yoğunlukta olduğu ve çok sayıda turist yaz aylarında yoğun olarak ziyarette bulunduğu turizm destinasyonlarından biri olan Marmaris ilçesi araştırma için uygun olarak görülmüştür. Marmaris ilçesinde Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü

güncel verilere göre, İşletme ve Yatırım Belgeli Tesisler toplamda 80 adet 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır (www.muglakulturturizm.gov.tr). Sezon başında veriler toplandığı için bazı işletmelerde tadilat ve personel eksikliği sorunu yaşanmaktadır. Bu yüzden çalışan sayısı ile ilgili net bir sayıya ulaşamamıştır. Özdamar'ın (2001) sınırsız evrenler (N>10.000) için önerilen örneklem hesaplama formülü kullanılarak örneklem büyüklüğünün en az 384 olması gerektiği belirlenmiştir.

Anket formları, 01.04.2018-15.06.2018 tarihleri arasında yaklaşık 3 aylık bir sürede Marmaris otellerinde görev yapan beyaz ve mavi yaka çalışanlara uygulanmıştır. 600 anket hazırlanmıştır. 405 anket için geri bildirim alınmıştır. Eksik cevaplar olduğu için 13 anket çalışma için kullanılmamıştır. Toplamda 392 anket çalışmaya dahil edilmiştir.

3.3.2. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmada kullanılan ankete ekler bölümünde yer verilmiştir. Sanal kaytarma, beş büyük kişilik özelliği ve iş performansı ölçekleri kullanılmıştır. Anket formuna ekler bölümünde (Bkz. Ek1) yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçekler aşağıdaki gibidir:

- **Sanal Kaytarma Ölçeği**

Blanchard ve Henle (2008) tarafından sanal kaytarma davranışını ölçmek için geliştirilen sanal kaytarma ölçeği araştırma için tercih edilmiştir. Daha sık tercih edilen bu ölçek, orijinalinden Türkçeye çevrilmiştir. 5'li likert ile katılım ölçülmüştür (Kesinlikle Katılıyorum=5, Katılıyorum=4, Kararsızım=3, Katılmıyorum=2, Kesinlikle Katılmıyorum=1).

- **Beş Büyük Kişilik Özelliği Ölçeği (Beş Faktör Kişilik Kuramı-BFI)**

McCrae ve Costa (1985) tarafından geliştirilen ölçek John ve Srivastava (1999) tarafından yapılan düzenleme ile çalışmada kullanılmıştır. 5'li likert ile katılım ölçülmüştür (Kesinlikle Katılıyorum=5, Katılıyorum=4, Kararsızım=3, Katılmıyorum=2, Kesinlikle Katılmıyorum=1). Anket formunda kişilik ölçeğinin 2,

5, 7 (dışa dönüklük), 9, 11, 14, 16 (uyumluluk), 19, 21, 22, 26 (Sorumluluk), 28, 31, 33 (nörotiklik) 41 ve 42. (açıklık) maddeleri ters kodlanmıştır.

- **İş Performansı**

Araştırmada iş performansını ölçmek için, Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen iş performansı ölçeği Çöl (2008: 7)'ün çalışmasından yararlanılarak araştırmaya dahil edilmiştir (Çöl, 2008). 5'li likert ile performans katılımı ölçülmüştür (Kesinlikle Katılıyorum=5, Katılıyorum=4, Kararsızım=3, Katılmıyorum=2, Kesinlikle Katılmıyorum=1).

3.3.3. Veri analizi

Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde “SPSS 20” paket programı kullanılmıştır. İlk olarak kullanılan ölçeğin güvenilirliğine ilişkin incelemeler yapılmıştır.

Güvenirliğin tespitinde ölçeğin içsel tutarlılığı dikkate alınmıştır. İçsel tutarlılığın incelenmesi noktasında en yaygın kullanılan Cronbach alpha değerleri incelenmiştir (Gerber, 2005). Cronbach alpha katsayısının değerinin 0,60'ı geçmesi ile iyi bir güvenilirlik seviyesine ulaştığı söylenebilir. Ayrıca bu değer 0,80 üzerinde olması ölçeğin güvenilirlik düzeyinin çok iyi olduğunu gösterir (Nunnally ve Bernstein, 1994). Mevcut araştırmada kullanılan ölçekler farklı çalışmalarda kullanılmasının yanında, ilgili çalışmalarda ölçeklerin geçerliğine ilişkin kanıtlar sunulmuştur. Bu nedenle mevcut araştırmada geçerliğe ilişkin ek incelemeler yapılmamıştır. Buna göre yalnızca yüzeysel geçerlik yapılmıştır. Yüzeysel geçerlik için alanında uzman olan kişilerin ölçekteki ifadeler hakkındaki görüşleri alınmıştır.

Güvenirliğin tespiti sonrası, araştırmanın alt amaçları kapsamında katılımcıların sanal kaytarma, 5 faktör kişilik özellikleri ve iş performansının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi için t-testi ve varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır.

Son olarak beş faktör kişilik özellikleri, sanal kaytarma boyutları ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Buna ek olarak beş faktör kişilik özelliklerinin sanal kaytarma boyutları ve iş performansı üzerindeki etkisini ve sanal kaytarma boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisinin incelenmesi için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır.

3.4. Araştırma Bulgu ve Yorumları

Bu bölümde araştırma ile ilgili demografik özellikler, kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri ve araştırma bulgularına yer verilmiştir.

3.4.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenirliği

Çalışmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyinin belirlenmesi için güvenilirlik analizi yapılmış ve cronbach's alfa katsayısı elde edilmiştir.

Cronbach's alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme ölçütü (Özdamar, 2001);

- 0.00 \leq α < 0.40 ise ölçek güvenilir değildir.
- 0.40 \leq α < 0.60 ise ölçek düşük güvenilirliktedir.
- 0.60 \leq α < 0.80 ise ölçek oldukça güvenilirdir.
- 0.80 \leq α < 1.00 ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Aşağıda verilen tabloda elde edilen cronbach's alfa katsayıları verilmiştir.

Tablo 5: Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi

	Chronbach's Alfa
Sanal Kaytarma Ölçeği	0,885
Önemsiz Sanal Kaytarma	0,799
Ciddi Sanal Kaytarma	0,752
5 Faktör Kişilik Testi	0,901
Dışadönüklük	0,789
Uyumluluk	0,823
Sorumluluk	0,896
Nörotizm ve duygusal denge	0,798
Yeni deneyimlere açıklık	0,699
İş performansı	0,705

Ölçeklerin güvenilirlik analizine bakıldığında, oldukça güvenilir ($0.60 \leq \alpha < 0.80$) olduğunu söylemek mümkündür.

3.4.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik bilgilerinin dağılımının belirlenmesi amacıyla frekans analizi yapılmış ve sonuçları tabloda verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Demografik Dağılımları

Katılımcıların Demografik Dağılımı		n	%
Cinsiyet	Erkek	215	54,8
	Kadın	177	45,2
	Total	392	100,0
Yaş	25 yaş ve aşağı	131	33,4
	26-35	154	39,3
	36-45	85	21,7
	46 ve üzeri	22	5,6
	Total	392	100,0
Medeni durum	Evli	155	39,5
	Bekar	237	60,5
	Total	392	100,0
Eğitim	Ortaöğretim	74	18,9
	Lise	87	22,2
	Ön lisans	120	30,6
	Lisans	81	20,7
	Lisans üzeri	30	7,7
	Total	392	100,0
Kurumda çalışma süresi	1 yıldan az	125	31,9
	1-5 yıl	158	40,3
	6-10 yıl	61	15,6
	11-15 yıl	27	6,9
	16 yıl ve üzeri	21	5,4
	Total	392	100,0
Departman	Ön büro	76	19,4
	Yönetim	75	19,1
	Yiyecek-İçecek	129	32,9
	Kat hizmetleri	34	8,7
	Diğer	78	19,9
	Total	392	100,0

Demografik özellikler incelendiğinde, katılımcıların %54,8'i erkek iken, %45,2'lik kısmı kadındır. Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde, 25 yaş ve daha küçük olanların oranı %33,4, 26-35 yaş aralığında olanların oranı %39,3 olup 36-45 yaş grubu oranı %21,7, 46 ve üzeri yaş grubu oranı %5,6'dır.

Eğitim durumuna göre dağıllım incelendiğinde, ortaöğretim mezunu olanların oranı %18,9, lise mezunu olanların oranı %22,2, n lisans mezunu olanların oranı ise %30,6'dır. Lisans mezunu olanların oranı %20,7 iken lisansüstü mezunu olanların oranı %7,7'dir.

Kurumda alışma sürelerine göre dağıllım incelendiğinde, 1 yıldan daha az süre ile çalışanların oranı %31,9, 1-5 yıl süre ile çalışanların oranı %40,3, 6-10 yıl süre ile çalışanların oranı %15,6, 11-15 yıl süre ile çalışanların oranı %6,9, 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların oranı %5,4'tür.

Departmanlara göre dağıllım incelendiğinde; n büroda çalışanların oranı %19,4, yönetimde çalışanların oranı %19,1, yiyecek-içecek departmanında çalışanların oranı ise %32,9'dur. Kat hizmetlerinde çalışanların oranı %8,7 iken diğer departmanlarda çalışanların oranı %19,9'dur. Diğer departmanlarda çalışanlar, genellikle animasyon, halkla ilişkiler, tedarikçi, güvenlik görevlisi, muhasebe gibi bölümlerden oluşmaktadır. Departman Őef ve müdürleri ve otel sahipleri de yönetim bölümüne dahil edilmiştir.

3.4.3. Ölçeklerin Cinsiyete Göre Değişimi

Sanal kaytarma, 5 faktör kişilik leği ve iş performansı leklerinin cinsiyete göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan bağımsız gruplarda t testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 7: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Değişimi

Cinsiyet		N	Ortalama	Std. Sapma	T	p
nemsiz Sanal Kaytarma	Erkek	215	2,84	0,92	-0,073	0,942
	Kadın	177	2,85	0,85		
Ciddi Sanal Kaytarma	Erkek	215	2,32	0,88	-1,066	0,287
	Kadın	177	2,42	0,94		

Sanal kaytarma leği alt boyutları cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Kadın ve erkeklerin önemsiz ve ciddi sanal kaytarma

düzeyleri aynı seviyededir. Başka bir deyişle, yapılan çalışmada cinsiyete göre sanal kaytarma davranışlarını sergileme sıklığı değişiklik göstermemektedir.

Tablo 8: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Cinsiyete Göre Değişimi

Cinsiyet		N	Ortalama	Std. Sapma	T	P
Dışadönüklük	Erkek	215	3,82	0,68	-1,016	0,310
	Kadın	177	3,89	0,69		
Uyumluluk	Erkek	215	3,79	0,60	1,454	0,147
	Kadın	177	3,71	0,55		
Sorumluluk	Erkek	215	3,95	0,67	1,296	0,196
	Kadın	177	3,87	0,61		
Nörotizm_ duygusal denge	Erkek	215	2,77	0,68	-3,089	0,002*
	Kadın	177	2,97	0,55		
Yeni deneyimlere açıklık	Erkek	215	4,00	0,59	1,369	0,172
	Kadın	177	3,91	0,65		

5 faktör kişilik testi alt boyutlarından nörotizm/duygusal denge alt boyutu cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), diğer özellikler cinsiyete göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren nörotizm-duygusal denge alt boyutu için kadınların nörotizm-duygusal denge düzeyi erkeklerin düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer alt boyutlar için ise kadın ve erkekler aynı seviyededir denilebilir.

Yapılan çalışma kadın katılımcıların nörotiklik özelliğinin yüksek puan aldığını göstermektedir. Kadın katılımcılar için nörotiklik düzeyinin yüksek olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 9: İş Performansının Cinsiyete Göre Değişimi

Cinsiyet		N	Ortalama	Std. Sapma	T	p
İş performansı	Erkek	215	4,31	0,57	0,846	0,398
	Kadın	177	4,26	0,58		

İş performansı ölçeğinin cinsiyete göre değişimi incelendiğinde ise kadın ve erkeklerin arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır ($p > 0,05$). Diğer bir ifade ile kadın ve erkeklerin iş performansları aynı düzeydedir denilebilir.

3.4.4. Ölçeklerin Yaş Gruplarına Göre Değişimi

Sanal kaytarma, 5 faktör kişilik ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin yaş gruplarına göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 10: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Önemsiz Sanal Kaytarma	25 yaş ve aşağı	131	2,75	0,89	1,645	0,178
	26-35	154	2,89	0,84		
	36-45	85	2,80	0,89		
	46 ve üzeri	22	3,16	1,16		
	Total	392	2,84	0,89		
Ciddi Sanal Kaytarma	25 yaş ve aşağı	131	2,52	0,93	5,744	0,001*
	26-35	154	2,33	0,87		
	36-45	85	2,08	0,93		
	46 ve üzeri	22	2,76	0,62		
	Total	392	2,36	0,91		

Buna göre sanal kaytarma ölçeği alt boyutlarından ciddi sanal kaytarma alt boyutu yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), önemsiz sanal kaytarma alt boyutu yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren ciddi sanal kaytarma alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

46 ve üzeri yaş grubunun sanal kaytarma düzeyi 26-35 ve 36-45 yaş grubu kişilerin sanal kaytarma düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. 25 yaş ve aşağısı yaş grubu ile 26-35 yaş gruplarının ciddi sanal kaytarma düzeyi 36-45 yaş grubundan anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer yaş grupları arasında ise ciddi sanal kaytarma düzeyleri açısından anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 11: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Dışadönüklük	25 yaş ve aşağı	131	3,69	0,71	4,205	0,006*
	26-35	154	3,89	0,66		
	36-45	85	3,97	0,67		
	46 ve üzeri	22	4,07	0,62		
	Total	392	3,85	0,68		
Uyumluluk	25 yaş ve aşağı	131	3,69	0,54	0,932	0,425
	26-35	154	3,78	0,61		
	36-45	85	3,80	0,61		
	46 ve üzeri	22	3,80	0,47		
	Total	392	3,75	0,58		
Sorumluluk	25 yaş ve aşağı	131	3,79	0,60	2,587	0,053
	26-35	154	3,98	0,65		
	36-45	85	3,99	0,66		
	46 ve üzeri	22	3,95	0,69		
	Total	392	3,91	0,64		
Nörotizm_ duygusal denge	25 yaş ve aşağı	131	2,92	0,62	0,599	0,616
	26-35	154	2,83	0,62		
	36-45	85	2,82	0,67		
	46 ve üzeri	22	2,90	0,55		
	Total	392	2,86	0,63		
Yeni deneyimlere açıklık	25 yaş ve aşağı	131	3,90	0,57	0,543	0,653
	26-35	154	3,99	0,58		
	36-45	85	3,98	0,74		
	46 ve üzeri	22	3,99	0,66		
	Total	392	3,96	0,62		

5 faktör kişilik testi alt boyutlarından dışadönüklük alt boyutu yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), diğer alt boyutlar yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren dışadönüklük alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; 36-45 ve 46 yaş ve üzeri grubun dışadönüklük düzeyi 25 yaş ve daha küçük grubun dışadönüklük düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer gruplar arasında anlamlı derecede farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 12: İş Performansının Yaş Gruplarına Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
İş performansı	25 yaş ve aşağı	131	4,20	0,61	2,272	0,080
	26-35	154	4,31	0,56		
	36-45	85	4,32	0,57		
	46 ve üzeri	22	4,50	0,46		
	Total	392	4,29	0,58		

İş performansı ölçeğinin yaş gruplarına göre dağılımı incelendiğinde; iş performansının yaş gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile farklı yaş gruplarının iş performansı düzeyleri aynı seviyededir denilebilir.

3.4.5. Ölçeklerin Eğitim Durumuna Göre Değişimi

Sanal kaytarma, 5 faktör kişilik ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin eğitim durumuna göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 13: Sanal kaytarma Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değişimi

			N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Önemsiz Kaytarma	Sanal	Ortaöğretim	74	2,93	1,02	0,605	0,659
		Lise	87	2,76	0,90		
		Ön lisans	120	2,89	0,93		
		Lisans	81	2,77	0,75		
		Lisans üzeri	30	2,87	0,65		
		Total	392	2,84	0,89		
Ciddi Kaytarma	Sanal	Ortaöğretim	74	2,74	0,95	10,245	0,000*
		Lise	87	2,37	0,90		
		Ön lisans	120	2,50	0,88		
		Lisans	81	1,94	0,74		
		Lisans üzeri	30	2,01	0,78		
		Total	392	2,36	0,91		

Buna göre sanal kaytarma ölçeği alt boyutlarından ciddi sanal kaytarma alt boyutu eğitim durumu gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), önemsiz sanal kaytarma alt boyutu eğitim durumu gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren ciddi sanal kaytarma alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; ortaöğretim mezunları ciddi sanal

kaytarma düzeyi lise, lisans ve lisans üzeri mezunların ciddi sanal kaytarma düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. Ek olarak lise mezunları ciddi sanal kaytarma düzeyi lisans mezunlarından, ön lisans mezunları ciddi sanal kaytarma düzeyi lisans ve lisansüstü mezunlarından anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 14: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Eğitim Durumuna Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Dışadönüklük	Ortaöğretim	74	3,71	0,70	1,739	0,141
	Lise	87	3,86	0,66		
	Ön lisans	120	3,92	0,74		
	Lisans	81	3,81	0,62		
	Lisansüstü	30	4,02	0,60		
	Total	392	3,85	0,68		
Uyumluluk	Ortaöğretim	74	3,67	0,55	2,305	0,058
	Lise	87	3,87	0,60		
	Ön lisans	120	3,80	0,56		
	Lisans	81	3,69	0,61		
	Lisansüstü	30	3,61	0,53		
	Total	392	3,75	0,58		
Sorumluluk	Ortaöğretim	74	3,70	0,58	5,443	0,000*
	Lise	87	4,06	0,70		
	Ön lisans	120	4,04	0,61		
	Lisans	81	3,84	0,59		
	Lisansüstü	30	3,73	0,68		
	Total	392	3,91	0,64		
Nörotizm_ duygusaldenge	Ortaöğretim	74	2,99	0,66	2,021	0,091
	Lise	87	2,78	0,67		
	Ön lisans	120	2,80	0,62		
	Lisans	81	2,87	0,61		
	Lisansüstü	30	3,02	0,45		
	Total	392	2,86	0,63		
Yeni deneyimlere açıklık	Ortaöğretim	74	3,89	0,56	1,774	0,133
	Lise	87	3,86	0,65		
	Ön lisans	120	3,99	0,69		
	Lisans	81	4,09	0,54		
	Lisansüstü	30	3,94	0,52		
	Total	392	3,96	0,62		

*p<0,05

5 faktör kişilik testi alt boyutlarından sorumluluk alt boyutu eğitim durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken (p<0,05), diğer alt boyutlar eğitim durumuna

göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren sorumluluk alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; lise ve ön lisans mezunlarının sorumluluk düzeyi ortaöğretim, lisans ve lisansüstü mezunların sorumluluk düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında ise anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 15: İş Performansının Eğitim Durumuna Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
İş performansı	Ortaöğretim	74	4,30	0,59	0,861	0,488
	Lise	87	4,36	0,61		
	Ön lisans	120	4,26	0,61		
	Lisans	81	4,28	0,51		
	Lisansüstü	30	4,15	0,50		
	Total	392	4,29	0,58		

İş performansının eğitim durumuna göre değişimi incelendiğinde; eğitim durumu grupları arasında iş performansı açısından anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile farklı eğitim durumuna sahip kişilerin iş performansları aynı düzeydedir denilebilir.

3.4.6. Ölçeklerin Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi

Sanal kaytarma, 5 faktör kişilik ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin kurumda çalışma süresine göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 16: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Önemsiz Sanal Kaytarma	1 yıldan az	125	2,73	0,93	2,576	0,037*
	1-5 yıl	158	2,84	0,80		
	6-10 yıl	61	2,98	0,94		
	11-15 yıl	27	3,25	1,00		
	16 yıl ve üzeri	21	2,65	0,83		
	Total	392	2,84	0,89		
Ciddi Sanal Kaytarma	1 yıldan az	125	2,50	1,01	2,146	0,074
	1-5 yıl	158	2,22	0,86		
	6-10 yıl	61	2,35	0,85		
	11-15 yıl	27	2,36	0,86		
	16 yıl ve üzeri	21	2,62	0,68		
	Total	392	2,36	0,91		

*p<0,05

Buna göre sanal kaytarma ölçeği alt boyutlarından önemsiz sanal kaytarma alt boyutu çalışma süresi gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), ciddi sanal kaytarma alt boyutu çalışma süresi gruplarına göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren ciddi sanal kaytarma alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; 11-15 yıl süre ile çalışanların önemsiz sanal kaytarma düzeyleri 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 16 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip kişilerin önemsiz sanal kaytarma düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 17: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Dışadönüklük	1 yıldan az	125	3,80	0,63	2,700	0,030*
	1-5 yıl	158	3,81	0,66		
	6-10 yıl	61	3,87	0,85		
	11-15 yıl	27	4,04	0,60		
	16 yıl ve üzeri	21	4,25	0,64		
	Toplam	392	3,85	0,68		
	Uyumluluk	1 yıldan az	125	3,68		
1-5 yıl		158	3,77	0,60		
6-10 yıl		61	3,81	0,61		
11-15 yıl		27	3,91	0,54		
16 yıl ve üzeri		21	3,67	0,63		
Toplam		392	3,75	0,58		
Sorumluluk		1 yıldan az	125	3,75	0,60	3,080
	1-5 yıl	158	3,98	0,61		
	6-10 yıl	61	4,00	0,64		
	11-15 yıl	27	4,00	0,71		
	16 yıl ve üzeri	21	4,03	0,83		
	Toplam	392	3,91	0,64		
	Nörotizm_ Duygusal denge	1 yıldan az	125	2,96	0,61	
1-5 yıl		158	2,77	0,60		
6-10 yıl		61	2,91	0,74		
11-15 yıl		27	2,64	0,47		
16 yıl ve üzeri		21	3,06	0,65		
Toplam		392	2,86	0,63		
Yeni deneyimlere açıklık		1 yıldan az	125	4,00	0,56	1,322
	1-5 yıl	158	3,88	0,61		
	6-10 yıl	61	4,00	0,73		
	11-15 yıl	27	4,08	0,58		
	16 yıl ve üzeri	21	4,06	0,62		
	Toplam	392	3,96	0,62		

*p<0,05

5 faktör kişilik testi alt boyutlarından dışadönüklük, sorumluluk, nörotizm/duygusal denge alt boyutları iş yerinde çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p<0,05$), diğer alt boyutlar iş yerinde çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p>0,05$). Anlamlı düzeyde farklılık gösteren sorumluluk alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

Dışa dönüklük için; 16 yıl ve daha fazla çalışma süresine sahip kişilerin dışadönüklük düzeyi, 1 yıl ve daha az, 1-5 yıl ve 6-10 yıl çalışma süresine sahip kişilerin dışadönüklük düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer gruplarında arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Sorumluluk alt boyutu için; 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların sorumluluk düzeyleri 1 yıldan az süre ile çalışanların sorumluluk düzeyinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Nörotizm-duygusal denge alt boyutu için; 1 yıldan az süre ile çalışanlar ile 16 yıl ve üzeri süre ile çalışanların nörotizm/duygusal düzeyleri 1-5 yıl ve 11-15 yıl süre ile çalışanların nörotizm-duygusal denge düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 18: İş Performansının Kurumda Çalışma Süresine Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
İş performansı	1 yıldan az	125	4,27	0,57	0,098	0,983
	1-5 yıl	158	4,29	0,56		
	6-10 yıl	61	4,32	0,63		
	11-15 yıl	27	4,31	0,62		
	16 yıl ve üzeri	21	4,27	0,55		
	Total	392	4,29	0,58		

İş performansının iş yerinde çalışma süresine göre değişimi incelendiğinde; iş performansının iş yerinde çalışma süresine göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile iş yerinde farklı süreler boyunca çalışan kişilerin iş performansları aynı düzeydedir denilebilir.

3.4.7. Ölçeklerin Kurumda Departmana Göre Değişimi

Sanal kaytarma, 5 faktör kişilik ölçeği ve iş performansı ölçeklerinin departmana göre ortalamaları ve bu ortalamalar arasındaki farkın anlamlı olup olmadığının tespiti için yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 19: Sanal Kaytarma Alt Boyutlarının Departmana Göre Değişimi

			N	Ortalama	Std. Sapma	F	p
Önemsiz Kaytarma	Sanal	Ön büro	76	2,97	0,84	9,055	0,000*
		Yönetim	75	3,02	0,90		
		Yiyecek-İçecek	129	2,48	0,77		
		Kat hizmetleri	34	2,95	0,82		
		Diğer	78	3,11	0,97		
		Total	392	2,84	0,89		
Ciddi Sanal Kaytarma	Sanal	Ön büro	76	2,28	0,88	3,294	0,011*
		Yönetim	75	2,24	0,86		
		Yiyecek-İçecek	129	2,30	0,85		
		Kat hizmetleri	34	2,84	1,02		
		Diğer	78	2,46	0,96		
		Total	392	2,36	0,91		

Tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre önemsiz ve ciddi sanal kaytarma alt boyutları çalışılan departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermektedir ($P<0,05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre;

Önemsiz sanal kaytarma alt boyutu için; yiyecek içecek departmanında çalışanların önemsiz sanal kaytarma düzeyleri diğer departmanların hepsinden anlamlı derecede küçüktür. Diğer departmanların arasında önemsiz sanal kaytarma açısından anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Ciddi sanal kaytarma alt boyutu için; kat hizmetleri departmanında çalışan kişilerin ciddi sanal kaytarma düzeyi diğer bütün departmanların ciddi sanal kaytarma düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer departmanların arasında ciddi sanal kaytarma açısından anlamlı düzeyde farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 20: Beş Büyük Kişilik Özelliği Alt Boyutlarının Departmana Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
Dışadönüklük	Ön büro	76	3,89	0,63	1,715	0,146
	Yönetim	75	4,02	0,71		
	Yiyecek-İçecek	129	3,79	0,67		
	Kat hizmetleri	34	3,84	0,74		
	Diğer	78	3,77	0,70		
	Total	392	3,85	0,68		
Uyumluluk	Ön büro	76	3,75	0,68	0,590	0,670
	Yönetim	75	3,75	0,57		
	Yiyecek-İçecek	129	3,77	0,61		
	Kat hizmetleri	34	3,61	0,49		
	Diğer	78	3,79	0,45		
	Total	392	3,75	0,58		
Sorumluluk	Ön büro	76	3,93	0,66	1,088	0,362
	Yönetim	75	3,99	0,66		
	Yiyecek-İçecek	129	3,91	0,65		
	Kat hizmetleri	34	3,72	0,49		
	Diğer	78	3,91	0,63		
	Total	392	3,91	0,64		
Nörotizm_duygusal denge	Ön büro	76	2,76	0,60	2,850	0,024*
	Yönetim	75	2,91	0,60		
	Yiyecek-İçecek	129	2,78	0,68		
	Kat hizmetleri	34	3,11	0,47		
	Diğer	78	2,93	0,62		
	Total	392	2,86	0,63		
Yeni deneyimlere açıklık	Ön büro	76	3,94	0,59	0,229	0,922
	Yönetim	75	4,01	0,66		
	Yiyecek-İçecek	129	3,96	0,60		
	Kat hizmetleri	34	3,91	0,73		
	Diğer	78	3,94	0,60		
	Total	392	3,96	0,62		

5 faktör kişilik testi alt boyutlarından nörotizm/duygusal denge alt boyutu departmanlara göre anlamlı düzeyde farklılık gösterirken ($p < 0,05$), diğer alt boyutlar çalışılan departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermemektedir ($p > 0,05$). Anlamlı farklılık gösteren nörotizm/duygusal denge alt boyutu için farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan TUKEY testi sonuçlarına göre; kat hizmetlerinde çalışan kişilerin nörotizm/duygusal denge düzeyi ön büro ve yiyecek-içecek departmanında çalışan kişilerin nörotizm/duygusal denge düzeylerinden anlamlı derecede daha yüksektir. Diğer gruplar arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 21: İş Performansının Departmana Göre Değişimi

		N	Ortalama	Std. Sapma	F	P
İş performansı	Ön büro	76	4,15	0,56	1,481	0,207
	Yönetim	75	4,34	0,57		
	Yiyecek-İçecek	129	4,34	0,61		
	Kat hizmetleri	34	4,28	0,65		
	Diğer	78	4,28	0,51		
	Total	392	4,29	0,58		

İş performansının departmana göre değişimi incelendiğinde; iş performansının departmana göre anlamlı düzeyde farklılık göstermediği görülmektedir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile farklı departmanlarda çalışan kişilerin iş performansları aynı düzeydedir denilebilir.

3.5. Araştırma Bulgu ve Yorumları

Önemsiz ve ciddi sanal kaytarma alt boyutlarının sırasıyla bağımlı, kişilik özelliklerinin ise bağımsız değişken olarak alınan iki adet regresyon modeli kurulmuş ve test edilmiştir.

Kişilik özellikleri ile sanal kaytarma arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için korelasyon analizi yapılmış ve korelasyon katsayısı elde edilmiştir.

Tablo 22: Kişilik özellikleri ile sanal kaytarma korelasyon analizi

		Önemsiz Sanal Kaytarma	Ciddi Sanal Kaytarma
Dışadönüklük	R	,029	-,038
	P	,561	,456
Uyumluluk	R	-,022	-,195**
	P	,665	,000
Sorumluluk	R	-,027	-,103*
	P	,599	,042
Nörotizm_ duygusaldenge	R	,055	,138**
	P	,280	,006
Yeni deneyimlere açıklık	R	,106*	,054
	P	,036	,283

Buna göre kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık ile önemsiz sanal kaytarma arasında %10,6 ($r=0,106$) düzeyinde pozitif yönlü anlamlı düzeyde zayıf bir ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Diğer kişilik özellikleri ile önemsiz sanal kaytarma arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$). Yeni deneyimlere açık

olan bireylerin önemsiz sanal kaytarma davranışını daha fazla sergilediklerini söylemek mümkündür.

Kişilik özelliklerinden uyumluluk ile ciddi sanal kaytarma arasında %19,5 düzeyinde negatif yönlü ($r=-0,195$), sorumluluk ile ciddi sanal kaytarma arasında %10,3 düzeyinde negatif yönlü ($r=-0,103$), Nörotizm/duygusal denge arasında ise %13,8 düzeyinde pozitif yönlü ($r=0,138$) anlamlı düzeyde ilişki bulunmaktadır ($p<0,05$). Dışa dönüklük ve yeni deneyimlere açıklık kişilik özellikleri ile ciddi sanal kaytarma arasında anlamlı düzeyde ilişki bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Başka bir deyişle, uyumluluk düzeyi yüksek puan alan bireylerin ciddi sanal kaytarma davranışını daha az sergiledikleri söylenebilir. Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin de aynı şekilde ciddi sanal kaytarma davranışlarını daha az sergiledikleri söylenebilir. Bir diğer sonuç ise nörotiklik ile ciddi sanal kaytarma arasındaki negatif yönlü ilişkidir. Yapılan araştırmaya göre nörotik bireylerin ciddi sanal kaytarma davranışını daha fazla sergiledikleri söylenebilir.

Tablo 23: Kişilik Alt Boyutları ve Ciddi ve Önemsiz Sanal Kaytarma Regresyon Analizi Sonucu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	VIF	t	P
		B	Std. Hata				
Önemsiz Sanal Kaytarma R ² =0,021; F=1,636; p>0,05 DW=1,622	Sabit	2,116	0,556	-	-	3,806	0,000
	Dışadönüklük	0,018	0,073	0,014	1,239	0,242	0,809
	Uyumluluk	-0,024	0,102	-0,016	1,731	-0,235	0,814
	Sorumluluk	-0,080	0,091	-0,057	1,705	-0,873	0,383
	Nörotizm/Duygusal denge	0,083	0,081	0,059	1,301	1,024	0,307
	Yeni deneyimlere açıklık	0,208	0,082	0,144	1,285	2,524	0,012
Ciddi Sanal Kaytarma R ² =0,059; F=4,832; p<0,05* DW=1,414	Sabit	2,446	0,555	-	-	4,405	0,000
	Dışadönüklük	0,014	0,073	0,010	1,239	0,186	0,853
	Uyumluluk	-0,313	0,102	-0,200	1,731	-3,076	0,002*
	Sorumluluk	-0,026	0,091	-0,018	1,705	-0,282	0,778
	Nörotizm/Duygusal denge	0,113	0,081	0,079	1,301	1,398	0,163
	Yeni deneyimlere açıklık	0,207	0,082	0,141	1,285	2,512	0,012*

*p<0,05

Önemsiz sanal kaytarma ölçeğinin bağımlı, kişilik özelliklerinin ise bağımsız değişken olarak alınan regresyon modeli anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile kişilik özelliklerinin hiç birisinin önemsiz sanal kaytarma üzerinde anlamlı düzeyde etkisi bulunmamaktadır.

Ciddi sanal kaytarma ölçeğinin bağımlı, kişilik özelliklerinin ise bağımsız değişken olarak alınan regresyon modeli anlamlı bulunmuştur ($p<0,05$). Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı %5,9'dur. Modelde bulunan parametrelerin anlamlılık düzeyi incelendiğinde; kişilik özelliklerinden uyumluluk ve yeni deneyimlere açıklık alt boyutlarının model içerisinde anlamlı olduğu, diğer parametrelerin ise ciddi sanal kaytarma üzerinde etkisinin olmadığı görülmüştür. Uyumluluk özelliğinin ciddi sanal kaytarma üzerinde negatif, yeni deneyimlere açıklık özelliğinin ise ciddi sanal kaytarma üzerinde pozitif etkisi bulunmaktadır.

Uyumluluk özelliğinin ciddi sanal kaytarma davranışı üzerinde negatif etkisi varken, yeni deneyimlere açıklık özelliğinin ciddi sanal kaytarma davranışı üzerinde pozitif yönde etkisi vardır. Uyumluluk düzeyi arttıkça ciddi sanal kaytarma davranışı sergileme oranı düşmektedir. Açıklık düzeyi yüksek olan bireylerde ise ciddi sanal kaytarma davranışı artmaktadır.

Tablo 24: Kişilik Özellikleri İle İş Performansı Korelasyon Analizi

	İş performansı	
Dışadönüklük	R	,281**
	P	,000
Uyumluluk	R	,250**
	P	,000
Sorumluluk	R	,339**
	P	,000
Nörotizm/ Duygusaldenge	R	-,099
	P	,051
Yeni deneyimlere açıklık	R	,365**
	P	,000

** $p<0,001$

Kişilik özellikleri ile iş performansı arasındaki ilişki incelendiğinde; iş performansının dışa dönüklük ile %28,1 düzeyinde pozitif yönlü ($r=0,281$),

uyumluluk ile %25 düzeyinde pozitif yönlü ($r=0,250$), sorumluluk ile %33,9 düzeyinde pozitif yönlü ($r=0,339$) anlamlı düzeyde ilişkisi bulunmaktadır ($p<0,001$). İş performansının yeni deneyimlere açıklık ile %36,5 düzeyinde pozitif yönlü anlamlı ilişkisi bulunurken ($p<0,05$), nörotizm/duygusal denge ile anlamlı düzeyde ilişkisi bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Kişilik özellikleri ile iş performansı arasında yapılan korelasyon analizi sonucuna göre, dışa dönüklük düzeyi yüksek olan bireylerin iş performansı düzeyinin yüksek olduğunu söylenebilir. Uyumluluk özelliği ile iş performansı arasındaki pozitif yönlü ilişki ile ilgili, uyumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin daha yüksek iş performansı sergiledikleri söylenebilir. Anlamlı düzeyde ilişki bulunan bir diğer özellik sorumluluk özelliğidir. Sorumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin iş performansının da yüksek olduğunu söylenebilir. Bu durumda uyumluluk, sorumluluk ve dışa dönüklük özellikleri düzeyi arttıkça iş performansının arttığını söylemek mümkündür.

İş performansının bağımlı, kişilik özelliklerinin ise bağımsız değişken olarak alındığı regresyon modeli kurulmuş ve test edilmiştir.

Tablo 25: İş Performansı ve Kişilik Alt Boyutları Regresyon Analizi Sonucu

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	VIF	t	P
		B	Std. Hata				
					Beta		
İş performansı $R^2=200$; $F=19,308$; $p<0,05$ $DW=1,77$	Sabit	1,868	0,327	-	-	5,720	0,000
	Dışadönüklük	0,124	0,043	0,147	1,239	2,894	0,004*
	Uyumluluk	0,028	0,060	0,028	1,731	0,466	0,642
	Sorumluluk	0,193	0,054	0,214	1,705	3,606	0,000*
	Nörotizm/Duygusal denge	0,069	0,048	0,075	1,301	1,446	0,149
	Yeni deneyimlere açıklık	0,223	0,048	0,238	1,285	4,604	0,000*

* $p<0,05$

Kurulan regresyon modeli anlamlı bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı %20'dir. Model içerisinde bulunan parametrelerin

anlamlılık düzeyi incelendiğinde; dışadönüklük, sorumluluk ve yeni deneyimlere açıklık özelliklerinin iş performansı üzerinde etkisinin anlamlı olduğu görülürken, diğer özelliklerin iş performansı üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı görülmüştür. Dışadönüklük, sorumluluk ve yeni deneyimlere açıklık özelliklerinin iş performansı üzerinde pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır. En fazla yeni deneyimlere açıklık, sonra sorumluluk daha sonra da dışadönüklük özelliğinin etkisi bulunmaktadır. Özetle, dışa dönüklük, sorumluluk ve açıklık alt boyutlarının düzeyi arttıkça iş performansı da artmaktadır.

Sanal kaytarma alt boyutları ve iş performansı arasında yapılan korelasyon analizi sonucu aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 26: Sanal Kaytarma ve İş Performansı Korelasyon Analizi

		İş performansı
Önemsiz Sanal Kaytarma	R	,055
	P	,277
Ciddi Sanal Kaytarma	R	,016
	P	,757

Önemsiz ve önemli sanal kaytarma düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı düzeyde bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$). Yapılan çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışları ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

İş performansının bağımlı, sanal kaytarma ölçeği alt boyutlarının ise bağımsız değişken olarak alındığı regresyon modeli kurulmuştur.

Tablo 27: Sanal Kaytarma ve İş Performansı Regresyon Analizi

Model		Standart Olmayan Katsayılar		Standart Katsayılar	VIF	t	p
		B	Std. Hata				
				Beta			
İş performansı R ² =0,003 F=0,642; p>0,05 DW=1,663	Sabit terim	4,194	0,103			40,803	0,000
	Önemsiz Sanal Kaytarma	0,042	0,039	0,065	1,401	1,090	0,276
	Ciddi Sanal Kaytarma	-0,012	0,038	-0,019	1,401	-0,321	0,748

Kurulan regresyon modeli anlamlı değildir ($p>0,05$). Diğer bir ifade ile sanal kaytarma ölçeği alt boyutlarının iş performansı üzerinde anlamlı düzeyde bir etkisi bulunmamaktadır.

Tablo 28: Hipotezlere İlişkin Analiz Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H1a Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H1b Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H2a Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H2b Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H3a Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H3b Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Kabul
H4a Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H4b Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H5a Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun önemsiz sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Red
H5b Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun ciddi sanal kaytarma davranışına etkisi vardır.	Kabul
H6 Kişilik özelliklerinden sorumluluk alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.	Kabul
H7 Kişilik özelliklerinden nörotizm alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.	Red
H8 Kişilik özelliklerinden uyumluluk alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.	Red
H9 Kişilik özelliklerinden dışa dönüklük alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.	Kabul
H10 Kişilik özelliklerinden yeni deneyimlere açıklık alt boyutunun iş performansına etkisi vardır.	Kabul
H11a Önemsiz sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisi vardır.	Red
H11b Ciddi sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisi vardır.	Red

Hipotez sonuçlarına bakıldığında, uyumluluk ve ciddi sanal kaytarma arasında negatif bir etki bulunurken, açıklık alt boyutu ve ciddi sanal kaytarma arasında pozitif bir etki bulunmaktadır. Kişilik özellikleri ve önemsiz sanal kaytarma arasında bir etki bulunmamıştır. İş performansı ile kişilik özellikleri incelendiğinde ise, sorumluluk, dışa dönüklük ve açıklık alt boyutlarının iş performansını pozitif yönde etkilediği bulunmuştur. Diğer kişilik alt boyutları ile iş performansı arasında etki

bulunamamıştır. Hipotez 3b, 5b, 6 9 ve 10 kabul edilirken, diğer hipotezler desteklenmemiştir.



SONUÇ

Teknolojik gelişmelerle birlikte internet, hayatımızın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. İş hayatında işletmeler için sayısız fayda sağlarken, küçülen cep telefonları ile birlikte personellerin de vazgeçilmezi olmuştur. Ancak, internetin bu denli aktif olarak kullanılması faydalarının yanı sıra, çalışanların verimliliğini düşürdüğü ve işletmelere maliyete yol açtığı görülmektedir. Bu durum sanal kaytarma davranışı olarak adlandırılan iş yerinde kişisel internet kullanımını araştırma konusu yapmıştır. Yazında, hangi kişilik özelliklerine sahip personellerin sanal kaytarma davranışını sergiledikleri ve birbirleri arasında ilişki ya da birbirleri üzerinde etki olup olmadığı konusunda sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Otel işletmelerinde kişilik özellikleri ve sanal kaytarma davranışı düzeyini tespit etmek ve iki değişken arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak açısından bu alanda yapılan çalışmaların önem taşıdığı düşünülmektedir.

Kişilik kavramı, iş ve örgüt psikolojisi alanında oldukça sık araştırılan bir konudur. Kişilik özelliklerinin iş performansı üzerindeki etkisi araştırmalara konu olmuştur (Yelboğa, 2006; Barrick vd. 2001). Bu çalışma kapsamında ele alınan kişilik özelliklerinin bir diğer değişkenle olan etkisi iş performansıdır. İş performansı bu kez bağımlı değişken olarak belirlenerek beş büyük kişilik kuramı alt boyutlarına göre aralarındaki etki incelenmiştir. Yapılan çalışma kapsamında, sorumluluk, dışa dönüklük ve açıklık alt boyutları ile iş performansı arasında pozitif etki olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, sorumluluk düzeyi yüksek, dışa dönük ve yeni deneyimlere açık insanların iş performansları yüksektir. Sanal kaytarma davranışının iş performansı üzerinde etkisine bakıldığında, yapılan araştırma ile elde edilen bulgular sonucunda, otel işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışının iş performansı üzerinde etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Yazında birçok araştırmacı, hangi kişilik özelliklerine sahip personellerin sanal kayıtarma davranışını sergiledikleri ve birbirleri arasında ilişki ya da etki olup olmadığı konusunda çalışmalar yapmıştır. Otel işletmelerinde kişilik özellikleri ve sanal kayıtarma davranışı düzeyini tespit etmek ve iki değişken arasındaki ilişkiyi ortaya çıkarmak açısından bu alanda yapılan çalışmaların önem taşıdığı dūřünülmektedir. Benzer çalışmalarda beř büyük kişilik kuramına göre kişilik özelliklerinin, sanal kayıtarma davranışı üzerindeki etkisi ve arasındaki ilişki bulunmuştur (Malhotra, 2013; rc ve Yıldız, 2014; ınar ve Karcıoğlu, 2015; rc ve Aksoy, 2018).

Bu çalışmada yapılan kişilik ve sanal kayıtarma korelasyon analizi sonucuna göre; yeni deneyimlere açıklık alt boyutu ile önemsiz sanal kayıtarma arasında pozitif yönlü (%10.6) bir ilişki bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, açıklık alt boyutundan yüksek puan alan çalışanın önemsiz sanal kayıtarma davranışları fazladır. Jia ve Jia (2015), Tan ve Demir (2018)'in çalışmalarını destekler niteliktedir. Uyumluluk alt boyutu ile ciddi sanal kayıtarma arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Uyumluluk özelliğinin yüksek olduğu çalışanlar ciddi sanal kayıtarma davranışını daha az sergilemektedir. Bulunan sonuç benzer çalışmaları desteklemektedir (Jia ve Jia, 2015; Tan ve Demir, 2018; Lim ve Teo, 2010). Sorumluluk alt boyutu ile ciddi sanal kayıtarma arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Sorumluluk özelliğinin yüksek puan aldığı çalışanların ciddi sanal kayıtarma davranışını daha az sergilemektedir. Sorumluluk arttıça sanal kayıtarma davranışı azalmaktadır. Benzer alışmaları desteklemektedir (Jia ve Jia, 2015; Lim ve Teo, 2010). Nörotizm alt boyutu ile ciddi sanal kayıtarma davranışı arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Diğer bir ifadeyle, nörotiklik düzeyi yüksek, depresif, soğuk, endişeli, stresli, duygusal kontrolü az olan bireyler olarak tanımlanan nörotik bireyler ciddi sanal kayıtarma davranışını daha fazla sergilemektedir. Bulunan sonuçlar benzer çalışmaları desteklemektedir (Lim ve Teo, 2010; rc ve Aksoy, 2018; Tanve Demir, 2018).

Çalışmada yapılan kişilik özellikleri ve sanal kayıtarma regresyon analizi sonucunda; önemsiz sanal kayıtarma ve kişilik özellikleri arasında yapılan regresyon analizi

anlamli bulunmamıştır. Kişilik alt boyutlarının, önemsiz sanal kaytarma üzerine anlamli düzeyde bir etkisi yoktur. Ciddi sanal kaytarma ve kişilik özellikleri arasında yapılan regresyon analizi anlamli bulunmuştur. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı %5,9'dur. Beş büyük kişilik özellikleri alt boyutlarından uyumluluk, açıklık alt boyutlarının ciddi sanal kaytarma davranışı üzerinde etkisi olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle, uyumluluk düzeyi yüksek olan bireylerin, ciddi sanal kaytarma davranışı aktivitelerinde azalma meydana gelmektedir. Uyumlu bireyler, sanal kaytarma davranışını daha az sergilemektedir. Aynı zamanda yeni deneyimlere açık olan insanların ciddi sanal kaytarma aktivitelerini daha fazla sergilemektedir.

Kişilik özellikleri ile iş performansı arasında yapılan korelasyon analizi sonucunda, dışa dönüklük, uyumluluk, sorumluluk ve açıklık alt boyutları ile sanal kaytarma arasındaki ilişki anlamli bulunurken, nörotizm alt boyutu ile anlamli bir ilişki bulunamamıştır. İş performansı ve dışa dönüklük alt boyutu arasında (%28,1) pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Dışa dönüklük özelliği yüksek olan bireylerin iş performansı artmaktadır. İş performansı ve uyumluluk alt boyut arasında pozitif yönlü (%25) bir ilişki bulunmuştur. Diğer bir ifadeyle, uyumluluk özelliğinden alınan puan arttıkça iş performansı artmaktadır. Uyumlu bireylerin iş performansı artış göstermektedir. Sorumluluk ve iş performansı arasında (%33,9) pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Sorumlu çalışanların iş performansı artmaktadır. Sorumluluk özelliğinden alınan puan arttıkça iş performansı artmaktadır. Açıklık alt boyutu ve iş performansı arasında (%36,5) pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yeni deneyimlere açık bireylerin iş performansı da yüksek olmaktadır. Bulunan sonuçlar benzer çalışma sonuçlarını desteklemektedir (Barrick ve Mount, 1991; Hurtz ve Donovan, 2000; Hogan ve Holland, 2003; Yelboğa, 2006).

İş performansı bağımlı değişken olarak belirlenerek beş büyük kişilik kuramı alt boyutlarına göre aralarındaki etki incelenmiştir. Yapılan çalışma kapsamında, kurulan regresyon modeli anlamli bulunmuştur. Bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni açıklama oranı %20'dir. Dışa dönüklük, sorumluluk ve açıklık alt boyutlarının iş performansı üzerindeki etkisi anlamli bulunurken, diğer özelliklerinin

iş performansı üzerine anlamlı bir etkisi olmadığı bulunmuştur. Dışa dönüklük, sorumluluk ve açıklık alt boyutlarının pozitif yönlü etkisi bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, dışa dönük, sorumluluk sahibi ve yeni deneyimlere açık bireylerin iş performansı da olumlu yönde etkilenmektedir.

Bu çalışma kapsamında, sanal kaytarma ve iş performansı arasında korelasyon ve regresyon analizleri anlamlı bulunmamıştır. Diğer bir ifadeyle, otel işletmelerinde çalışan bireylerin sergiledikleri sanal kaytarma davranışlarının iş performansına anlamlı düzeyde bir etkisi bulunmamaktadır. Fındıklı (2016), iki farklı sektörde sanal kaytarma davranışı ile iş performansı ilişkilerini karşılaştırmıştır. İki farklı sektör için farklı sonuçlar almıştır. Bir sektörde sanal kaytarma davranışının iş performansını düşürdüğü görülürken, diğer sektörde sanal kaytarma davranışlarının çalışanların iş performansını artırıcı etkisi olduğunu bulmuştur. Bu yapılan çalışma sonucunda ise, otel işletmelerinde çalışanların sanal kaytarma davranışlarının iş performanslarını etkilemediği bulunmuştur.

Çalışmada kişilik, sanal kaytarma ve iş performansı düzeylerinin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği de araştırılmıştır. Araştırma bulgularına göre, kadın katılımcıların nörotiklik özelliği erkeklere göre daha yüksektir. Yani kadın katılımcıların duygusal denge kontrolünde sorun yaşadıkları, depresyon ve negatif duygulara erkeklere oranla daha yatkın olduğunu söylemek mümkündür. 46 yaş ve üzeri ve 25 yaş altı yaş grubunun 26 yaş üzerindeki bireylerden daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilediklerini söylemek mümkündür.

36 yaş ve üzerinin, 25 yaş aşağısı olan yaş grubuna göre dışa dönüklük özelliği daha yüksektir. Ortaöğretim mezunları ciddi sanal kaytarma düzeyi lise, lisans ve lisans üzeri mezunların ciddi sanal kaytarma düzeyinden anlamlı derecede daha büyüktür. Diğer bir ifadeyle ortaöğretim mezunları lise ve üzeri mezunlara göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilemektedir. Lise mezunları, lisans mezunu olanlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilemektedir. Ön lisans mezunları ise,

lisans ve lisansüstü mezunlarına göre daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilemektedir.

Lise ve ön lisans mezunlarının sorumluluk özelliği ortaöğretim, lisans ve lisans üzeri mezunlara göre daha yüksektir. 11-15 yıl süre ile çalışanlar, 1 yıldan az, 1-5 yıl ve 16 yıl üzeri çalışanlara oranla daha fazla sanal kaytarma davranışı sergilemektedir. 16 yıl ve üzeri çalışan kişilerin dışı dönüklük özelliği diğerlerine göre daha yüksektir. Sorumluluk alt boyutu için, 1-5 yıl ve 6-10 yıl süre ile çalışanların sorumluluk özellikleri 1 yıldan az süre ile çalışanlara göre daha fazladır. Nörotizm-duygusal denge alt boyutu için, 1 yıldan az ve 16 yıl üzeri süre ile çalışanların nörotiklik özelliği diğerlerine göre daha fazladır.

Yiyecek ve içecek departmanında çalışanlar sanal kaytarma davranışlarını diğer departmanlara göre daha az sergilemektedir. Kat hizmetlerinde çalışanlar ise, diğer departmanlara göre ciddi sanal kaytarma davranışını daha fazla sergilemektedir. Kat hizmetlerinde çalışanların nörotiklik özelliği ön büro ve yiyecek ve içecek departmanına göre daha fazladır. Kat hizmetlerinde çalışanların diğerlerine oranla daha nörotik olduğunu söylemek mümkündür. Yapılan çalışma sonucunda, cinsiyet ve sanal kaytarma davranışı arasında anlamlı bir değişiklik bulunmamaktadır. Kadın ve erkek katılımcıların sanal kaytarma davranışları arasında bir farklılık yoktur.

Bu bulgular otel işletmeleri yöneticileri için, performans yönetimi ve sanal kaytarma davranışının yumuşak politikalarla düzenlenebilmesi için yol gösterici olabilir. Çalışma, otel işletmelerinde çalışan personelin kişilik özelliklerinin ve sanal kaytarma davranışlarının belirlenmesi ve performans üzerindeki etkisi açısından otel işletmelerinin insan kaynakları departmanı için önem taşımaktadır. Aynı zamanda, otel işletmelerinde yapılmış oldukça az sayıda olan kişilik ve sanal kaytarma etkisi, kişilik iş performansı etkisi ve sanal kaytarma davranışının iş performansına etkisi konusunda destekler nitelikteki bulgularla yazına katkı sağlamaktadır. Otel işletmelerinde özellikle insan kaynakları departmanında kişilik testleri uygulanarak işe uygun kişiler seçilebilir. Çalışanların iş performansını artırmak için gerekli

çalışmalar yapılabilir. Sanal kaytarma davranışı örgüt ve çalışan performansını geliştirecek şekilde yönlendirilebilir.

Hangi kişilik özelliklerine sahip çalışanların sektörde çoğunlukta olduğu ve hangi kişilik özelliklerine sahip çalışanların sanal kaytarma davranışında buldukları konusunda farklı sektörlerde de çalışmalar yapılabilir. Aynı zamanda farklı sektörlerde sanal kaytarma davranışı ve iş performansı ilişkisi incelenebilir. İş performansı için farklı bir ölçek kullanılarak bu değişkenlerin ilişkisi incelenebilir. Sanal kaytarma ve iş tatmini arasındaki ilişki ayrıca incelenebilir. Bu çalışmada, kat hizmetlerinde çalışanların nörotiklik düzeyinin yüksek çıktığı görülmektedir. Ayrıca nörotiklik alt boyutu ile sanal kaytarma arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Departmanlar için ayrıca sanal kaytarma ve kişilik özellikleri arasındaki ilişki incelenebilir. Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve sanal kaytarma arasındaki ilişki farklı departmanlarda ya da farklı sektörlerde incelenebilir. Araştırma konuları psikolojik sermaye, örgütsel sağlık, psikolojik sözleşme ihlali, ahlaki çözülme, örgütsel sinizm, örgütsel demokrasi gibi konularla da çalışılabilir.

KAYNAKÇA

Arık M (2016) Eğitim fakültelerinde çalışan öğretim elemanlarının sanal kaytarma düzeylerinin yordayıcısı olarak örgüt iklimi: İstanbul ili örneği. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Akdağ G, Çetinsöz BC (2015) Otel Çalışanlarının Sahip Oldukları Kişilik Özellikleri ve İş Performansı İlişkileri: Antalya'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Turizm Akademik Dergisi*, 2, 1-13.

Barrick MR, Mount MK, Judge TA (2001) Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next? *International Journal of Selection and Assessment*, 9(2), 22.

Barrick MR, Mount MK (1991) The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44 (1), 1-26.

Bakan İ, Kelleroğlu H (2003) Performans Değerlendirme: Çalışanların Performans Değerlendirme Uygulamalarından Beklentileri Konusunda Bir Alan Çalışması. Süleyman Demirel Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 8-1, 103-12..

Blanchard AL, Henle CA (2008) Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control. *Computers in Human Behavior*, 24(3), 1067–1084.

- Bitlisli F, Dinç M, Çetinceli E, Kaygısız Ü (2013) Beş Faktör Kişilik Özellikleri ile Akademik Güdülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 459–480.
- Bozkurt Y (2018) Genç erişkinlerde pozitif ve negatif rol modellerin beş büyük kişilik faktörü kapsamında incelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Psikoloji Ana Bilim Dalı, İstanbul,
- Bulut ZA (2004) İşletmelerde Performans Değerlendirme Çalışmaları ve Uygulanan Yöntemler. *Mevzuat Dergisi*, 7-79.
- Burger JM (2006) *Kişilik*, çev. İnan Deniz Erguvan Sarıoğlu (Kaknüs Yayınları, İstanbul).
- Byrne BM (1998) Structural equation modeling with lisrel, prelis and simlis: Basic concepts, applications and programming. (Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates).
- Candan H, İnce M (2016) Siber Kaytarma ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Emniyet Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 9(1), 229-235
- Çakmak N, Ocaklı E (2008) Performans Değerlendirmesi Gerekli midir? Neden? *UNAK' 06 Bilimsel İletişim ve Bilgi Yönetimi Sempozyumu*, 212–230.
- Çetin B (2018) Otel işletmelerinde öğrenilmiş güçlülük ve iş stresi ilişkisinde algılanan sosyal desteğin düzenleyicilik rolü: Kapadokya örneği. Doktora Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.

- Çınar O, Karcıoğlu F (2015) The Relationship Between CyberLoafing and Organizational Citizenship Behavior: A Survey Study in Erzurum/ Turkey. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 207, 444 – 453.
- Çivilidağ A (2017) İş199 Yaşamında Sanal Kaytarmanın Kişilik ve Bazı Demografik Değişkenlerle İlişkisinin İncelenmesi, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,17(2), 249-270.
- Çivitçi N, Arıcıoğlu A (2012) Beş Faktör Kuramına Dayalı Kişilik Özellikleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(23), 78–96.
- Çöl G (2008) Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1) 2008, 35-46.
- Demir İ, Ürek D, Uğurluoğlu Ö (2017) Sağlık Çalışanlarının Sanal Kaytarma Davranışlarının İşte Üretkenliklerine Etkisi. *Online Academic Journal of InformationTechnology- Special Issue/ Özel Sayı*. 8,30.
- Dickey D (1996) Testing The Fit of Our Models of Psychological Dynamics Using Confirmatory Methods: An Introductory Primer. (*Advances in Social Science Methodology*, 4 içinde. Editör: Bruce Thompson). London.
- Doorn ON (2011) Cyberloafing: A multi-dimensional constructplaced in a theoretical framework. Master Thesis, *BSc Industrial Engineering and Management Science*, Eindhoven University of Technology, The Netherlands.
- Gerber Susan B, Finn KV (2005) *Using SPSS for Windows: Data Analysis and Graphics* (Second Ed.). (NY: Springer).
- Geylan R, Tonus Zh, Kağnıcıoğlu D, Benligiray S, Baraz AB, Özler DE (2013) *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (Anadolu Üniversitesi Yayınevi, Eskişehir).

- Gök SG (2018) Farklı inançlara sahip çalışanlar açısından çalışma ahlakı değerlerinin iş performansı üzerindeki etkisi. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Konya.
- Gültaş İ, Tüzüner VL (2017) Verimlilik Karşıtı İş Davranışlarının Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Bilişsel Yetenek ile İlişkisi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 46,1. 47-61.
- Güngör M (2016) Sanal kaytarma ve örgütsel bağlılık ilişkisi: kamu ve özel sektör üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Erzurum.
- Hogan J, Holland B (2003) Using Theory to Evaluate Personality and Job-Performance Relations: A Socioanalytic Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 88(1), 100–112.
- Hong K, Chew P, Dillon DB (2014) Statistics Anxiety And the Big Five Personality Factors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 112, 1177–1186.
- Hurtz GM, Donovan JJ (2000) Personality and Job Performance: The Big Five Revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 869–879.
- İyigün HU (2014) Kişilik özelliklerinin iş performansına etkisi: çalışanlar üzerine bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İnsan Kaynakları Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Jandaghi G, Alvani SM, Matin HZ, Fakheri S (2015) Cyberloafing Management in Organizations. *Iranian Journal of Management Studies (IJMS)*, 8(3), 335–349.
- Jia R, Jia HH (2015) An Individual Trait-based Investigation of Employee Cyberloafing. *Journal of Information Technology Management*, XXVI(1), 58–

71.

Jiang H (2016) *Employee Personal Internet Usage in the Workplace*. University of Jyvaskyla Printing House ,117.

John OP, Srivastava S (1999) The Big Five Trait Taxonomy: History, Measurement, and Theoretical Perspectives. *Handbook of Personality: Theory and Research*, 2(510), 102–138.

Krishnan S, Lim VKG, Teo TS (2010) How Does Personality Matter? Investigating the Impact of Big-Five Personality Traits on Cyberloafing. *International Conference on Information Systems 2010 Proceedings*, 1–16.

Kurt E (2013) Algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde işe bağlılığın aracı etkisi: turizm işletmelerinde bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.

Lim VKG (2002) The IT Way of Loafing on the Job : Cyherloafing , Neutralizing and Organizational Justice. *Journal of Organizational Behavior*, 23(1), 675–694.

Mahatanankoon P, Anandarajan M, Igbaria M (2004) Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace. *Cyberpsychology & Behavior : The Impact of the Internet, Multimedia and Virtual Reality on Behavior and Society*, 7(1), 93–104.

Mccrae RR, Costa PT, Kay G (1995) Persons, Places, and Personality: Career Assessment Using the Revised NEO Personality Inventory. *Journal of Career Assessment*.3-2, 123-139.

McCrae RR, Costa PT (1987) Validation of the five-factor model of personality

acrossinstruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81.

McCrae RR, Jonh OP (1992) An Introduction to the Five Factor Model and Its Applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, <http://www.muglakulturturizm.gov.tr/TR-155861/bakanlik-belgeli-isletmeler.html>.

Nunnally JC, Bernstein IH (1994) *Psychometric Theory* (Third Ed.). (New York: McGraw-Hill Inc).

Okur Z (2005) İşyerinde İşçinin Bilgisayar ve İnterneti Özel Amaçlı Kullanımının İş İlişisine Etkisi. *Kamu-İş; İş Hukuku ve İktisat Dergisi*. 8(2), 47–75.

Öcel H, Aydın O (2010) Adil Dünya İnancı ve Cinsiyetin Üretim Karşıtı İş Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*. 25(66), 73–83.

Örücü E, Aksoy M (2018) Sanal Kaytarma ve Beş Büyük Kişilik Özelliği Arasındaki İlişkiye Yönelik bir Araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 30-18.

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

Örücü E, Süren S, İzci Ç (2016) Banka Çalışanlarında Tükenmişlik ve Beş Büyük Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki: Bir Alan Araştırması. *Celal Bayar Üniversitesi IIBF, Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 23(1), 247-262.

Özdamar K (2001) *Paket Programlar ve İstatistiksel Veri Analizi (Çok Değişkenli Analizler)* (4. Baskı, Kaan Yayınları, Eskişehir).

Özel EG (2018) İş performansının artırılmasında motivasyonel faktörlerin rolü; yneilikçi davranışın aracılık rolü: Mersin bölgesi özel bankalarında bir uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Toros Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Mersin.

Özkalp E, Aydın U, Tekeli S (2012) Sapkın Örgütsel Davranışlar ve Çalışma Yaşamında Yeni Bir Olgı: Sanal Kaytarma (Cyberloafing) ve İlişkilerin Etkileri. *Çimento Endüstrisi ve İşverenleri Sendikası*. 14–22.

Özmutaf N (2007) Örgütlerde Bireysel Performansı Unsurları ve Çatışma. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 8(2), 41–60.

Salgado JF (1997) The Five Factor Model of Personality and Job Performance In The European Community. *Journal of Applied Psychology*. 82(1), 30-43.

Seng C, Theng C, Ling LS, Siang T, Yean W (2013) The Effect of Big Five Personality on Job Performance: Job Autonomy As The Moderator. Universiti Tunku Abdul Rahman, Faculty of Business and Finance Department of Business. Malezya.

Sevi ES (2009) Psikobiolojik kişilik modeli ve beş faktör kuramı: mizaç ve karakter envanteri (TCI) ile beş faktör kişilik envanterinin (5FKE) karşılaştırılması. Yüksek Lisans Tezi. Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Klinik (Uygulamalı) Psikoloji Ana Bilim Dalı, İzmir.

Sezginer S (2014) Yöneticilik Kavramı ve Türk Yöneticileri Üzerine. ST Celemnt Üniversitesi, Doktora Tezi, Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Bölümü, Ankara.

Sezici E (2015) Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Üzerinde Kişilik Özelliklerinin Rolü. *International Journal of Economic and Administrative Studies*. 1–22.

Somer O, Korkmaz M, Tatar A (2002) Beş Faktör Kişilik Envanteri'nin

Geliştirilmesi: Ölçek ve Alt Ölçeklerin Oluşturulması. *Türk Psikoloji Dergisi*.17-(49), 21-33.

Stapleton CD (1997) Basic concepts and procedures of confirmatory factor analysis. Educational Research Association, Reports-Evaluative (142), Speeches / Meeting Papers (150).

Tan M, Demir M (2018) İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisi. *Journal of Tourism Theory and Research*, 4(1), 18.

Taştemur B (2018) Beş faktör kişilik özelliklerinin algılanan iş performansı üzerindeki etkisinde psikolojik sermayenin aracı rolü: özel sektör çalışanları üzerine bir araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.

Tatar A, Bildik T, Saltukoğlu G, Dinçel MG (2014) Klinik Olmayan Örneklemde Beş Faktör Kişilik Envanteri Belirti Tarama Amaçlı Kullanılabilir mi?: Ön Çalışma. *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, (4)181-201.

Taymur I, Turkcapar MH (2012) Kişilik: Tanımı, Sınıflaması ve Değerlendirmesi. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar-Current Approaches in Psychiatry* 2012;4(2):154-177.

TUIK (2018) İstatistiksel Tablolar.http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028

Turnalı D (2013) İnsan kaynakları yönetiminde örgütsel bağlılığın iş gören performansı üzerine etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı, İnsan Kaynakları ve Örgütsel Değişim Bilim Dalı. İstanbul.

Türk Dil Kurumu. (www.tdk.gov.tr)

Yazgan İnanç B, Yerlikaya EE (2012) *Kişilik Kuramları*. (Pegem Akademi, Ankara).

Yelboğa A (2006) Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 196–204.

Yıldız B, Yıldız H (2015) İş Yaşamındaki Sanal Kaytarma Davranışlarının Hukuki Yönden İncelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*. 13(3), 17.

Yıldız H, Yıldız B, İyigün NÖ (2014) Psikolojik Sözleşme Algısının Sanal Kaytarma Davranışları Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 47, 147-165.

Yılmaz HU, Yılmaz A, Çelik A (2014) Algılanan İşe Adanmışlığın Sanal Kaytarma Davranışı Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi: Selçuk Üniversitesi Örneği. *Örgütsel Davranış Kongresi*. (Kasım 2014) 66.



EKLER

Ek 1. Çalışma Kapsamında Kullanılan Anket Formu

Araştırma sonuçları tamamen bilimsel araştırma için kullanılacaktır. Kişisel bilgileriniz saklı tutulacaktır. Gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınız için sonsuz teşekkürlerimizi iletiriz.

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm İşl. Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğr. Çağla Aslı GÜLDURAN & Tez Danışmanı Doç. Dr. Nilüfer ŞAHİN PERÇİN

1. Cinsiyet: <input type="checkbox"/> Bay <input type="checkbox"/> Bayan					
2. Yaşınız: <input type="checkbox"/> 25 ve aşağısı <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46 ve üzeri					
3. Medeni Durum: <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Bekâr					
4. Eğitim: <input type="checkbox"/> Ortaöğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisansüstü					
5. Kaç yıldır bulunduğunuz kurumda çalışıyorsunuz? <input type="checkbox"/> 1 yıldan Az <input type="checkbox"/> 1-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-10 yıl <input type="checkbox"/> 11-15 yıl <input type="checkbox"/> 16 yıl ve üzeri					
6. Hangi departmanda görev yapıyorsunuz? <input type="checkbox"/> Ön büro <input type="checkbox"/> Yönetim <input type="checkbox"/> Yiyecek-İçecek <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Diğer.....					
Mesai saatleri içinde bireysel internet kullanımı seçeneklerinden size uygun olanı işaretleyiniz.					
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İşyerindeyken telefonuma ya da e-mailime gelen mesajlara bakarım	5	4	3	2	1
İşyerindeyken telefonumdan ya da internetten iş dışı mesaj gönderirim	5	4	3	2	1
İşyerindeyken telefonuma ya da maillerime gelen mesajları kontrol ederim	5	4	3	2	1
Kişisel amaçla finansal sitelere bakarım(banka web siteleri, döviz kurları vb.)	5	4	3	2	1
Kişisel ihtiyaçlar için internetten alışveriş yaparım	5	4	3	2	1
Mesai içinde internetten ya da telefondan haberleri, spor sayfalarımı okurum	5	4	3	2	1

Online açık artırma sitelerini ziyaret ederim (ebay, gittigidiyor vb.alışveriş siteleri)	5	4	3	2	1
Yetişkin siteleri (müstehcen) ziyaret ederim	5	4	3	2	1
Sohbet odalarına katılırım/ sohbet ederim (arkadaşlık siteleri vb.)	5	4	3	2	1
Facebook/Instagram/Twitter vb. sosyal ağlarda ya da kişisel blog için profilimi düzenlerim.	5	4	3	2	1
Facebook, Instagram, Twitter gibi sanal topluluklarda fotoğraf,video vb. çeşitli paylaşımlarda bulunurum.	5	4	3	2	1
Kumar /iddia/ piyango vb. sitelere girerim.	5	4	3	2	1
Eğlence amaçlı sayfalara bakarım.(blogları okumak vs., internette sörf yapmak)	5	4	3	2	1
İş yerinde müzik dinlerim ya da müzik indiririm.	5	4	3	2	1
İş yerindeyken oyun oynarım	5	4	3	2	1
İş yerinde...	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Bana verilen görevleri tam zamanında yaparım	5	4	3	2	1
Hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum	5	4	3	2	1
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim	5	4	3	2	1
Karşıma çıkan problem ve sorunlara en hızlı şekilde çözüm üretirim	5	4	3	2	1
Kişiliğinizle örtüşen ya da örtüşmeyen cümleleri işaretleyiniz.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Konuşkanım	5	4	3	2	1
İçine kapanık biriyim	5	4	3	2	1
Enerjik biriyim	5	4	3	2	1
Heyecanlıyım	5	4	3	2	1
Sessiz/sakin biriyim	5	4	3	2	1
Kendime güvenirim	5	4	3	2	1
Çekingenim	5	4	3	2	1

Sosyal ve aktif biriyim	5	4	3	2	1
İnsanların hatalarını bulmaya eğilimliyim	5	4	3	2	1
Yardımsaver ve anlayışlıyım	5	4	3	2	1
Kavgacıyım (kavgayı ben başlatırım)	5	4	3	2	1
Kolay affederim	5	4	3	2	1
Dürüst ve güvenilirim	5	4	3	2	1
Soğuk biriyim	5	4	3	2	1
Genelde kibar biriyim	5	4	3	2	1
Bazen kaba olabiliyorum	5	4	3	2	1
Grup halinde çalışmayı severim	5	4	3	2	1
Mükemmel bir işim var	5	4	3	2	1
Dikkatsizim	5	4	3	2	1
Güvenilir bir çalışmam	5	4	3	2	1
Plansız çalışırım	5	4	3	2	1
Tembel biriyim	5	4	3	2	1
Görevimi bitirene kadar sabırlı davranırım	5	4	3	2	1
Verilen işleri verimli şekilde yaparım	5	4	3	2	1
Planlıyım ve programıma uyarım	5	4	3	2	1
Kolayca dikkatim dağılır	5	4	3	2	1
Genelde karamsar biriyim	5	4	3	2	1
Stresle başa çıkabilirim	5	4	3	2	1
Bazen gergin oluyorum	5	4	3	2	1
Genel olarak endişeli biriyim	5	4	3	2	1
Kolayca üzülmem	5	4	3	2	1
Bazen huysuz ve aksiyim	5	4	3	2	1
Gergin durumlarda sakin kalabilirim	5	4	3	2	1
Kolayca sinirlenirim	5	4	3	2	1
Yaratıcı fikirlerim vardır	5	4	3	2	1
Orijinal fikirlerim vardır	5	4	3	2	1
Çok farklı şeylere ilgi duyarım	5	4	3	2	1
Hayal gücüm geniştir	5	4	3	2	1
Yaratıcı biriyim	5	4	3	2	1

Sanata ve estetiğe ilgi duyarım	5	4	3	2	1
Sıradan işlerde çalışmayı tercih ederim	5	4	3	2	1
Sanata ilgim azdır	5	4	3	2	5
Fikir yürütmeyi ve fikirlerimi paylaşmayı severim	5	4	3	2	1
Sanat, edebiyat ve müzikle ilgilenmeyi severim	5	4	3	2	1



ÖZ GEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı-Soyadı: Çağla Aslı GÜLDURAN
Uyruğu: TC
Doğum Yeri ve Tarihi: KOCAELİ/ 30.11.1987
E-posta: caglasli87@hotmail.com

EĞİTİM

Derece	Kurum	Mezuniyet Tarihi
3.84	19 Mayıs Lisesi-İzmit-EA	09-2004
78.92	Mustafa Kemal Üniversitesi	31/05/2010

YABANCI DİL

İngilizce (Upper Intermediate)
İtalyanca (Intermediate)