

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**MOBİL KAYTARMANIN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ; HAVACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Hasan TUNA

İSTANBUL, 2020

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
İŞLETME YÖNETİMİ BİLİM DALI

**MOBİL KAYTARMANIN İŞ PERFORMANSINA
ETKİSİ; HAVACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Tezi Hazırlayan:

Hasan TUNA

Öğrenci No:

17550458047

Orcid:0000-0001-5604-1547

Danışman:

Dr. Öğr. Üyesi Vedat Zeki YENEN

İSTANBUL, 2020

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Mobil Kaytarmanın İş Performansına Etkisi; Havacılık Sektöründe Bir Araştırma**” başlıklı bu çalışmanın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun şekilde tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmamın içinde kullanıldıkları her yerde bunlara atıf yapıldığını belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

24/11/2020

Hasan TUNA

T.C.
BEYKENT ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ
TEZLİ YÜKSEK LİSANS SINAV TUTANAĞI

24 / 11 / 2020

Enstitümüz *İşletme* Anabilim Dalı *İşletme Yönetimi* Programı yüksek lisans öğrencilerinden **17550458047** numaralı **Hasan TUNA'nın** "*Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim – Öğretim Yönetmeliği*"nin ilgili maddesine göre hazırlayarak, Enstitümüze teslim ettiği "*Mobil Kaytarmanın İş Performansına Etkisi; Havacılık Sektöründe Bir Araştırma*" konulu tezini, Yönetim Kurulumuzun 27/10/2020 tarih ve 2020/30 sayılı toplantısında seçilen ve Taksim Yerleşkesinde toplanan biz jüri üyeleri huzurunda, Beykent Üniversitesi Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin 29. maddesinin 3. fıkrası gereğince (50) dakika süre ile aday tarafından savunulmuş ve sonuçta adayın tezi hakkında ~~oyçokluğu / oybirliği~~ ile **Kabul** / ~~Red veya Düzeltme~~ kararı verilmiştir.

İşbu tutanak, 4 nüsha olarak hazırlanmış ve Enstitü Müdürlüğü'ne sunulmak üzere tarafımızdan düzenlenmiştir.

DANIŞMAN
Dr. Öğr. Üyesi Vedat Zeki YENEN
(Beykent Üniversitesi)

ÜYE
Prof. Dr. Kemal Güven GÜLEN
(Tekirdağ Namık Kemal Üniversitesi)

ÜYE
Doç. Dr. Sıtkı SÖNMEZER
(Beykent Üniversitesi)

Adı ve Soyadı : Hasan TUNA
Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Vedat Zeki YENEN
Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans 2020
Alanı : İşletme Yönetimi
Anahtar Kelimeler : Mobil Kaytarma, İş Performansı, Havacılık Sektörü

ÖZ

MOBİL KAYTARMANIN İŞ PERFORMANSINA ETKİSİ; HAVACILIK SEKTÖRÜNDE BİR ARAŞTIRMA

Gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansları aralarındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulmuş olan hipotezler test edilecek olup havacılık sektöründe mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerine yorumlar üretilecektir. Bunların yanı sıra kişisel bilgilere göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkilerde farklılıkların olup olmadığının incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacıdır.

Literatür incelendiğinde mobil kaytarma ve iş performansı arasında yapılmış olan farklı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı konuları tek başlarına incelenmiş ancak havacılık sektöründe hiçbir uygulama örneğine rastlanmamıştır. Bu açıdan havacılık sektöründe mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansına olan etkilerinin inceleneceği bu çalışmanın önemi ortaya çıkmaktadır.

Araştırmada istatistiksel yöntem olarak anket tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Anket formu iletilen katılımcıların 568'inden dönüş alınmıştır. Ancak formlar incelendiğinde araştırmaya dahil edilebilecek 512 formun olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırma 512 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansı üzerinde negatif yönlü etkiler yarattığı tespit edilmiştir.

Name and Surname : Hasan TUNA
Supervisor : Asst. Prof. Dr. Vedat Zeki YENEN
Degree and Date : Master 2020
Major : Business Administration
Key Words : Mobile Slacking, Business Performance, Aviation Industry

ABSTRACT

EFFECT OF MOBILE RECORDING ON BUSINESS PERFORMANCE; A RESEARCH IN THE AVIATION SECTOR

The purpose of this study is to examine the relationship between mobile loafing/spending time in mobile environment and their job performance. Hypotheses created for this purpose will be tested and comments on mobile loafing / spending time in mobile environment and business performance in aviation sector will be produced. In addition to these, another aim of the study is to examine whether there are differences in the relationships between mobile loafing / spending time in mobile environment and job performance according to personal information.

When the literature is examined, no different study has been found between mobile loafing and work performance. Mobile loafing / spending time in mobile environment and business performance issues have been examined individually, but no application examples have been found in the aviation industry. In this respect, the importance of this study, which will examine the effects of mobile loafing / spending time in a mobile environment on business performance in aviation sector, becomes evident.

It was decided to use the questionnaire technique as a statistical method in the study. Return was received from 568 of the participants whose questionnaire form was sent. However, when the forms were examined, it was determined that there were 512 forms that could be included in the study. In this context, the research was conducted with 512 participants. As a result of the research, it was determined that mobile loafing / spending time in mobile environment has negative effects on work performance.

İÇİNDEKİLER

ÖZ

ABSTRACT

İÇİNDEKİLER	i
TABLO LİSTESİ	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
KISALTMALAR	vi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBİL KAYTARMA

1.1. Mobil Kaytarma Kavramı	5
1.2. Mobil Kaytarma Kavramsal Çerçeve	6
1.2.1. Ego Tükenmesi Teorisi	6
1.2.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT)	6
1.2.3. Sapkın İşyeri Davranışı Olarak Mobil Kaytarma	6
1.2.4. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Olarak Mobil Kaytarma	7
1.3. Mobil Kaytarma Faaliyetlerinin Sınıflandırılması	7
1.3.1. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma	8
1.3.2. Lim ve Teo Tarafından Yapılan Sınıflandırma	8
1.3.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria Tarafından Yapılan Sınıflandırma	9
1.3.4. Ramayah Tarafından Yapılan Sınıflandırma	9
1.4. Mobil Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması	9
1.5. Mobil Kaytarma Faaliyetlerinin Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Etkileri	10
1.5.1. Mobil Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumlu Etkileri	10
1.5.2. Mobil Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumsuz Etkileri	11
1.6. Mobil Kaytarma Davranışının Öncülleri	12
1.6.1. Örgütsel Etkenler	12
1.6.1.1. Örgütsel Politikalar	12
1.6.1.1.1. İnternet Politikası	13
1.6.1.1.2. Kendi Bilgisayarını Getir Politikası	13
1.6.1.1.3. Yeni Çalışma Yolu	13

1.6.2. İşle İlgili Etkenler	14
1.6.2.1. İşle İlgili Talep ve Kaynaklar	14
1.6.2.2. İş ve Aile Etkileşimi	14
1.6.3. Kişisel Etkenler	15
1.7. Mobil Kaytarma Yapanların Ayırt Edici Özellikleri	15
1.8. Mobil Kaytarma Davranışlarının Kontrolü	16

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

2.1. İş Performansı Kavramı	17
2.2. İş Performansının Önemi	24
2.3. İş Performansı Boyutları	24
2.3.1. Görev Performansı.....	25
2.3.2. Bağlamsal Performans.....	27
2.3.2.1. Bağlamsal Performans ve Görev Performansı Arasında İlişki	29
2.3.2.2. Bağlamsal Performansın Boyutları	30
2.3.2.3. Bağlamsal Performansı Etkileyen Faktörler	31
2.3.3. Ters Davranışlar	34
2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler	35
2.4.1. Yönetimsel Unsurlar.....	36
2.4.1.1. Yönetim Tarzı	37
2.4.1.2. Moral ve Motivasyon.....	38
2.4.1.3. Ödül ve Ceza Yöntemi.....	39
2.4.1.4. İş Sağlığı ve Güvenliği	39
2.4.1.5. Fiziki Şartlar	40
2.4.1.6. Stres	40
2.4.2. Bireysel Unsurlar.....	41
2.4.2.1. Cinsiyet	41
2.4.2.2. Yaş	42
2.4.2.3. Medeni Durum.....	42
2.4.2.4. Eğitim Düzeyi	42
2.4.2.5. Kültür	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAHA ARAŞTIRMASININ TASARIMI

3.1. Araştırmanın Amacı	44
3.2. Araştırmanın Önemi	44
3.3. Araştırma Modeli	45
3.4. Mobil Kaytarma ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler	45
3.5. Araştırmanın Hipotezleri	46
3.6. Ölçeklerin Oluşturulması	47
3.6.1. Mobil Kaytarma Ölçeği	47
3.6.2. İş Performansı Ölçeği	47
3.7. Evren ve Örneklem	48
3.8. Veri Çözümleme Yöntemi	49

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA VERİLERİ VE ANALİZİ

4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bilgiler	50
4.2. Faktör Analizi	53
4.2.1. Mobil Kaytarma Ölçeği Faktör Analizi	54
4.2.2. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi	55
4.3. Güvenirlilik Analizi	58
4.4. Korelasyon Analizi	59
4.5. Fark Testleri	64
4.5.1. Cinsiyete Göre Fark Testleri	64
4.5.2. Medeni Duruma Göre Fark Testleri	66
4.5.3. Yaşa Göre Fark Testleri	68
4.5.4. Eğitim Durumuna Göre Fark Testleri	69
4.5.5. Gelir Düzeyine Göre Fark Testleri	70
4.6. Hipotez Testlerine Ait İcmal Tablosu	72
SONUÇ	73
KAYNAKÇA	80
EKLER	88
Ek 1. Anket Formu	88

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 4.1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları	50
Tablo 4.2. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları	51
Tablo 4.3. Katılımcıların Yaş Dağılımları	51
Tablo 4.4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları	52
Tablo 4.5. Katılımcıların Gelir Düzeyi Dağılımları	53
Tablo 4.6. Mobil Kaytarma Ölçeği KMO-Bartlett Testi Sonuçları	54
Tablo 4.7. Mobil Kaytarma Faktör Analizi Sonuçları	55
Tablo 4.8. İş Performansı Ölçeği KMO-Barlett Testi Sonuçları	56
Tablo 4.9. İş Performansı Faktör Analizi Sonuçları	57
Tablo 4.10. Güvenilirlik Analizi Sonuçları	58
Tablo 4.11. Korelasyon Yorum Tablosu	59
Tablo 4.12. Korelasyon Analiz Sonuçları	61
Tablo 4.13. Cinsiyet Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler	65
Tablo 4.14. Cinsiyet Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki Ortalamalar	66
Tablo 4.15. Medeni Durum Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler	67
Tablo 4.16. Medeni Durum Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki Ortalamalar	68
Tablo 4.17. Yaş Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler	69
Tablo 4.18. Eğitim Durumu Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler	70
Tablo 4.19. Gelir Düzeyi Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler	71
Tablo 4.20. Hipotez Sonuçları	72

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 3.1. Araştırma Modeli	45
-----------------------------------	----



KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
TDK	Türk Dil Kurumu
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu



GİRİŞ

Gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansları aralarındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulmuş olan hipotezler test edilecek olup havacılık sektöründe mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerine yorumlar üretilecektir. Bunların yanı sıra kişisel bilgilere göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkilerde farklılıkların olup olmadığının incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacıdır.

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme, çalışanların istemli bir şekilde, şirketlerinin internetini kullanarak, mesai saatlerinde kişisel amaçlar için, işle ilgisi olmayan web sitelerini ziyaret etmesi, kişisel e-posta adresini kontrol etmesi, internetin suistimal edilmesidir.

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının, örgütlerin geliri ve verimliliği üzerindeki olumsuz etkileri ortaya çıktığından beri, birçok araştırma bu davranışı anlamaya odaklanmıştır. Bunun sonucunda, çalışanların ne için mobil kaytarma yaptığı ve bu davranışa iten nedenler keşfedilmiştir. Araştırmacılar, çalışanların ne için mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yaptığını anlamak için Ego Tükenmişlik Teorisi ve Planlı Davranış Teorisini kullanmışlardır. Ayrıca kişilik özellikleri, iş memnuniyeti ve iş özellikleri, araştırmacılar tarafından, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye etki eden faktörler olarak ele alınmıştır. Yapılan çalışmalar, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye neden olan farklı faktörler olduğunu göstermektedir. Van Doorn, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye yakın bir kavram olan üretkenlik karşıtı iş davranışının öncüllerini baz alarak mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin öncüllerini belirlemiştir.

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının kontrol edilmesinde çalışanların cezalandırılması etkili bir yol olarak görülmemektedir. Cezalandırmanın aksine periyodik izleme yöntemi, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının azaltılmasında etkili bir yöntem olarak görülmektedir. Örgüt tarafından yapılan, çalışanların internet kullanımına ilişkin önemli kısıtlamalar,

mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin düşük düzeyde kalmasını sağlamaktadır. Ayrıca liderlerin, çalışanlara olan fiziksel yakınlığı, çalışanların algıladığı örgütsel kontrolü arttırmakta ve sonuç olarak mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları azaltmaktadır.

Günümüz çağdaş örgüt yönetiminde iş performansını etkilemekte olan eğilimler mevcut olup, bireylerin yaptıkları işler ile örgütlenme şekli değişmektedir ki, bunlar, birtakım iş performans unsurlarına da etki etmektedir. Tarihsel süreç içerisinde, örgütsel davranış ile ilgili araştırmalar, endüstriyel ve fabrikasyon üretimde çalışan verimliliği ön planda olduğundan iş performansı konusunun fiziksel yönlerine odaklanmıştır. 1990'lardan itibaren ise, yeni iş kollarının bireylerin örgün eğitim ile sürekli öğrenim süreçlerinden geçerek hem teorik hem de analitik bilgileri planlayıp uygulayarak çalışmaya katılımlarını meydana getirmiştir. Bununla beraber, bilim ve teknoloji çalışmalarıyla daha dinamik ve akıcı olma eğilimi söz konusu olup, değişen dünyaya ayak uydurmak kolay hale gelmektedir ki, bilgi-işlemde kullanılan araç ve gereçler, veri tabanları, yazılımlar ile bilgisayar sistemleri de sıkça güncellenerek değişmektedir. Servis hizmetlerindeki artışın, iş performansına etkileri mevcuttur. Eğer, örgütteki bireylerin görev performansı düşük olduğunda maliyetler yükselmektedir. Bununla beraber, örgütteki bireylerin vatandaşlık davranışı yüksek iken, ters davranışları düşük düzeyde ise de yüksek prim sahibi olabilmektedirler. Ancak, birbirlerine karşı yardım etmeyip dedikodu ederek hakaret edilmesi durumunda da bu olumsuz duygular müşteriye yansımaktadır. Örgütler, hizmet sunan bireylerin iş performansına önem vermek suretiyle başarılı bir rekabet ortamı sağlayabilmektedirler.

İş performansı, bireyin belirlenmiş standartlara uygun şekilde tutum ve davranışlar gösterilmesiyle hedeflenen amaçlara ulaşma düzeyidir. Başaran'a göre, iş performansı, bireyin işi ile ilgili yapması gerekenlerin beklentisiyle, gerçekleşen iş arasındaki ilişkinin fonksiyonudur. Bir diğer tanıma göre ise, iş performansı, bireyin işini nicelik, nitelik, maliyet-etkinlik ve zamanlama içerisinde icra etmesidir.

Günümüz rekabetin yoğun yaşandığı ortamda bireylerin iş performansı düzeyleri önem arz etmekte olup, bu konu insan kaynakları yönetiminde dikkate alınmaktadır ki, örgütlerin mükemmel hizmet vermesi için bireylerin mükemmel iş performansı sergilemesi gerekmektedir.

Bireylerin iş performansı düzeyleri değerlendirilirken tarafsızca, doğru şekilde ve objektif olarak gerçekleştirilmesi esas olup, sonuçlar açıkça paylaşılmalıdır ki, böylece birey geri bildiriminden yararlanarak güçlü-zayıf yönleri ile çevresel kaynaklı fırsat-tehdit öğeleri öğrenip kendini geliştirebilmektedir.

İş performansı örgütteki bireyler için de önem arz etmekte olup, görev tanımları gereği yaptığı işte performans düzeyi yüksek olunca; bireysel doyum, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve uzmanlaşma düzeylerinde yükselme sağlanmaktadır. Böylece bireyin kariyer gelişimi açısından gerekli olmaktadır. Bireylerin performansları örgütün hedeflediği amaçlarına ulaşma düzeyinin göstergesi olup, örgütler bireylerin iş performans düzeylerini artırmaya önem vererek çalışmalarını sürdürmelidir ki, böylece örgütün hedeflediği amaçlara rahatça ulaşabilecektir.

Literatür incelendiğinde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasında yapılmış olan farklı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı konuları tek başlarına incelenmiş ancak havacılık sektöründe hiçbir uygulama örneğine rastlanmamıştır. Bu açıdan havacılık sektöründe mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansına olan etkilerinin inceleneceği bu çalışmanın önemi ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın gelecek dönemlerde belirlenen değişkenler üzerinde gerçekleştirilecek olan çalışmalara ışık niteliği taşıması ön görülmektedir. Ayrıca bu çalışma ile ortaya konacak olan sonuçlar havacılık sektörü açısından da önemlidir.

Araştırmada havacılık sektöründe mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme durumunu tespit edebilmek amacı ile Örücü ve Yıldız (2014), Blanchard ve Henne (2008) ve Özalp (2012) gibi araştırmacıların çalışmalarında kullandıkları ve geçerliliklerini test ettikleri “mobil kaytarma ölçeği” kullanılmıştır.

Araştırmada Goodman ve Svyantek tarafından geliştirilmiş olan 25 ifadeli iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin ilk 16 ifadesi bağlamsal performansı ifade ederken, son 9 madde ise görev performansını ifade etmektedir. Ölçekte 4, 8 ve 10. maddeler ters maddeler olduklarından dolayı analize dahil ederken bu ifadeler ters çevrilerek analize dahil edilmiştir.

Örneklem grubunun belirlenmesinde kullanılan formül doğrultusunda evreni temsil edebilecek örneklemin 498 kişiden oluşması gerektiği tespit edilmiştir. Veri toplama konusunda yaşanabilecek olumsuzluklar ve kişilerin anket formuna eksik ya da hatalı yanıtlar verebileceği düşünülerek toplamda 600 havacılık sektörü çalışanına anket formu iletilmiştir. Anket formlarının iletildeği kişilerin tespitinde ise basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iletilen katılımcıların 568'inden dönüş alınmıştır. Ancak formlar incelendiğinde araştırmaya dahil edilebilecek 512 formun olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırma 512 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada istatistiksel yöntem olarak anket tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan anket formu toplamda 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların kişisel bilgilerine yönelik sorular, ikinci bölümde mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye ilişkin sorular ve son olarak nc bölümde ise iş performansına ilişkin sorular yer almaktadır.

Katılımcılardan veriler internet üzerinden oluşturulan form aracılığı ile elde edilmiştir. Anket formları kişilere mail olarak iletilmiş ve aynı şekilde dönüşler alınmıştır. Katılımcılardan toplanan veriler SPSS paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Program sayesinde elde edilen veriler tablolaştırılmış ve yorumlanmıştır.

Araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan ölçeklerin her ikisinde de alt boyutlar yer almaktadır. Bu lekler ve kişisel veriler arasındaki ilişkileri tespit edebilmek için korelasyon analizinin kullanılması sağlanmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Bağımlı değişkenlerde bağımsız değişkenler açısından anlamlı farklılıkları test etmek amacıyla ikili gruplarda t testi, ikiden çok gruplarda ise ANOVA testine bakılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

MOBİL KAYTARMA

Bu bölümde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme kavramı, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını açıklamak için kullanılan teoriler, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerinin sınıflandırılması, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının örgütler üzerindeki olumlu ve olumsuz etkileri, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının öncülleri, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapanların ayırt edici özellikleri ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının kontrolü gibi konular ele alınmıştır.

1.1. Mobil Kaytarma Kavramı

Günümüzde bilişim teknolojilerinin kullanımı her alanda hızlı bir şekilde artmaktadır (Blanchard ve Henle, 2008:1068).

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme, çalışanların istemli bir şekilde, şirketlerinin internetini kullanarak, mesai saatlerinde kişisel amaçlar için, işle ilgisi olmayan web sitelerini ziyaret etmesi, kişisel e-posta adresini kontrol etmesi, internetin suistimal edilmesidir (Lim, 2002:677).

Askew (2012:13) mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme kavramını genişleterek internet dışında herhangi bir teknoloji ürününün mesai saatlerinde kişisel kullanımını da mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme olarak tanımlamıştır. Bunun yanında yukarıdaki tanımlamalar tüm çalışanları kapsamasına rağmen, Askew (2012:13) evden ya da uzaktan çalışan kişileri mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme tanımına dahil etmemiştir. Bunun nedeni olarak, evden ya da uzaktan çalışan kişilerin kişisel bilgisayar kullanmasına neden olan bazı dürtülerle, normal ofis ortamında çalışan kişilerin, kişisel bilgisayar kullanımına neden olan dürtülerin aynı olmasını göstermiş ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme kavramını şu şekilde tanımlamıştır; evden ya da uzaktan çalışanlar hariç, bir çalışanın, herhangi bir teknoloji ürününü yöneticisinin iş ile ilgili olmadığını düşünebileceği zarar verici olmayan bir faaliyet için iş yerinde kullanmasıdır (Askew, 2012:13).

1.2. Mobil Kaytarma Kavramsal Çerçeve

Literatürü incelediğimizde, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını açıklamak için, araştırmacılar tarafından çeşitli teori ve kavramların kullanıldığı görülmektedir.

1.2.1. Ego Tükenmesi Teorisi

Ego Tükenmesi Teorisinin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme çalışmalarında en fazla destek gören teori olduğu söylenebilir. Ego Tükenmesi Teorisi, iradenin kas gibi olduğunu yani kullandıkça azalacağını, ancak dinlenince tekrar iyileşeceğini önermektedir. Ego Tükenmesi Teorisi mobil kaytarmayı/mobil ortamda zaman geçirmeyi şu şekilde açıklamaktadır; çalışanlar, irade güçleri tükendiğinde, irade gücünü tekrar elde etmek için mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapmaktadırlar (Baumeister vd., 2000).

1.2.2. Planlı Davranış Teorisi (PDT)

Araştırmacılar mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını açıklarken, Planlı Davranış Teorisini (Theory Of Planned Behavior) kullanmışlardır. Ajzen (1991) tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişilerin davranışlarının altında yatan bazı nedenler bulunmaktadır (Ajzen, 1991:179). Bir davranışın ortaya çıkması için ilk olarak davranışa yönelik niyetin oluşması gerekir. Niyeti etkileyen üç temel unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar; kişisel sosyal normlar, tutumlar ve algılanan davranış kontrolüdür (Örücü ve Özüdoğru, 2018:68).

1.2.3. Sapkın İşyeri Davranışı Olarak Mobil Kaytarma

Sapkın İşyeri Davranışı; kasıtlı ve gönüllü olarak, örgüt kurallarını ihlal etmek, örgüte ve üyelerine zarar vermek olarak tanımlanır (Robinson ve Bennett, 1995:557). Sapkın işyeri davranışları Robinson ve Bennett (1995:565) tarafından dört boyutta incelenmiştir:

- **Üretimde Sapma:** Kalite ve miktar olarak yapılması gereken işin yapılmaması.
- **Mülkiyette Sapma:** Örgütün izni olmaksızın, çalışan tarafından, örgüte ait mal ve eşyalara zarar verilmesi ya da alınması.
- **Politik Sapma:** Çalışanın, diğer çalışanları kişisel ya da politik olarak karalaması.
- **Kişisel Sapma:** Çalışanın, diğer çalışanlara karşı saldırgan ve düşmanca davranması.

Lim (2002:677) mobil kaytarmayı/mobil ortamda zaman geçirmeyi, sapkın işyeri davranışının, “üretimde sapkınlık” alt boyutu içinde sınıflandırmıştır. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme, erken çıkma, uzun aralar verme, tuvalette uzun süre kalma gibi geleneksel kaytarma faaliyetlerinin yerini alarak işyerlerinde yaygın bir davranış olarak görülmektedir. Kaytarma yapmak isteyen kişilerin ofisten uzun süreli ayrılmalarına gerek kalmamıştır çünkü mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapanlar bilgisayar başında zamanlarını geçirebilmektedirler (Lim, 2002:676). Bazı çalışanlar işle ilgili hiçbir şey yapmadan tüm gününü iş dışı internet kullanarak geçirebilmektedir (Wallace, 2004:1). Bu faaliyetlerin sonucu olarak verimlilik azalmaktadır.

1.2.4. Üretkenlik Karşıtı İş Davranışı Olarak Mobil Kaytarma

Spector (2006:448) üretkenlik karşıtı iş davranışlarını beş alt boyuta ayırmışlardır. Bu boyutları; kötüye kullanma, üretimden sapma, hırsızlık, sabotaj ve geri çekilme olarak tanımlamışlardır (Spector, 2006:450).

1.3. Mobil Kaytarma Faaliyetlerinin Sınıflandırılması

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerini daha iyi anlayabilmek için araştırmacılar, mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin boyutları üzerinde çalışmışlar ve mobil kaytarmayı/mobil ortamda zaman geçirmeyi çeşitli sınıflandırmalara tabi tutmuşlardır. Bu sınıflandırmalar aşağıda belirtilmiştir.

1.3.1. Blanchard ve Henle Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Blanchard ve Henle (2008:1070) mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerini iki seviyede incelemişlerdir:

Önemsiz Mobil Kaytarma: İşyerinde kişisel e-posta almak ve göndermek, haber ve finans sitelerinde gezinti yapmak ve çevrimiçi alışveriş yapmak önemsiz mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri olarak sınıflandırılmıştır. Önemsiz mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri örgütlerde uygunsuz bir davranış olarak kabul edilmesine rağmen yöneticiler tarafından tolere edilebilmektedir. Ancak bu faaliyetler örgütler tarafından kontrol edilmediği takdirde, üretkenliği azaltma gibi zararlı etkilere sahip olabilmektedir.

Ciddi Mobil Kaytarma: Yetişkin odaklı siteleri ziyaret etmek, kişisel web sitesiyle ilgilenmek, sohbet siteleri ya da bloglar aracılığıyla diğer kişilerle etkileşime geçmek, çevrimiçi bahis oynamak ve müzik dinlemek ciddi mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri olarak sınıflandırılmıştır. Ciddi mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerine, önemsiz mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri ile karşılaştırıldığında, örgütlerde daha az rastlanmaktadır.

1.3.2. Lim ve Teo Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Lim ve Teo (2005:1085) mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerini ikiye ayırmışlardır:

İnternette Gezinme Faaliyetleri (Browsing): Mesai saatleri içerisinde, işletmenin internet erişimini kullanarak işle ilgisi olmayan internet sitelerinde dolaşmak.

E-posta Faaliyetleri (E-Mailing): Mesai saatleri içerisinde, işle ilgisi olmayan e-posta alma, gönderme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır. Bu sınıflandırma, faaliyet üzerindeki kontrol seviyesi ve faaliyet için gereken çaba ve enerji miktarına dayanmaktadır. Bu sınıflandırma araştırmacılar tarafından ciddi eleştiriler almıştır. Bu eleştirinin nedeni, sınıflandırmanın sadece çalışanın mobil

kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yaptığı yolu dikkate alması ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerinin sonucunu göz ardı etmesidir (Blanchard ve Henle, 2008:1069).

1.3.3. Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Bu sınıflandırma kapsamında mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri, interneti kullanım amacına göre beş kategoriye ayrılmaktadır (Mahatanankoon, Anandarajan ve Igbaria, 2004:95):

- Alışveriş ve kişisel amaç için kullanım,
- Bilgi arama ve görüntüleme için,
- Kişiler arası iletişim için,
- İnteraktif eğlence ve zaman geçirme için,
- Kişisel veri indirme için internetin kullanılması.

1.3.4. Ramayah Tarafından Yapılan Sınıflandırma

Ramayah (2010:296) tarafından mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri dört bölüme ayrılmıştır. Bunlar, kişisel iletişim, kişisel bilgi arama, kişisel veri indirme ve kişisel çevrimiçi alışveriştir. Bu çalışmada Lim ve Teo (2005:1085) tarafından yapılan sınıflandırma kullanılacaktır.

1.4. Mobil Kaytarma Davranışlarının Sınıflandırılması

Van Doorn (2011:7) mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını, ilgili literatürü inceledikten sonra dört bölüme ayırmıştır:

Gelişim Davranışı Olarak Mobil Kaytarma: Bu çeşit mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları potansiyel bir öğrenim süreci olarak düşünülür. Bu noktada san mobil al kaytarma davranışı hem çalışan hem de örgüt için gelecekte fayda sağlayacak yeteneklerin gelişimini sağlar (Belanger ve Van Slyke, 2002:64).

İyileşme Davranışı Olarak Mobil Kaytarma: Bu çeşit mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme çalışanların sağlığı ile ilgilidir. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme huzursuzluğu azaltabilir ve çalışan ile örgüt üzerinde olumlu etkilere sahiptir (Lim ve Chen, 2009:12).

Sapkın Davranış Olarak Mobil Kaytarma: Sapkın mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı örgüt tarafından genellikle istenmemektedir. Organizasyon için, verimliliği azaltması gibi bazı olumsuz sonuçlara sahiptir.

Bağımlılık Davranışı Olarak Mobil Kaytarma: Bu çeşit mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme sorunlu davranışlara neden olmaktadır. Yellowlees ve Mark (2007:1448) internet bağımlılığının ciddi iş problemleri nedeniyle gelişebileceğini ve verimliliğin azalması ve depresyonla ilgisi olduğunu belirtmişlerdir.

1.5. Mobil Kaytarma Faaliyetlerinin Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Etkileri

Çağımızdaki en büyük gelişmelerden birisi internetin ortaya çıkmasıdır. İnternet neredeyse hayatımızın her alanında yer almaktadır. İnternetin bu gelişimi hayatımıza “mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme” gibi yeni kavramların girmesine neden olmuştur. Bu kavram son yıllarda araştırmacıların üzerinde durduğu bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Literatürde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde, bazı çalışmalarda mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin örgüt ve çalışan üzerindeki olumlu etkilerine bazı çalışmalarda ise olumsuz etkilerine vurgu yapıldığı görülmektedir. Ancak araştırmacılar tarafından bu davranışın örgüt ve çalışan üzerindeki olumsuz etkileri daha çok vurgulanmıştır.

1.5.1. Mobil Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumlu Etkileri

Vitak vd. (2011:1752) kısa süreli mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin çalışan üzerinde, sıkıntı, bitkinlik ve stresten kurtulma, daha fazla iş memnuniyeti, daha mutlu hissetme ve yenilenme gibi olumlu etkileri olabileceğini belirtmişlerdir. Stanton (2002:57) ise interneti daha çok kullanan çalışanların, daha az kullanan çalışanlara göre, iş memnuniyeti düzeyinin daha yüksek olduğunu

belirtmiştir. Garrett ve Danziger (2008:953) çalışmalarında verimlilik ile mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Oravec (2002:61), çalışmasında, mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin çalışanlar üzerinde bir yenileme etkisi olduğunu ve bu etkinin sonraki görevler için daha fazla enerji ve daha geniş bir bakış açısı sağladığını ifade etmiştir. Çalışanların rutin faaliyetlerden kaçmak ve rahatlamak istediği zamanlarda, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme, yapıcı bir davranış şekli olarak değerlendirilmektedir (Beugre ve Kim, 2006:835). Kişisel internet kullanımı iş yerinde stresi azaltan ve ilham veren bir oyuncak olarak düşünülebilir (Anandarajan ve Simmers, 2005:777). Örücü ve Yıldız (2014:100) mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin çalışanlara bilgi ortamı sağladığını belirtmişlerdir.

1.5.2. Mobil Kaytarmanın Örgüt ve Çalışan Üzerindeki Olumsuz Etkileri

Garrett ve Danziger (2008:938) giderek artış gösteren mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetlerinin, örgütler için ciddi maliyetlere sebep olacağını ifade etmişlerdir. Bock ve Ho (2009:126) iş dışı internet kullanım aktivitelerinin iş performansını önemli derecede düşürebileceğini kanıtlamışlardır. Jia vd. (2013:1) ABD’de mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme nedeniyle gerçekleşen üretim kaybının maliyetinin 54 Milyar dolar ile 84 Milyar dolar arasında olduğunu bildirmişlerdir. Jandaghi (2015:337) mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin ABD’ye yıllık maliyetinin 183 Milyar dolar olduğunu tahmin ederken, Son ve Park (2016:309) bu maliyeti iyimser bir tahminle 85 Milyar dolar olarak öngörmektedirler. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışının bazı olumsuz etkileri şu şekilde sıralanabilir; disiplin suçları, örgüt gizliliğinin ihlal edilmesi, itibar kaybı, kişisel gizlilik ihlali ve milyarlarca dolar üretim kaybı (Weatherbee, 2010:35-36). Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları üretim kaybına neden olabilir ve internetin verimsiz kullanılması rekabet gücünden yoksun bir örgüt oluşmasını sağlar (Lieberman, 2011:2192). Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme bilgi güvenliği ve genel işleyişte, casus yazılım gibi bazı sorunlara yol açabilir. Örgüte ait internet ağının hızında yavaşlama, virüs ve zararlı yazılımların sisteme girmesi, marka imajının zedelenmesi, müşteri sadakatinin azalması, örgüte duyulan güven kaybı, mobil kaytarmanın/mobil ortamda

zaman geçirmenin örgütler üzerindeki maliyet kayıplarına neden olan etkenler olarak ortaya çıkmaktadır (Jia vd., 2013:1). Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme, örgüt ağına dışarıdan erişimi kolaylaştırarak, güvenlik sorunlarının ortaya çıkmasına neden olabilir (Özler ve Polat, 2012:5).

1.6. Mobil Kaytarma Davranışının Öncülleri

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının, örgütlerin geliri ve verimliliği üzerindeki olumsuz etkileri ortaya çıktığından beri, birçok araştırma bu davranışı anlamaya odaklanmıştır. Bunun sonucunda, çalışanların ne için mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yaptığı ve bu davranışa iten nedenler keşfedilmiştir. Araştırmacılar, çalışanların ne için mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yaptığını anlamak için Ego Tükenmişlik Teorisi ve Planlı Davranış Teorisini kullanmışlardır. Ayrıca kişilik özellikleri, iş memnuniyeti ve iş özellikleri, araştırmacılar tarafından, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye etki eden faktörler olarak ele alınmıştır. Yapılan çalışmalar, mobil kaytarmaya neden olan farklı faktörler olduğunu göstermektedir (Holguin, 2016:22). Van Doorn (2011:9), mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye yakın bir kavram olan üretkenlik karşısı iş davranışının öncüllerini baz alarak mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin öncüllerini belirlemiştir. Bu öncüller; örgütsel etkenler, işle ilgili etkenler ve kişisel etkenlerdir.

1.6.1. Örgütsel Etkenler

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışının öncüllerinden biri olarak görülen örgütsel etkenleri, örgütlerin izlediği politikalar belirlemektedir. Bu kapsamda, başlık altında örgütlerin politikaları ele alınacaktır.

1.6.1.1. Örgütsel Politikalar

Örgüt politikalarının, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme faaliyetleri üzerinde olumlu ya da olumsuz etkileri olabilmektedir. Van Doorn (2011:9) örgütsel politikaları internet politikası, kendi bilgisayarını getir politikası ve yeni çalışma yolları olarak üçe ayırmıştır.

1.6.1.1.1. İnternet Politikası

Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin, çalışan ve örgüt üzerinde olumsuz etkisi olup olmadığı konusunda literatürde fikir birliği sağlanamamış olmasına rağmen, birçok örgütün internet politikası, internet kullanımını kısıtlamak ve kontrol etmek üzerine kurulmuştur. İnternet politikaları, çalışanların davranışlarını düzenlemeyi amaçlar ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı üzerinde önemli bir rol oynadığı kanıtlanmıştır (Lim ve Teo, 2005:1082). Ancak Blanchard ve Henle (2008:1071) ise bu konuda, politikaların, çalışanları etkilemesinin muhtemel olmadığını çünkü çalışanlar tarafından, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yaparken yakalanmanın tesadüf olarak düşünüldüğünü belirtmişlerdir. Literatürdeki bu karışıklık, örgütlerin, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile nasıl başa çıkacakları konusunda karar vermelerini zorlaştırmaktadır. Anandarajan ve Simmers (2005:791) ise örgütlerin çalışanların internet kullanımını, serbest bırakmak ile kontrol altında tutmak arasında bir denge kurmalarını tavsiye etmektedirler.

1.6.1.1.2. Kendi Bilgisayarını Getir Politikası

Kendi bilgisayarını getir politikası, çalışana, örgüt tarafından sağlanan donanım yerine bir bütçeden kendi donanımını almasını mümkün kılan yeni ve pratik bir kavramdır. Bu politika mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını etkilediği için öncüllere dahil edilmiştir. Çünkü kendi donanımına sahip çalışanlar, örgüt donanımına sahip çalışanlara nispeten daha fazla mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapmaktadırlar.

1.6.1.1.3. Yeni Çalışma Yolu

Bu politika çalışanlara zaman ve yer açısından esneklik sağlar ve iş yapmaları üzerinde etkiye sahiptir. Kurland ve Bailey (1999:64) işyerindeki esneklik konusunu incelemişler ve uygulamadaki zorlukları şu şekilde özetlemişlerdir: performans izleme, yönetsel kontrol ve iş koordinasyonu. Bu kapsamda çalışanların üzerindeki kontrol eksikliği nedeniyle çalışanlar daha fazla mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı sergileyebilirler.

1.6.2. İşle İlgili Etkenler

İşle ilgili etkenler, işle ilgili talep ve kaynaklar ile iş ve aile etkileşimi olmak üzere ikiye ayrılmaktadır (Van Doorn, 2011:12).

1.6.2.1. İşle İlgili Talep ve Kaynaklar

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme üzerine yapılan çalışmalarda, işle ilgili taleplerin ve kaynakların mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı üzerindeki etkisi de incelenmiştir. Blanchard ve Henle (2008:1080) düşük iş talebi olduğu durumlarda, çalışanların mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye yöneldiğini belirtmişlerdir. Bunun nedeni çalışanların iş saatlerinde boş zamana sahip olmalarıdır. Çalışanlar, yapılacak fazla iş olmadığında, vakit geçirmek için mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapmaktadır. Ayrıca fazla iş talebi de çalışanların mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapma ihtimalini arttırmaktadır. İş talebinin hem az hem de fazla olması çalışanların mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarını arttırmaktadır. Bu nedenle iş talebinde denge sağlandığında, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları en düşük seviyede gerçekleşecektir (Blanchard ve Henle, 2008:393). İş talebinin yüksek, iş kaynaklarının düşük olduğu durumlarda, çalışanların sapkın davranışlara yöneldiği tespit edilmiştir (Lim, 2002:676).

1.6.2.2. İş ve Aile Etkileşimi

Günümüzde artan internet kullanımı nedeniyle çalışanlar işlerine evde de devam edebilmektedirler. Aynı şekilde evle ilgili bazı işlerini de mesai saatlerinde yapabilmektedirler. Janssen (2004:414) araştırmalarında, yüksek psikolojik iş taleplerinin, iş-aile dengesini negatif etkilediğini ve bu etkinin çalışanın tükenmişlik riskini arttırabileceğini tespit etmişlerdir. Bu nedenle iş ve aile etkileşiminin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme üzerinde dolaylı ya da dolaysız etkisi bulunmaktadır (Van Doorn, 2011:13).

1.6.3. Kişisel Etkenler

Kişilik özellikleri ile internet kullanımı arasındaki ilişki, san mobil al kaytarma üzerine yapılan çalışmalar için önem arz etmektedir çünkü kişilik özellikleri, çalışanların üretkenlik karşıtı iş davranışı ya da internet kullanımı ile ilgili tahminlerde bulunmamızı sağlayabilir. Landers ve Lounsbury (2006:288) yaptıkları araştırmalarında, Beş Faktör Kişilik Kuramı ile internet kullanımı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonucunda duygusal dengesizlik ve açıklık ile internet kullanımı arasında bir ilişki olmadığı ortaya çıkmıştır. Ancak uyumluluk, sorumluluk ve dışa dönüklük ile internet kullanımı arasında negatif bir ilişki tespit edilmiştir.

1.7. Mobil Kaytarma Yapanların Ayırt Edici Özellikleri

Literatürde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapan iş görenlerin özelliklerini belirlemeye yönelik olarak çeşitli çalışmalar yapılmıştır. Bu bölümde bu çalışmalardan elde edilen sonuçlar paylaşılacaktır.

Vitak (2011:1755) yaptıkları araştırma sonucunda, daha genç kişilerin, erkeklerin ve ırksal olarak azınlık durumunda bulunan kişilerin, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları ile pozitif bir ilişkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Everton vd. (2005:149) yaptıkları araştırmalarında işine daha az bağlı ve daha fazla dürtüsel hareket eden kişilerin, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapma olasılıklarının daha fazla olduğunu tespit etmişlerdir. Chen vd. (2008:87) ise özgüven düşüklüğünün, internet bağımlılığı ve interneti suistimal etme davranışlarına olumlu yönde katkı yaptığını tespit etmişlerdir. Wang vd. (2013:270) araştırmalarında, yüksek düzeyde rol karmaşası ve rol çatışması yaşayan kişilerin, stresten kurtulmak için, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapma olasılıklarının daha yüksek olduğunu, fazla iş yüküne sahip çalışanların ise, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme yapma olasılıklarının daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir. Lim ve Teo (2005:1088) kendilerine adil davranılmadığını düşünen çalışanların, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye yöneldiğini belirtmişlerdir. Blanchard ve Henle (2008:1080) iş stresini, mobil kaytarmaya/mobil ortamda zaman geçirmeye neden olan etkenlerden biri olarak görmüşlerdir.

1.8. Mobil Kaytarma Davranışlarının Kontrolü

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının kontrol edilmesinde çalışanların cezalandırılması etkili bir yol olarak görülmemektedir (Liao, 2009:49). Cezalandırmanın aksine periyodik izleme yöntemi, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının azaltılmasında etkili bir yöntem olarak görülmektedir (Blanchard ve Henle, 2008:1080). Örgüt tarafından yapılan, çalışanların internet kullanımına ilişkin önemli kısıtlamalar, mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin düşük düzeyde kalmasını sağlamaktadır (Garrett ve Danziger, 2008:946). Ayrıca liderlerin, çalışanlara olan fiziksel yakınlığı, çalışanların algıladığı örgütsel kontrolü arttırmakta ve sonuç olarak mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları azaltmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ PERFORMANSI

Bu bölümde; iş performansı kavramı ele alınıp, iş performansının önemi ortaya konulmuştur. Sonrasında iş performansı boyutları incelenmiş olup, iş performansını etkileyen faktörlerden bahsedilmiştir. Son olarak da iş performansı ile ilgili araştırmalar sunulmuştur.

2.1. İş Performansı Kavramı

Performans kelimesi, İngilizcede ve Fransızcada “performance”, Almanca’da “leistung” olarak kullanılmaktadır. Türkçede ise “yapılan iş, uygulama, icraat; herhangi bir olayı veya durumu başarma isteği ve gücü; kişinin yapabileceği en iyi derece herhangi bir eseri, oyunu, işi vb.ni ortaya koyarken gösterilen başarı” anlamlarına gelmektedir. Bununla birlikte performansın yakın anlamlısı “başarım” kelimesi olarak görülmektedir (TDK, 2019).

Geçmişten günümüze yapılan çalışmalar sonucunda performans ile ilgili çeşitli tanımlar yapılmıştır. Bu tanımlar şu şekildedir:

İş performansı, bireyin belirlenmiş standartlara uygun şekilde tutum ve davranışlar gösterilmesiyle hedeflenen amaçlara ulaşma düzeyidir (Camman, 1993:7-8). Başaran (2008:220-230)’a göre, iş performansı, bireyin işi ile ilgili yapması gerekenlerin beklentisiyle, gerçekleşen iş arasındaki ilişkinin fonksiyonudur. Bir diğer tanıma göre ise, iş performansı, bireyin işini nicelik, nitelik, maliyet-etkinlik ve zamanlama içerisinde icra etmesidir (Smith ve Goddard, 2002:250).

Argon ve Eren’e (2012:5) göre, iş performansı, bireyin işini yaparken gerçekleştirdiği işlemlerin bütünüdür. İş performansı, örgütün iş sayesinde ulaşmayı planladığı amaç için bireyin veya grubun standartlara ulaşılabilirlik durumudur (Çöl, 2008:39). Tutar ve Altınöz’e göre ise, iş performansı, bireyin veya grubun örgütün amaçlarına ulaşmak için gösterdiği verimli ve etkin çabaların hem nicel hem de nitel olarak ölçütüdür (Tutar ve Altınöz, 2010:196-218).

İş performansının tanımlarını incelerken burada bir ikilemi olduğunu görebilmektesiniz ki, buna göre, performans bireyin gerçekleştirdiği tutum ve davranışların toplamıdır veya performans bireylerin tutum ve davranışları sonucundaki çıktılar olup, bunların ölçümü daha nesnel gelebilmektedir, fakat iş performansını göstermede çıktıların kullanılmasıyla muhtemel sorunlar oluşabilmektedir ki, bunlar (Colquitt vd., 2015:32):

- Birincisi, bireyler örgütlerine sadece çıktı değil, değerli katkılar da sağlayabilir.
- İkincisi, yöneticilerin sadece çıktıları odaklanıp bireyleri önemsiz olarak görürse, örgütsel sorunlar baş gösterebilir.
- Üçüncüsü, örgütsel çıktılar bireyselden çok örgütsel faktörlerden etkilenebilir.
- Dördüncüsü, örgütsel çıktılar bireylerin değer, tutum ve davranışlarını geliştirmek için gereken bilgileri sağlamayabilir.

Örgütsel davranış kavramı bireylerin tutum ve davranışlarını anlayarak tahmin edip iyileştirmeyi amaçladığından, iş performansı da bireylerin tutum ve davranışlarının bir sonucu olarak önem arz etmektedir. General Motors yenilenmenin anahtarının, yepyeni ekip, ilkeleri destekleyen birey tutum ve davranışlarını teşvik eden politika ve uygulamalara dayandığına inanmaktadır. Benzer şekilde, Walgreens şirketi de bireylerin kariyerleri süresince maliyet-etkin, verimli ve etkili çalışabilmeleri için geniş kapsamlı bir eğitici ve geliştirici program oluşturarak bireylerin iş performansı düzeylerini artırmak için bilgiyi kullanmaktadır (Colquitt vd., 2015:33).

İnsan kaynağı, çalıştığı örgüte yarar sağlayarak örgütün devamlılığını sağlamak için diğer kaynakların koordinasyonunu yapmakta olup, örgütün insan kaynağını etkili şekilde kullanılabilmesi için gerekli politikalar oluşturulmalıdır ki, bunlardan biri de iş performansı ile ilgili politikalardır ve bu nedenle, bireyin görevlerini gerçekleştirirken yaptığı eylemler performans için önem taşımaktadır.

Günümüz rekabetin yoğun yaşandığı ortamda bireylerin iş performansı düzeyleri önem arz etmekte olup, bu konu insan kaynakları yönetiminde dikkate alınmaktadır ki, örgütlerin mükemmel hizmet vermesi için bireylerin mükemmel iş performansı sergilemesi gerekmektedir (Doğan, 2014:23-56).

Bireylerin iş performansı düzeyleri değerlendirilirken tarafsızca, doğru şekilde ve objektif olarak gerçekleştirilmesi esas olup, sonuçlar açıkça paylaşılmalıdır ki, böylece birey geri bildiriminden yararlanarak güçlü-zayıf yönleri ile çevresel kaynaklı fırsat-tehdit ögeleri öğrenip kendini geliştirebilmektedir (Yelboğa, 2006:196-217).

Performans örgütteki bireylerin veya grupların hedeflenen amaçlara belirlenen standartlarda ulaşabilme faaliyetleri olup, performans; değerler, kişilik, yetenekler, tutum ve davranışlarla ortaya çıkmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010:246).

Yapılan çalışmada, bireysel performans ile üretim performansı arasında olumlu açıdan yoğun ilişki olduğu saptanmış olup, buna göre üretim performansı, verimlilik, etkililik ve maliyet etkinlik için bireylerin moral ve motivasyonu önem arz etmektedir. Bireylerde yüksek motivasyon sağlanabilmesi için; örgütte ücretlendirme, ödüllendirme ve terfi durumunda fırsat eşitliği sağlanması, yöneticilerin bireylere ilgili, yakın ve samimi davranması vb. çalışma koşulları gerekmektedir (Van Scotter, 2000:79-95).

Performans, örgüt tarafından hedeflenen amaca ulaşmak için yapılan işin standartlara uygun şekilde gerçekleştirilmesiyle ilişkili olup, yoğun rekabet ortamında örgütün ayakta kalabilmesi için önem arz etmektedir ki, böylece saygınlık da kazanmış olmaktadır (Yılmaz ve Karahan, 2010:145-158).

İş performansı örgütteki bireyler için de önem arz etmekte olup, görev tanımları gereği yaptığı işte performans düzeyi yüksek olunca; bireysel doyum, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve uzmanlaşma düzeylerinde yükselme sağlanmaktadır. Böylece bireyin kariyer gelişimi açısından gerekli olmaktadır. Bireylerin performansları örgütün hedeflediği amaçlarına ulaşma düzeyinin göstergesi olup, örgütler bireylerin iş performans düzeylerini artırmaya önem vererek çalışmalarını

sürdürmelidir ki, böylece örgütün hedeflediği amaçlara rahatça ulaşabilecektir (Kurt, 2013:4).

Örgütlerde oluşabilecek olan iş performansı ile ilgili sorunlarının belirtileri şöyledir (Çalık, 2003:8):

- Verimliliğin azalması,
- İş kalitesinde düşmeyle hataların artması,
- İşin zamanında bitirilememesi,
- Zor işlerden kaçınılması,
- Şikâyetlerin giderek artması,
- Etkileşimin azalmasıyla beraber geri çekilmenin başlaması,
- Talimatları alıp izlemenin zorlaşması,
- Alınganlıkların giderek artması,
- İşbirliklerinin azalması,
- Başarısızlıklarda suçlanmaların artması,
- Devamsızlıkların artması,
- Olumsuz geribildirimlerin sayısının artması,
- İşe gecikme, gelmeme veya bırakma durumlarının artması.

İş performansını yükseltmek için yöneticilerin dikkat etmeleri gereken durumlar vardır. Bunlar:

- **Övgü:** Övgü, bireylere başardıkları için olumlu bildirimler iletmek olup, böylece bireylerin öz saygısını artırabiliriz ki, bununla beraber, olumlu pekiştirecek olan övgü sayesinde davranış kazanımı sağlanmış olmaktadır ve bu nedenle, bireylerin başarılı olmasını isteyen yöneticiler, onların çabalarını övmelidirler.
- **Tanınma:** Bireyler, başarıları sayesinde diğerleri tarafından tanınmaktan hoşlanmakta olup, böylece kendine değer verildiğini hissetmektedir ki, bu sözlü veya yazılı övgü, hediye, plaket, teşekkür, vb. şekilde sağlanabilmektedir.

- **Takdir Edilme:** Bireylerin yöneticilerinden duydukları takdir ile örgütte moral, motivasyonun ve iş performansı düzeylerinin artmasını sağlamakta olup, böylece bireyler önemli olduklarını hissetmektedirler.
- **Telkin:** Telkin iş tatmini, iş performansı ve örgütsel bağlılık düzeylerinin temelini oluşturmakta olup, ödüllendirmenin yapıldığı, katılım ve güçlendirmenin olduğu örgüt ortamında bireyler başarı sağlanması için telkin edilebilmektedirler.
- **Cesaretlendirme:** Bireyler hem kendilerinin hem de kendilerine inanmalarını istemekte olup, burada içtenlik önemlidir Yöneticilerin sözlü, yazılı veya fiziksel geribildirimler sağlayarak bireyleri cesaretlendirmesi önemli bir liderlik özelliği olmaktadır.

Değişimin kaçınılmaz olduğu günümüz şartlarında örgütlerin yaşamlarını devam ettirebilmeleri için rakipleri ile olan rekabeti sürdürebilecek performansı göstermesi gereklidir. Bu açıdan bakıldığında örgütlerin performansını etkileyebilecek her türlü değişken hayati öneme sahiptir. İşletmelerin varlıklarını devam ettirebilmelerinin ve ortalamanın üzerinde gelir elde etmelerinin, rakiplerine oranla daha yüksek performans sergilemelerine bağlı olduğunu söyleyebiliriz.

Endüstri devrimiyle birlikte insan ihtiyaçlarına yönelik yapılan çalışmalar, performansın artırılmasına yönelik çabaların bir başlangıcı olmuştur. Çalışan performansı sonuçları itibari ile hem işletmeyi hem de bireyi doğrudan etkileyen bir kavramdır. Hem iş performansı hem de işletme performansı çalışanların tutum ve davranışlarını etkilemektedir. Performans olgusu doğrudan ve dolaylı olarak çalışan psikolojisini etkileyen pek çok örgütsel değişkenin hem öncülü hem de ardılı olan kritik bir faktördür (Akgün, 2009:40).

Günümüz çalışma hayatındaki hızlı değişim örgütler üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bu baskı yönetici ve iş görenlerde sahip olması beklenen bilgi, beceri ve yeteneklerin çeşitlenmesine sebep olmaktadır. Dolayısıyla İş görenlerin gösterdiği performansın artması beklenmektedir. Gelecek yıllarda da bu performans artışı beklentisinin devam etmesi muhtemeldir. Yukarıda da ifade ettiğimiz üzere örgüt

yapısı içerisinde ve işleyişinde yer alan çalışanların performanslarının artırılması, örgütsel başarının sağlanması açısından zorunluluk arz etmektedir (Akal, 2002:10).

Performans, bir bireyin beklentilerine veya amaçlarına ulaşabilmek için kendinde var olan bilgi, beceri ve yetenekleri hangi ölçüde kullanabildiğini açıklayan bir olgudur. Diğer ifade ile, bir işi önceden belirlenmiş bir zaman dilimi içerisinde yerine getirebilme potansiyelidir.

Performans kavramı, önceden belirlenen amaçlara ve standartlara uygun olarak bir işin veya faaliyetin yerine getirilmesi ya da iş görenin bir işte gösterdiği başarıyı ifade etmektedir. Başka bir deyişle performans, kişi, grup veya örgütün amaçları doğrultusunda hedeflerine hangi ölçüde ulaşabildiğinin nicel veya nitel olarak ifade edilmesidir.

Performansın yukarıdaki tanımları dikkate alındığında hem istenilen hedeflere ulaşma düzeyini hem de istenilen hedefe ulaşmak için yapılan etkinliklerin verimliliğini kapsadığını söyleyebiliriz. Kişi, grup veya örgütlerin hedeflerine ulaşması, performanslarının optimum düzeyde olduğu anlamına gelmemelidir. Performansın başarılı olarak görülebilmesi için, işin yapılma şeklinin doğruluğu, kaynakların etkin ve verimli kullanılabilmesi ve hedeflerin gerçekleşme düzeyinin arzu edilen seviyede olması gibi koşulların da sağlanması gerektiği ifade edilebilir.

Çalışanlar bir işletmede üstlendikleri görev ve sorumlulukları yerine getirebilmek için çaba ve zaman harcarlar. Bunun karşılığında ihtiyaçlarını gidermek ve istediklerini elde etmek isterler (Barutçugil, 2002:40).

İş performansı kavramının örgütler ve çalışanlar açısından değeri, bu konuda araştırmacıların yaptığı çalışma sonuçlarını destekler niteliktedir. Şayet örgütlerin rekabetçi bir ortamda yüksek performans göstermesi, nitelikli çalışanlarının performansına bağlanabilir. Performansın artırılması örgütler açısından olduğu kadar çalışanlar açısından da önemlidir. Yüksek iş performansı gösteren çalışanlar için bu beceri, tatmin ve gurur kaynağı olarak algılanabilir. Bunun yanında maddi olarak daha iyi bir gelir sağlama, görevde yükselme, kariyer gelişimi ve saygınlık kazanma gibi kazanımların da elde edilmesinde temel bir koşul olarak görülebilir.

Birey ve grup performansı, örgütün o işle varmak istediği amaç doğrultusunda bireyin veya grubun kendisi için belirlenen hedeflere ve standartlara hangi ölçüde ulaşabildiğinin göstergesidir. Birey ve grup performansının toplamı da örgütsel performansı meydana getirmektedir. Örgüt için öncelikli olarak göz önünde bulundurulması gereken performans, kişisel performanstır. Çünkü örgütler, ancak çalışanlarının gösterdiği performans derecesinde başarı sağlayabilir.

Çalışanın performans düzeyinin yüksekliğinden bahsedebilmek için, örgütün misyon ve vizyonu doğrultusunda çaba sarf ederken ortaya koyduğu kişisel ve örgütsel performansının aynı anda en üst seviyede gerçekleşmiş olması beklenir. Bu açıdan önem ihtiva eden kişisel performans üç öğeden oluşmaktadır:

Odaklanma: Kişisel performansı yükseltmenin ilk unsuru odaklanmadır. İş hayatında performansın, başka bir deyişle başarının şans ile arasında bir bağ yoktur. Doğru zamanda ve yerde olmanın performansa olumlu etki yaratan başarı yollarından biri olduğunu söylemek güçtür. Bunun her zaman gerçekleştiği söylenemez. Asıl performans, başarıya ulaşmak için hangi yöntemlerin kullanılacağını bilmektir. Bu yüzden çalışma hayatında kimin, neyi, ne zaman yapacağını belirleyen bir yönetime ihtiyaç vardır.

Yetkinlik: Daha yüksek performans sergilemeye yol açan bilgi, beceri ve kabiliyete yetkinlik denir. Kabiliyet, doğuştan olmasına rağmen; beceri ise tecrübe kazanılmasıyla birlikte gelişir. Bir diğer tanıma göre yetkinlik, isteklendirme, kabiliyet, kişilik ve ilgi gibi özellikleri ihtiva eden ve gözlemlenebilen davranışlar grubudur. İş görenlerin kişisel ve örgütsel seviyede neticeler elde etmek amacıyla örgütsel inanç ve değerler sistemiyle uyumlu olarak kendilerinde var olan veya geliştirdikleri bilgi, beceri ve tutumlarla gerçekleştirdikleri eylemler olarak ifade edilir,

Adanma: Adanma, iş görenin mensubu olduğu İşletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için kendi amaçları ile işletme amaçlarının örtüşmesi ve kendini işletme ile özdeşleştirerek işletmede zaman kalmaya ihtiyaç duyması sürecidir. İşletme yönetiminde iş görenlerin işletme ile olan ilişkileri önem kazanmakla birlikte, iş görenlerin İşletmeye olan bağlılık ve güven düzeyinin yüksek olması beklenir. Çünkü

iş görenlerin işletmeye karşı olan güveninin ve bağlılığının yeterli düzeyde olmaması her iki taraf arasında uzun süreli ilişkilerin kurulmasına engel teşkil edecektir.

2.2. İş Performansının Önemi

İyi performanslı birey olmak için belli bir altyapı gerekmekte olup, bireylerin iş tanımlarında bulunan belirli görevlerde iyi oldukları, bunların rutin olmama durumu ile uyarlanabilirlik veya yaratıcılık gerektirmesi anlamındadır ki, bununla beraber, bireylerin iş arkadaşlarıyla beraber iyi şekilde görev performansı göstermeleri, vatandaşlık davranışları sergilemeleri ve örgüt iklimine zararlı olan ters davranışlar yapmaktan kaçınmaları gerekmektedir ve bu nedenle, örgütteki yöneticinin hedefi, iş performansı göstergesi olan üç parçayı ortaya koyan bireylere sahip olabilmektir.

Performans, belirli bir zamanda yürütülen faaliyetlerin, hedeflenmiş amaca ulaşabilme düzeyi olup, kurum yönünden belirli zamanda üretilen mal/hizmetin miktarı iken, birey yönündense belirli zamanda hedeflenmiş amaca ulaşabilmek için gösterdiği bireysel maliyet-etkinlik, verimlilik ve etkililik düzeyidir (Özkasap, 2013:31). Bireyin kariyer gelişimi, ücretlendirme, ödüllendirme vb. maddi olanaklar sağlanmasıyla beraber, bireye örgütsel destek verilmesi, kararlara katılımı vb. manevi olanaklar sağlanması sayesinde olumlu örgütsel iklim yaratılmış olmaktadır.

Örgütte iş performansı ortaya konulurken performans ölçütleri önem arz etmekte olup, bununla beraber standartlar da bir işin nasıl yapılacağına dair bilgi sağlamaktadır (Walker ve Miller, 2009:20). Yoğun rekabet ortamında örgütte kaynakların sınırlı olduğunda hem tutumlu hem de verimli olma performans ölçütü sayılırken; kriz dönemlerinde maliyet-etkin olma performans ölçütüdür ve bununla beraber, hümanist örgütlerde ise açıklık, yasallık, kurumsal güven, demokratik ve insan odaklı yönetim performans ölçütleri olarak bildirilmektedir.

2.3. İş Performansı Boyutları

İş performansı kavramının görev ve bağlamsal olarak ikiye bölünmesi 1990'lı yılların başında yapılmış olup, bu çalışmada bireyin görev tanımındaki işler ve bununla ilgili faaliyetlerle beraber, çevreyle etkileşim nedeniyle oluşan ve de bireyin iş tanımından farklı olan bağlamsal performans ortaya çıkarılmıştır. Borman ve

Motowidlo (1993:71)'ya göre; görev ve bağlamsal performans, örgütsel davranış için önem arz etmekte olup, bu iki davranış çeşidi de farklı şekillerde örgütsel etkililik için katkı sağlamaktadırlar.

Son yıllarda iş performansının boyutları üçe ayrılmakta olup, ilk iki boyutu, örgüte olumlu katkısı olan görev performansı ile vatandaşlık davranışı iken, üçüncü kategori, örgüte olumsuz katkısı olan ters davranışlardır (Gül, 2013:5). Aşağıda iş performansı boyutlarını daha ayrıntılı şekilde açıklamaya çalışılacaktır.

2.3.1. Görev Performansı

Görev performansı, bireylerin görevleri iyi yapıp yapmamaları; bağlamsal performansla bireylerin görevleri dışındaki işlere gönüllü katılımı, ekip çalışması, prosedür ve talimatlara uyumu, örgütün değer, hedef ve amaçlarını benimsemesi, vb. tutum ve davranışlar sergilemesidir (Akgün, 2009:39).

Görev performansı, örgütün temel faaliyetleri için teknolojik destek sağlayıp veyahut araç gereç ve hizmet satın alma yoluyla destek sağlayıp bireylerin iş yapması olarak açıklanmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1993:71). Buna göre, görev performansının alt bileşenlerinin ilki; planlama, evrak işleri, kalite kontrol vb. görevleri içermekte olan teknik-idari görev performansı ve diğeri ise; yönetim, motivasyon, yöneltme ve değerlendirme vb. görevleri içermekte olan liderlik görev performansıdır (Conway, 1999:3).

Görev performansının çoğunlukla işin mesleki yönü ile ustalık boyutuyla ilgili olup, işler arasındaki farklılıkları ortaya koyarak işle ilgili vazgeçilmez yetki ve sorumlulukları belirtmektedir (Bağcı, 2014:61)

Görev performansı, örgütün amaçlarına doğrudan katkı sağlayıp işin içeriğinde olan gereklilikleri sağlayan davranışlardan oluşmakta olup, bireyler işle ilgili teknik becerileriyle bilgilerini üretimde kullanarak örgütün teknik işleyişine destek olurken görev performansı sergilemektedirler.

Görev performansı, örgüt kaynaklarının üretilen hizmete dönüştürülmesine katılan birey davranışlarını içermekte olup, herhangi bir iş ilanında aranan bireylerin görev performansı ile ilgili yapması gereken davranışlara odaklanmaktadır. Bireyin işe devamlılığı ile sonucunda tazminat alabilmesi için gerekli yükümlülükler kümesi olarak adlandırılmaktadır. Görev performansı rutin işlerde bireylerin program doğrultusunda oluşan alışkanlıkları çerçevesinde gösterdikleri davranışlar iken, sıra dışı olup, öngörülemeyen işlerdeki bireylerin uyarlanabilir taşıyan davranışları olarak ifade edilmektedir. Küreselleşme, bilim ve teknolojiye ilerlemeler, yoğun rekabet ortamı vb. nedeniyle yaşanan hızlı değişimler ile beraber örgütler için bireylerin uyumsal davranışları giderek önem kazanmaktadır. Böylece, örgütler az sayıdaki birey ile daha üretken olma zorluğuyla karşılaşınca olayı uyarlamaktadır (Colquitt vd., 2015:36).

Yaratıcı görev performansı, bireylerin yeni ve yararlı fikirleri geliştirebilmeleri olup, örgütlerin rekabette ilerleyebilmesi için yaratıcı bireyler gerekmektedir.

Örgütler iş analizi yaparak bireylerin görev performansı ile ilgili davranışlarını tanımlamakta olup, iş analizi üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar; ilk olarak, işle ilgili faaliyetlerin listesi oluşturulur ki, bunlar yapılan anket, görüşme ve gözlem vb. kaynaklardan elde edilmektedir. İkincisi, hazırlanan listede bulunan her aktivite için faaliyetin önemi, sıklığı vb. şekilde derecelendirilmiştir. Üçüncü olarak ise, önem ve sıklık bakımından yüksek puan verilen faaliyetler korunup görev performansını tanımlamadan kullanılmaktadır. Bunlar, eğitim programları uygulanırken öğrenme hedefleri olarak yerini alırken, performans değerlendirme sistemlerine de görev performansını değerlendirme kriterleri olarak yer almaktadırlar. Bireyleri yönetmek için görev performansı çizelgesini kullanan örgütteki üst düzey yöneticiler ile gerekli iyileştirmeleri sağlamak için değiştirilecek davranışlar konusunda bireylere geri bildirim sağlamakta olup, bunlar bireylerin davranışlarını iyileştirmek için kullanılan yapıcı eleştiri olarak bildirilmektedir (Colquitt vd., 2015:37).

2.3.2. Bağlamsal Performans

İş performansını sadece işle ilgili faaliyetler oluşturmayıp, kişilerarası iletişimle bireyin göstermiş olduğu eylemler performans başlığında incelenmekte olup, moral-motivasyon faaliyetleri de bağlamsal performans olarak adlandırılmaktadır. Bağlamsal performans, bireyin görevlerini gerçekleştirmesini kolaylaştırarak görev performansına da destek olup, kişilik özellikleriyle iyi niyetin hakim olduğu davranışlar bütünü şeklinde tanımlanabilmektedir (Özdevecioğlu ve Kanığür, 2009:53). Başka bir deyişle, bağlamsal performans, bireyin görev performansını destekleyip, sosyo-psikolojik bağlamin sürdürülebilirliğine katkıda bulunan davranışların toplamıdır (Polatcı, 2014:116).

Borman ve Motowidlo (1993:71), bağlamsal performans faaliyetlerinin örnek olarak şunlar gösterilmektedir (Kurt, 2013:9):

- Görev tanımında olmayan faaliyetlerde gönüllü olmak,
- Görevlerini yaparken fazladan emek sarf etmek,
- İşyerindeki arkadaşlarına yardım ederek iş birliği yapmak,
- Örgütün norm ve kurallarını bireysel olarak da takip etmek,
- Örgütün değer, hedef ve amaçlarını onaylayarak destekleyip savunmak.

Sosyal değişim kuramı, bireylerin sosyal değişimler yoluyla alıp verdiklerini dengelemekte olup, bu doğrultuda, bireyin bağlamsal performansı örgüt ile etkileşimini fayda temelinde sürdürerek, eğer örgütte yönetici ile arkadaşları tarafından adaletli muamele görüyorsa, birey bağlamsal performans sergileyerek hem yöneticisine hem de arkadaşlarına yardım edebilmektedir (Kurt, 2013:10)

Bağlamsal performans, görev sürecini hızlandıran sosyo-psikolojik ve örgütsel ortamı şekillendirmesiyle oluşmakta ve bununla beraber, örgütün temel faaliyetleri ile doğrudan ilişkili olmayıp, bireysel davranışlardır (Werner, 2000:3). Eğer bireyler görevlerini yaparken arkadaşlarına destek oluyorsa ve yöneticileriyle etkileşimle iş birliği içerisinde örgütsel süreçleri araştırıp geliştirici davranış biçimleri öğreniyorsa; bağlamsal performans gösterdikleri söylenebilmektedir. Fayda

sağlayıp, yenilikçi ve işbirlikçi bireysel davranışların hem örgütsel hem de bireysel çıktılara önemli derece etkisi bulunmaktadır (Kahya, 2009:96).

Yapılan bir araştırmada, bağlamsal performans zengin bir içerik kazandırmaktadır. Buna göre, bağlamsal performans; öncelikle ilki, iş yerindeki arkadaşlarının performanslarını destekleyip anlayışlı olarak ortak çalışmayı seven yardımsever eylemlerden oluşan kişilerarası işlemlerde kolaylaştırıcılıktır. İkincisi ise, içsel disiplinle yoğrulmuş ve motive halde çok çalışıp inisiyatif alan ve belirlenmiş hedeflere ulaşmak için birtakım eylemleri içeren bireylerin işe adanması şeklinde iki boyuttan meydana gelmektedir.

Örgütün iş performansı ile ilgili yapısı; örgütün değer, hedef, amaç, misyon ve vizyonuna, iş taleplerine vb. bağlı olup, insan kaynakları yönetimi örgüt için alınacak kararları şekillendirirken hem görev hem de bağlamsal performans değerlendirmelerine bağlı olmaktadır.

Bireyler görev tanımlarında olmayıp kaliteyi artırarak örgüte katkıda bulunacak şekilde sergiledikleri davranışlara bağlamsal performans veyahut vatandaşlık davranışı olarak adlandırılan ikinci bir iş performansı kategorisi oluşturmakta olup, kimin ne şekilde etkinliklere yarar sağlama durumuna göre farklılık gösteren kategorilere ayrılmaktadır.

Bağlamsal performansın diğer adıyla vatandaşlık davranışının ilki, kişilerarası vatandaşlık davranışı olup, bunlardan ilki, bireyin meslektaşları ile iş arkadaşlarına yarar sağlamakta olup, diğerlerine de iş beklentilerinden çok yardımcı olarak destekleyici ve geliştirici davranışlar sergilemektir. Bu davranışlardan nezaket ve incelik, bireyin iş arkadaşlarının kendisiyle ilgili bilgi sahibi olmasını belirtmekte olup, bazıları ise kendileriyle ilgili bilgileri gizli tutmaya meyilli olabilmektedir ki, iyi vatandaşlar bunun tam tersini yaparak diğerlerini bilgilendirip etrafında tutmakta ve böylece de diğerlerine karşı pozitif etkileşimde bulunmaktadırlar. Bu davranışlardan bir diğeri olan sportmenlik, bireyin iş arkadaşlarıyla birlikte rahatsızlık verici faaliyetlerde zorlu zamanlarda dahi, iyimser tutum ve davranışlar sergilemektir. Kişilerarası vatandaşlık davranışı, bireyler daha küçük ekipler halinde çalışırken çok daha önemli olup, birbirine yararlı ve saygılı olan üyelere sahip ekibin güvenli ve

pozitif ortamda daha iyi hizmet vermekte ve bununla beraber, ekibin hedefe yönelik olarak çalışmaya isteklerini teşvik etmede gerekli olmaktadır. Bağlamsal performansın diğer adıyla vatandaşlık davranışının ikincisi, örgütsel vatandaşlık davranışı olup, örgütü destekleyip savunarak faaliyetlerini iyileştirme yolunda sadık kalıp çalışarak büyük çaplı örgütlere yarar sağlamaktadır ki, bu davranışlardan ilki olan dile getirmek, değişim için yapıcı şekilde konuşarak öneriler sunmayı içermektedir ki, iyi vatandaşlık davranışı sergileyen bireyler, kötü norm ve politikalara karşı şikayet edip durmak yerine, onları değiştirerek tepki göstermektedirler. Bu davranışlardan sivil erdem, bireyin gönüllü olarak örgüt ile ilgili toplantılara katılıp, duyuru ve haberleri takip edip okumasını ifade etmektedir. Bu davranışlardan bir diğeri olan yüreklendirme, kamuoyunda, örgütten uzakta olup, halkın içerisindeyken örgütünü olumlu olarak temsil edebilmesini belirtmektedir (Colquitt vd., 2015:39-40).

Bağlamsal performans ile ilgili önemli üç nüans vurgulanması gerekmekte olup, bunlar şöyledir:

- İlk olarak, bu davranışlar her işteki görevler için önemli olup, bu sayede örgütsel etkinlik artırabilecektir.
- İkinci olarak, bu davranışlar takdire bağlı olup, belirli durumdan da etkilendiğinden zaman içerisinde önemli ölçüde değişebilmektedir.
- Üçüncü olarak ise, bu davranışlar bireyin bakış açısıyla birlikte aldığı yüksek maaş ve promosyon önerilerinden etkilenebilmektedir.

2.3.2.1. Bağlamsal Performans ve Görev Performansı Arasında İlişki

Bağlamsal performans ve görev performansı arasında ilişki bulunmakla beraber, iki kavram birbirinden ayrılmaktadır (Motowidlo vd., 1997). Görev performansı, örgütün girdilerini çıktılara dönüştüren üretim süreçleri anlamındaki teknik özündeki görevleri kapsamaktadır (Motowidlo vd., 1997). ağılamsal performans ise, hiyerarşik ve bürokratik örgütsel yapılarda yer alan kademelerin azaldığı ve daha esnek yapılara kavuştuğu günümüz iş hayatında, iş performansına katılan “sosyal” boyut ile önem kazanmıştır (Jawahar ve Carr, 2007). Çalışanların görev performansı dahilinde ve bunların ötesinde bulunan davranışları ile örgütsel etkililiğin sağlanması, bağlamsal performansın sosyal ve psikolojik unsurlarının göz önüne alınması ile

olanaklı hale gelmektedir (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009). Bununla birlikte iki kavramın ayrıştığı bir diğer nokta, görev performansının genellikle farklı işlerde farklı iken; bağlamsal performansın, farklı işlerde de aynı olmasıdır. Bunun nedeni ise, görev performansı ile çalışanın yetenekleri ve işe özgü bilgileri, arasında güçlü bir ilişki söz konusu iken, bağlamsal performans ile çalışanın kişilik özellikleri arasında aynı ilişkinin varlığının söz konusu olmasıdır (Borman, 2004). Dolayısıyla, farklı işlerin farklı eğitim, yetenek ve tecrübe gerektirmesi, çalışanların görev performansının genellikle farklılaşmasına neden olmaktadır. Buna karşın, kişilik özelliklerinin aynı kalması ile farklı işlerdeki bağlamsal performans değişmemektedir.

2.3.2.2. Bağlamsal Performansın Boyutları

Bağlamsal performansın iki boyutu olup, literatürde kişilerarası yardımlaşma ve işe adanma şeklinde adlandırılmaktadır (Van Scooter, 1994; Scotter vd., 2000):

Kişilerarası Yardımlaşma: Bağlamsal performansın boyutlarından birisi olan kişilerarası yardımlaşma, örgütsel amaçlara ulaşmayı destekleyen ve çalışanlar arasındaki etkileşim ile ilgili davranışlar olarak tanımlanmaktadır. Kişilerarası yardımlaşma; çalışma arkadaşlarının performanslarına katkı sağlamaya yönelik, anlayışlı, birlikte çalışmaya eğilimli, yardımsever eylemleri kapsamaktadır (Ünlü ve Yürür, 2011). Ekip içerisinde çalışanlara yardım etmek, çalışma arkadaşlarının performansını olumlu yönde etkileyecek davranışlar sergilemek, diğerleriyle iş birliği yapmak kişilerarası yardımlaşma davranışlarına örnek verilebilir (Akça ve Yurtçu, 2017). Kişilerarası yardımlaşma davranışları sürekli, özendirici ve ayrıntılara, öz disipline, çaba harcamaya vurgu yapan yardımsever, düşünceli ve işbirlikçi davranışlardır (Scotter vd., 2000).

İşe Adanma: İşe adanma, çalışanların kendi isteği, güdüsel eğilimi, işin değeri ve önemine ilişkin geliştirdikleri inançları ile bireysel ve örgütsel etkililiğe katkısı olan davranışlarını sergilemesi olarak tanımlanabilir (Van Scooter, 1994). İşe adanma, örgüte yönelik vatandaşlık davranışları olarak da tanımlanabilir. Buna göre, işe adanma, çalışanların örgütsel kurallara uyması, çok çalışması ve örgütün saygınlığını artırıcı eylemlerde bulunması gibi davranışları içermektedir. Bağlamsal performansın işe adanma boyutu yüksek olan çalışanlar, detaylara ilgi gösterme, örgütün makine ve

teçhizatını koruma, bir işi tamamlamak için karşılarına çıkan engelleri aşma, sorunlara yenilikçi çözümler üretme, yöneticilerinin yokluğunda bile kuralları gözetme, bireysel çaba gerektiren işlerde gönüllü olma gibi davranışlarda bulunma eğilimindedirler. Bu boyutta yüksek performans sergileyen çalışanlar, işten içsel tatmin duyanlardır. Uzun dönemde, işe adanma, daha fazla sorumluluk alabilmek adına çalışanın kendini geliştirmesini de sağlamaktadır (Van Scooter, 1994).

2.3.2.3. Bağlamsal Performansı Etkileyen Faktörler

Bağlamsal eylemler biçimsel olarak işin bir parçası olmayan görevleri yerine getirmek için yapılan gönüllü faaliyetleri içerir ve görevleri başarıyla yerine getirebilmek için diğer çalışma arkadaşlarına yardım etme ve iş birliği yapmayı zorunlu hale getirmektedir. Bağlamsal performansı etkileyen temel faktörlerden bir kısmına aşağıda değinilmiştir (Ulu, 2011).

Kişilik: Son yıllardaki çalışmalarda araştırmacılar kişilik-bağlamsal performans ilişkisi üzerinde durmaya başlamışlardır. Motowidlo ve Van Scotter (1994) iş odaklılık, güvenilirlik, uyma, üstünlük, iş birliği ve içsel kontrol gibi kişilik boyutlarının bağlamsal performansla pozitif yönlü ilişki içinde olduğunu, ancak iş odaklılık ve güvenilirliğin görev performansı ile pozitif yönlü ilişkili olduğunu ifade etmektedir (Ulu, 2011).

İnsan kişiliği karmaşık bir yapı olup, çok farklı bakış açılarıyla ele alındığından kişilik kavramı üzerine uzlaşmış bir tanımdan söz edilememektedir. Bazıları kişiliği sosyal başarı ile ilişkilendirmekte; bazıları ise bireylerin belli bir takım baskın özelliklerinden bahsetmektedir (Yıldız ve Özsoy, 2013).

Genelde herkesin aynı fikirde olmamasına rağmen kişilik bireyin işi ve çevreyi algılamasını ve onu değerlendirmesini oldukça çok etkilemektedir. Bireyin davranışları, çevresi ve çevresindeki bireyler arasında devamlı bir etkileşim sonucunda oluşmaktadır. Bireyin kişiliğinin iş çevresinden etkilenmesi gibi bireyin de kişiliği ile iş çevresini etkilemesi mümkündür. Örnek olarak statü kazanmak isteyen bir birey işini bu statüyü kazandıracak imkânları arayarak/değerlendirerek tenkit eder. Kazandığı

mevki için tatmin olması ya da olmaması iş başarısını yükseltir ya da düşürür (Özkalp ve Kirel, 2016).

Öz Yeterlilik: Albert Bandura'nın Sosyal Öğrenme Kuramı'nın temel kavramlarından biri de öz yeterliliktir. Bir işi/uygulamayı yapabilmeye gerekli olan yetenek, tutum ve bilgiye sahip olduğu inancına bireyin öz yeterliliği denilmektedir. Öz yeterliliğin iki türü bulunmaktadır. İlki bir konudaki davranışın veya performansın yapılabilmesi için bireyin algıladığı yapabilme becerisi; diğeri ise var olan bir güçlkle baş etmede sergilenen performanstır (Bozdoğan ve Öztürk, 2008).

Öz yeterlilik, diğeri bilişsel ve duygusal faktörlere etki ederek, dolaylı yoldan performansa katkı sağlamaktadır. Yapılan çalışmalar öz yeterliliğin bireydeki hem niyet oluşumunu hem de üstlendiği görevi yerine getirmedeki çabasını ve görevdeki performansını olumlu yönde etkilediğini işaret etmektedir. Jahawar'a (2008) göre öz yeterlilik; bir bireyin gelecekteki koşulları ele almak için gerekli eylemler dizisini en iyi şekilde nasıl yürüteceğine dair kişisel düşüncesidir. Kişisel yeterlilik beklentileri, bir bireyin başarıma davranışını gösterip göstermeyeceğini, görevle ilişkili sarf edeceği gayretin ne kadar olacağını ve bu gayretin ne kadar uzun sürdürüleceğini belirlemektedir. Kendilerini faydalı olarak algılayan bireyler, yeterli gayreti sergileyebilir ve başarılı çıktılar kazanabilir. Öz yeterliliği yüksek olan bireylerin işlerinde daha başarılı oldukları, iş hayatlarında ve yaşamlarında daha mutlu olduklarını söylemek mümkündür. Aksine kendilerini düşük öz yeterliliğe sahip kişiler olarak algılayanlar hızlıca gayretlerine son verebilir ve görevlerinde başarısız olabilirler. Kısacası, öz yeterlilik inancı, bireyin performansına çok kuvvetli biçimde etki etmektedir. Yüksek öz yeterlilik, bireyin performansının artmasına ve performansın artması da bu inancın çoğalmasına; aksine düşük öz yeterlilik başarısızlığa, bu durum da düşük güven ve morale sebebiyet vermektedir (Ulu, 2011).

Politik Beceriler: Politik beceri, bir kişinin kendisi dışındaki iş görenlere dair bilgisini kullanarak kendi amaçları veya örgüt amaçları doğrultusunda davranmalarına ikna etme yeteneğidir. Bu açıdan bakıldığında politik beceri ikna etme, manipüle etme ve müzakere etme gibi sosyal becerilerinde kullanıldığı politik bir davranıştır. Politik beceri seviyesi yüksek iş görenler, iş ortamındaki değişimlere çabuk adapte olabilmekte, diğeri bireylere samimi ve içten davranışlarla onların destek ve

güvenlerini kazanmakta ve böylece onları etkilemekte ve kontrol edebilmektedir. Burada sözü edilen etki ve kontrol, iş yerinde açık ve aleni davranışlardan ziyade diğerlerine hissettirilmeden sağlanabilir (Özdemir ve Gören, 2015).

Özerklik: Özerklik, bireyin faaliyeti başlatması, sürdürmesi ve düzeltmesiyle alakalı konularda inisiyatif alabilmesi manasında kullanılmaktadır. Başka bir ifade ile özerklik, işle ilgili bir adım atarken, çaba sarf ederken ve kullanılacak yöntemleri belirlerken çalışanın üstlerinden bağımsız bir şekilde karar alabilme hürriyetidir (Çöl, 2008).

Özerklik, çalışanların işlerinin denetlenmesi ve etkilenme düzeyini işaret etmektedir. Diğer yönden özerklik, işe dönük özgürlük sağlamada, kişilerin işlerini bireysel planlama ve karar verme seviyesini gösterir. Bu şekilde yöneticilerin çalışanlarına otoriteyi delege etmesi ve karar alımında onları özgür bırakması sağlanmaktadır. Özerkliği, iş görenlerin örgüt kaynaklarını kullanarak girişimleri gerçekleştirebilmeleri için cesaretlendirilmeleri olarak da açıklamak olasıdır. Özerklik iş kalitesini, çalışan motivasyonunu ve memnuniyetini etkilediği gibi onların performanslarını da etkileyebilir (Pekdemir vd., 2014).

Öz Yönlendirme: Öz yönlendirmesi yüksek olan kişiler uygun davranışları sergilemek için durumsal ipuçlarına çok duyarlılık gösterirler. Yüksek öz yönlendirmeye sahip bireyler, durumsal koşullara davranışlarını uydurma eğiliminde olduklarından her bir sosyal bağlamda gösterdikleri davranışların bilincindedirler. Birinin kendi davranışını izleme ve uyarılma becerisi, onun kendi farkındalık seviyesine doğrudan uygun düşmektedir.

Yüksek öz yönlendiriciler diğerlerinin davranışlarına daha çok dikkat ederler ve uyum sağlama yeteneğine sahip olurlar. Bu kişilerin performans puanları daha yüksektir, lider olarak ortaya çıkarlar ve örgütsel bağlılık düzeyleri düşük olur. Bu bireyler çoklu hatta çelişkili rollerin egemen olduğu yönetsel görevlerde daha başarılı olurlar (Ulu, 2011). Bu bireylerin yöneticilik düzeyinde başarılı olabilecekleri ifade edilmektedir. Çünkü yöneticilik mesleği de her durumda farklı davranışlar sergilenmesi beklenen bir meslektir (Özkalp ve Kirel, 2016).

İş Gören-Örgüt Uyumu: Ekip eğilimli olma ve yenilikçilik bir örgütte bireyin kıymetli bulduğu değerler ile bireysel değerler arasındaki uyum olarak açıklanmaktadır. İş gören-iş uyumu, görev performansı bakımından önem taşıırken, örgüt iş gören uyumu örgütsel etkinlik ve bağlamsal performans bakımından önem taşımaktadır. Özellikle, olması gereken örgüt kültürü ile olan örgüt kültürü arasındaki uygunluk bağlamsal performansı pozitif etkileyebilir.

Kiş-i-örgüt uyumu esas olarak “Kiş-i ile örgütün bağdaşabilirliğidir”. Kiş-i örgüt uyumunun tamamlayıcı uyum ve bütünleyici uyum olmak üzere iki boyutu vardır. Bütünleyici uyum kişinin organizasyondaki diğer kişiler ile benzer özellikler göstermesini ifade eder. Tamamlayıcı uyum ise kişinin çevrede eksik olan özelliği tamamlamasıdır. Şunu söyleyebiliriz ki iş gören-örgüt uyumu sağlanmamışsa çalışanların performansları bu durumda olumsuz olarak etkilenebilir (Aktaş, 2011).

2.3.3. Ters Davranışlar

Görev ve bağlamsal performans konusu, örgütün hedef ve amaçlarına ulaşırken yardımcı bireysel faaliyetlere atıfta bulunurken; üçüncü iş performansı türü ise, örgütsel değer, hedef ve amaçların başarısını kasıtlı şekilde düşürmeye yönelik davranışlar olarak adlandırılan ters davranışlar olup, çeşitli alt kategorilere ayrılmaktadır (Colquitt vd., 2015:42).

Mülkiyet sapkınlığı, örgütün varlıkları ile sahiplerine zarar verebilecek olan davranışları ifade etmektedir. Müşterileri sabote eden bireyler, belirli koşullarda müşterilerin algıladığı kötü muameleye cevap olarak misilleme yapabilmektedirler. Hırsızlık, yapılan araştırmalara göre, tüm bireylerin dörtte üçünde bulunabilen ve maliyetli olan ters davranışlardan biri olduğu gösterilmiştir. Üretim sapması ise, örgüte yönelik olup, maliyet etkinlik ile verimliliği azaltmaya odaklanmaktadır ki hem kaynak hem de zaman israfı şeklinde ortaya çıkmaktadır. Politik sapkınlık, büyük örgütlenmeden çok küçük ölçekli örgütlerde meydana gelmekte olup, bireyin diğerlerini kasıtlı olarak dedikodu vb. dezavantajlı davranışlar sergileyerek hem iş arkadaşları hem de ekip içerisinde moral ve motivasyonlarını zayıflatıcı etkide bulunmaktadır. İnaktivite, bireyler arasındaki iş birliği ve koordinasyon eksikliğinden kaynaklanan kalite ve verimlilik kayıpları ile beraber, sağlıksız rekabet koşullarıyla

güvensizlik ortamındaki örgütsel iklimde iyi çalışan bireyler tutamamaktadırlar. Bireysel saldırganlık, diğerlerine yönelik olarak düşmanca tavırlardan oluşup hem sözel hem de fiziksel eylemleri içermektedir ki, taciz, kötüye kullanım vb. örgütlerde çok yaygın olduğu bildirilmektedir. Zorbalık, bireye veya ekibe yönelik olarak psikolojik tacizi içermekte olup, bunlar; sosyal izolasyon, aşağılama ve sistematik kötü muamele vb. olarak davranışların hedefindekileri çaresiz hissettirmektedir ki, genellikle yöneticiler tarafından uygulanmaktadır.

Ters davranışlar konusunda aşağıdakilere dikkat edilmesi gerekmektedir:

- Birincisi, bu şekilde ters davranışı gösteren bireylerin başkalarından etkilenecek onların davranış modelini temsil ettiği bildirilmektedir.
- İkincisi, vatandaşlık davranışı gibi, ters davranışlar da işle ilgili olmaktadır.
- Üçüncüsü, görev performansı ile ters davranışlar arasında zayıf olumsuz ilişki söz konusu olup, bireyin zorlu görevleri etkili şekilde yerine getirirken gösterdiği ters davranışlar dahi tolere edilebilmektedir.

2.4. İş Performansını Etkileyen Faktörler

Yapılan literatür araştırmalarında iş performansını etkileyen çok sayıda faktör ortaya çıkmıştır. Maaş, kararlarda etkin olma, terfi, farkına varılma, çalışma şartları, liderlik, saygı görme, takdir edilme, arkadaş çevresi, işin niteliği, güvenlik, yönetim tarzı, rol açıklığı gibi fonksiyonların iş performansı üzerinde etkileri olduğu ifade edilmektedir.

İş performansını etkileyen bir diğer unsurda iş tatminidir. Yönetimin önemli görevleri arasında çalışanın iş tatminini sağlama yer almaktadır. Yönetimin, çalışanın iş tatmini arttırmak için faktörleri belirlemesi ve bu durum için gerekli düzenlemeleri yapması gerekmektedir. Maslow'un 1954'te "İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı" ve Herzberg'in 1959'da "Çift Faktör Kuramı" ile iş tatmininin teorik temelleri ortaya çıkmıştır.

Günümüz çağdaş örgüt yönetiminde iş performansını etkilemekte olan eğilimler mevcut olup, bireylerin yaptıkları işler ile örgütlenme şekli değişmektedir ki, bunlar, birtakım iş performans unsurlarına da etki etmektedir. Tarihsel süreç

içerisinde, örgütsel davranış ile ilgili araştırmalar, endüstriyel ve fabrikasyon üretimde çalışan verimliliği ön planda olduğundan iş performansı konusunun fiziksel yönlerine odaklanmıştır. 1990'lardan itibaren ise, yeni iş kollarının bireylerin örgün eğitim ile sürekli öğrenim süreçlerinden geçerek hem teorik hem de analitik bilgileri planlayıp uygulayarak çalışmaya katılımlarını meydana getirmiştir. Bununla beraber, bilim ve teknoloji çalışmalarıyla daha dinamik ve akıcı olma eğilimi söz konusu olup, değişen dünyaya ayak uydurmak kolay hale gelmektedir ki, bilgi-işlemde kullanılan araç ve gereçler, veri tabanları, yazılımlar ile bilgisayar sistemleri de sıkça güncellenerek değişmektedir. Servis hizmetlerindeki artışın, iş performansına etkileri mevcuttur. Eğer, örgütteki bireylerin görev performansı düşük olduğunda maliyetler yükselmektedir. Bununla beraber, örgütteki bireylerin vatandaşlık davranışı yüksek iken, ters davranışları düşük düzeyde ise de yüksek prim sahibi olabilmektedirler. Ancak, birbirlerine karşı yardım etmeyip dedikodu ederek hakaret edilmesi durumunda da bu olumsuz duygular müşteriye yansımaktadır. Örgütler, hizmet sunan bireylerin iş performansına önem vermek suretiyle başarılı bir rekabet ortamı sağlayabilmektedirler (Colquitt vd., 2015:46).

İş performansını kişisel, örgütsel ve çevresel faktörler etkilemekte olup, aşağıda bu başlıklar altında belirtilmiştir.

2.4.1. Yönetimsel Unsurlar

Bireysel performans denildiğinde bu terim her ne kadar ilk başta kişi ile ilgili olarak algılansa da yönetimin politikası, liderliğin uygulanma biçimi, örgüt kültüründeki algılanması ile ilgili bir unsurdur.

İş performansını etkileyen kişisel faktörler moral ve motivasyondur. Örgütler değer, hedef ve amaçları doğrultusunda ilerlemek için geliştirilen stratejilerde, onları değer, hedef ve amaçlarına taşıyacak olan insan kaynağını ön planda tutmaktadırlar ki, bireyin moral ve motivasyonunun yüksek olmasıyla iş performansı da artarak, örgütün değer, hedef ve amaçları doğrultusunda çalışmasını sağlamaktadır. Bireyin iş performansı artırabilmesi için moral ve motivasyonunun iyi olması gereklidir ki, bunun için bireye örgüt tarafından ücretlendirme, ödüllendirme ve terfi fırsatları sağlanarak iş tatmini düzeyinin yükseltilmesi ve diğerleriyle de yakınlık, ilgi ve

samimiyet gösterilmesi gerekmekte olup, böylece örgütsel bağlılık düzeyi de yükseltilmiş olacaktır.

Yönetimsel unsurlar değerlendirildiğinde; Yenilikçi, değişime açık, akılcı ve çağdaş bir yönetim süreci örgütte hâkim değil ise, çalışanların tek başına performans yükseltmeye yönelik çabaları ve eylemleri çok anlam ifade etmeyecektir. Bu sebep ile belirlenen yönetim unsurlarının üst yönetimden alt yönetime kadar yerini alması ve uygulanması gerekmektedir. Başlıca yönetim unsurları arasında misyon ve vizyonu belirleme, liderlik, iletişim, katılımcılık, stratejileri belirleme, stres yönetimi, performans değerlendirme, motivasyon gibi faktörler yerini almaktadır. İşletmeler SWOT Analizi, paydaş analizi gibi teknikler ile misyonlarını hayata geçirebilir, belirledikleri vizyona ulaşabilir ve bu teknikler ile stratejilerini belirleyebilir. Çalışanlar tarafından örgütün misyonu ve vizyonu tam anlamı ile anlaşılır ise uygulanacak olan, planlamalar, stratejiler ve programlar amaca ulaşacaktır. Örgütün misyon, vizyon ve tüm faaliyetlerini sahiplenen çalışanların performans düzeyleri de artış gösterecektir. Bu durumu gerçekleştirmenin en önemli yolu ise, örgüt içerisindeki tüm insan kaynağının örgütün tüm faaliyetlerine kendi vizyonlarına ve tecrübelerine göre eylemsel veya fikrîsel olarak katkılarını sağlamalarına olanak verecek bir örgüt ortamı yaratmaktır (Koçel, 2018:128).

2.4.1.1. Yönetim Tarzı

Çalışanların, örgütsel davranışlarının oluşmasında ve gelişmesinde işletmelerin yönetim tarzları ile yöneticilerin yönetim üslupları önemli faktörler arasında yerini almaktadır. Örgütlerin yönetim tarzlarının meydana gelmesinden başta en üst düzey yöneticiler olmak üzere örgüt içerisindeki tüm ast düzey yöneticiler de mesuldürler (Başaran, 2008:304).

Birey sayısının çok olup, ekip çalışmasının da ağırlıklı olduğu örgütlerde sosyal ilişkiler önem arz etmektedir ve bununla beraber, sosyal ilişkiler sayesinde bireyin örgütte kalıp iş tanımında bulunan görevleri devam ettirerek iş performansı ve örgütsel bağlılık düzeyini arttıracaktır. Bireylerin psikososyal ihtiyaçlarını karşılamalarında yardımcı olan yönetimin, örgütteki sosyal ilişkileri güçlendirerek,

bireylerin iş tatmini ile iş performansı düzeylerinin artırılmasında önem arz etmektedir.

2.4.1.2. Moral ve Motivasyon

Örgüt yöneticileri çalışanlarının motivasyonları ile ilgilenme ve bu durumu dikkate almaları gerekmektedir. Yöneticilerin başarıları, çalışma gruplarının örgütsel gayeler doğrultusunda çaba harcamaları, bilgi, kabiliyet ve enerjilerini tam anlamıyla kullanmaları ile yakından ilişkilidir. Kısacası başka bir deyişle motivasyon ile performans çok yakın bir ilişki içerisindedir. Güdülenmeyen çalışanların örgüt içerisinde başarılı performans göstermeleri de güçtür. Örgüt içerisindeki çalışanlar çok farklı davranışlara sahiptirler. Farklı davranışlara sahip olmalarının ise değişik sebeplerinin olduğu ifade edilmektedir. Önemli olan bireylerin örgütün amaçları ve hedefleri doğrultusunda hareket etmeleri gerekmektedir. Yani motivasyon bireysel bir olaydır (Koçel, 2018:135).

Motivasyon açısından önemli olan kişilerin uygun ortamda kendileri için anlam taşıyan ve değerli işleri eyleme dönüştürmektir. İş yapan yaptığı işi bu şekilde algılamadığı sürece çalışanın motivasyonu daima bir problem olarak gün yüzüne çıkacaktır. Aynı şekilde iş için de birey önemlidir. Bir İşin gelişmesi veya hedefe ulaşması bunu yapan kişiye bağlıdır. Bu bağlamda çalışan yeteneklerini becerilerini, bilgisini arzu ve hırsım işe getirmekte ve iş performansını yükseltmeye çalışmaktadır. Motivasyon; insan davranışlarını belirli amaçlar doğrultunda sürekli olarak harekete geçiren ve yönelten bir döngüsel süreçler zinciri olduğu şeklinde ifade edilmektedir.

Motivasyon, güdüleme ve isteklendirme olarak tanımlanmakta, davranışların başlatılmasına, yönlendirilmesine ve devam ettirilmesine yön veren güç olarak tanımlanmaktadır. Motivasyon, ihtiyaçlar sonucunda ortaya çıkmakta, bireylerin yapacakları işlerde başarılı olmalarını sağlamakta ve çalışanların iş performanslarına direkt olarak etki etmektedir.

2.4.1.3. Ödül ve Ceza Yöntemi

Ödül ve ceza yöntemleri çalışanın moral ve motivasyonu ile yakından ilişkilidir. Bu nedenle de ödül ve ceza yöntemleri, çalışanların örgüt içinde sergiledikleri performanslarına yön vermektedir.

Ödül ve ceza yöntemleri, bireylerin motivasyonu ile yakından ilişkili olup, bireylerin iş performansı düzeylerini etkilemektedir. Yöneticiler bireyleri işe motive ederken çeşitli yöntemlere başvurmakta olup, maddi manevi ödüllendirme ile olumlu geribildirim alınmaktadır ki, bunlar motivasyon aracı olarak kullanılmaktadır ve bununla beraber, cezalandırma da motivasyon aracı olarak kullanılmasına rağmen, bireylerin moral ve motivasyonuna, verimlilik ile iş performansına olumsuz sonuçlar etki edebileceği unutulmamalıdır. Cezanın bireyin istenmeyen davranışlarına yönelik olması gereklidir ve böylece örgütün bireyden beklentileri ile sınırlılıkları ortaya konarak örgüt kültürü gelişmesini sağlamaktadır.

2.4.1.4. İş Sağlığı ve Güvenliği

İşletmelerde, işlerin yapılması sırasında farklı nedenlerden dolayı meydana gelen, sağlığa zarar verebilecek durumlardan korunmak amacıyla yapılan önlem alıcı sistematik çalışmalar iş sağlığı ve iş güvenliği olarak ifade edilebilir. İş sağlığı ve iş güvenliği konusu, çalışanların hem işletmedeki işlerini hem de işletme dışındaki etkinliklerini kapsadığı için çok yönlü çalışmaları içerisine almaktadır.

Son zamanlarda örgütlerde gerekli ve önemli olduğu anlaşılmış olan iş sağlığı ve güvenliği hem bireyler hem de örgüt için önem arz etmektedir. İş sağlığı ve güvenliği kavramı, işyerindeki tehlikeleri önlemekle beraber, riskleri öngörerek değerlendirip, bunları azaltma veya yok etme ile üretimin, örgütün ve bireylerin güvenliğini sağlamaktır (Camcı, 2013:3-78). İş sağlığı ve güvenliği, bireylerin çalışma koşullarının sağlıklı olması ile, iş performansı, iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerini olumlu etkileyecek olup, çalışma koşullarında güvenliğin sağlanması ile ise, bireylerin kendilerine değer vermesine sebep olarak örgütsel bağlılık düzeylerini olumlu olarak etkilemektedir.

2.4.1.5. Fiziki Şartlar

Fiziksel şartlar, çalışma hayatının kalitesini belirleyen önemli bir faktör görevini görmektedir. Fiziki şartların önemli bir faktör olmasının sebebi, çalışanların performanslarını doğrudan etkiliyor olması ile ilişkilidir. Ancak fiziksel şartlar ile performans arasındaki ilişkiyi doğrudan açıklamak pek de kolay değildir. Bu durumun tek nedeni ise konunun insanlarla ilgili olmasıdır.

Fiziksel şartlar, bireylerin çalışma hayatlarının kalitesini etkilemekte olup, bireyin iş performansına doğrudan etkisi bulunmaktadır ki, bireylerin istekleri zaman, mekan ve duruma göre değişmekteyken, örgüt yönetimi de çalışma ortamını iyileştirmek için, bireylerin isteklerini yerine getirmek için çabalamaktadır. Fiziki şartlar, birey görevlerini yüksek düzeyde iş performansı ile yapması örgüt için önemli iken, bireyler de rahatça hareket edebilecekleri çalışma koşulları istemektedir ki, çalışma ortamındaki ısı, ses, ışık ve havalandırma vb. bireylerin iş performansı düzeyleri üzerinde etkili unsurlar olup, bunların yeterliliği bireylerin maliyet-etkin, verimli ve performanslı çalışması sağlanacaktır. Fiziksel şartlar, bireylerin iş dışındaki yaşamlarını da etkilemekte olup, çalışma saatlerinin çok olması bireyin özel yaşamını olumsuz etkileyebilecektir. Birçok birey, çalıştıkları örgütün evine yakın olup, örgütün binasının yeni ve temiz olmasıyla beraber, iş araç-gereçlerinin kullanışlı, yeterli sayıda ve kaliteli olmasını maliyet-etkinlik, verimlilik, etkililik ile yüksek düzeyde iş tatmini ve iş performansı için gerekli olduğu bildirilmektedir.

2.4.1.6. Stres

Bir örgütte performansı etkileyen diğer bir önemli unsur ise stres faktörüdür. Stres algılanan çevresel tehditlere bireyin fiziksel ve ruhsal bir tepki verme eylemi olarak tanımlanmaktadır. İşten ve iş dışından tehditler bazı durumlarda çalışanların tahammül sınırını zorlamaktadır. Söz konusu örgütün beklentilerinin altından kalkma konusundaki fiziksel veya psikolojik yetmezlik stres düzeyini arttırmaktadır. Dolayısıyla beklentiler altında yetmezlik tehdidi ile karşı karşıya olan çalışanların örgütün vereceği desteğe olan ihtiyaçları da atmaktadır.

Yerkes ve Dadson'un yapmış olduğu araştırmalarda; Belirli bir düzeydeki stresin bireyin performansını olumlu yönde etkilediği bulgularına ulaşılırken, stres düzeyinde artış meydana geldikçe performansı olumsuz yönde etkilemeye başladığına dair sonuçlar ortaya koymuşlardır. Aşırı streten dolayı bireylerde dikkat azalması yaşanarak kişinin beceri, yargı, karar verme, inisiyatif kullanma gibi, zihinsel eylemleri negatif yönde etkilenmektedir. Bu yüzden stresin iyi yönetilerek bireysel veya örgütsel performansın olumlu yöne çevrilmesi sağlanmalıdır.

2.4.2. Bireysel Unsurlar

Performansa etki eden bir diğer faktör ise kişinin kendi durum ve özelliklerinden kaynaklanan bireysel unsurlardır, Bireylerin becerileri, davranış şekilleri, algılama biçimleri, duyguları, hissettikleri, alışkanlıkları, bilgi düzeyleri gibi bireysel özellikler örgüt içi iletişim üzerinde etkili rol oynayan faktörler olarak belirtilebilir. Bu başlık altında başlıca bireysel unsurlar içerisinde cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi incelenmiştir. Bu faktörlerin dışında kişilerin yetiştiriliş biçimi, uzmanlaştığı alan, ücret seviyesi ve kültürel yapısı da bireysel unsurlar arasında yerini almaktadır.

2.4.2.1. Cinsiyet

Cinsiyet çalışma hayatı içerisinde performansı etkileyen çok önemli faktörler arasında yerini almaktadır.

Erkeğin üstün kabul edildiği ataerkil toplumlardaki yaşam biçimi iş hayatını da etkileyebilmektedir. Örneğin sorumluluğu daha fazla yüklenen kadın çalışanlar özel hayatında erkeklere göre daha fazla çocukları ile ilgilenmekte olup böylece iş yaşamına uyum sağlama konusunda zorluklar ile karşılaşabilmektedir. Diğer bir yandan erkek çalışanlara göre kadın çalışanlar daha duygusal bir yapıya sahiptir. Bu nedenle kadın çalışanlar, iş hayatında meydana gelen stresli durumlardan daha çabuk etkilenmekte ve bu etkiden uzun süre kurtulamamaktadır. İş yaşamında kadın çalışanların üstü kapalı veya açık bir şekilde cinsel istismara uğradıkları bir gerçektir. Bahsi geçen tüm bu durumlar bireyi psikolojik olarak etkilemekte ve bireyin performansını düşürmesine yol açmaktadır (Tutar ve Altınöz, 2010:77).

2.4.2.2. Yaş

Performansı etkileyen bireysel unsurlar arasında yer alan diğer bir faktör ise yaştır. Yaş faktörünün performansa etkisi araştırıldığında bu durum kültürlerin yönetim anlayışına göre farklılık göstermektedir. Örneğin Amerika Birleşik Devletleri'nde yaş grubu daha düşük olan çalışanlara örgüt içerisinde hızlı bir şekilde terfi imkânı tanınırken; Japonya da bu durumun tersi yaşanmaktadır. Çalışanların belirli bir yaşa geldikten sonra üst yönetim kademelerine geçmelerine izin verilmektedir.

Bir diğer bakış açısı ile; genç yaştaki çalışanların ileri yaştaki bireylere göre daha dinamik, değişime, gelişime ve yeniliğe daha çabuk uyum sağladıkları yapılan araştırmalar ile ortaya çıkarılmıştır. Bu durumun yanı sıra özellikle yönetim kademesinde işe başlayan genç çalışanların deneyim ve uygulamaya yönelik bilgi eksikliği yaşadıkları gözlemlenmiştir. Genç çalışanlar iş yaşamında ilerleme çabası içerisindeyken yönetim baskısı ve engellemeleri gibi durumlar ile sık sık karşı karşıya kalabilmektedirler.

2.4.2.3. Medeni Durum

Literatürde evlilik ve çalışan tatmini arasında anlamlı ve yüksek düzeyde bir ilişkinin olduğu, evlilik ile çalışan tatmini değişkenleri arasındaki korelasyon katsayılarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği, evlilikten alınan tatminin, çalışan tatmininin etkileyen değişkenlerden biri olduğu ifade edilmektedir.

2.4.2.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim düzeyi ile iş görenlerin çalıştıkları örgütte yükselmeleri aynı paralellikte ilerleme göstermektedir. Yüksek eğitim düzeyine sahip çalışanların örgüt içerisinde terfi olanakları da artmaktadır. Bunun nedeni ise problem çözme yeteneklerinin daha fazla gelişmiş olması ve değişime yeniliğe daha açık olmalarıdır. Yalnız bu durumun aksine eğitimi yüksek olan çalışanların yıpranma düzeyleri de üst boyuta çıkmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek çalışanların üst yönetimde yer alma olanakları daha çok olduğundan dolayı sorumlulukları ve aldıkları riskler de artmaktadır. Aldıkları risk ve sorumluluklar ile stres düzeylerinde artış gözlemlenmektedir.

2.4.2.5. Kültür

İnsanlar içinde bulundukları toplumun bütün parçaları ile etkileşim içerisinde bulunarak belirli güdü kalıpları oluştururlar. Bu güdü kalıpları insanların genel olarak hayata bakış a ıların, yaşantı ve davranışlarını, i e yaklaşımlarını belirleyen kültürel etkilerin bileşiminden oluşur. Güdü kalıpları bireyin aile veya yakın çevresi, eğitimi ve ulusal kültüründen etkilenmektedir.

Belirli bir kültür içerisinde yaşayan birey, o kültüre ait sınırlamaların dışına çıkmakta zorluk yaşamaktadır, Kültür bireyin davranışlarını sınırlandırır iken, bireyi özendirecek veya performansı arttıracak ölçütler de koyabilir. Kültür ile çalışan insan arasındaki etkileşim çok hücreli bir organizmanın ilişkisine benzetilmektedir. Bu benzeşme, kültürel çevrenin çalışan insan aracılığıyla amaçlarını gerçekleştirdiği savıyla da çatışma yaratmamaktadır. Bu yönden bakıldığında toplum ve kültür, İsteklerini, gereksinimlerini bireysel organlar aracılığıyla karşılayan bir organizma olarak ifade edilebilir.

Bir örgütün kültürüne genellikle örgütün kurucuları  ekil ve y n vermektedirler. Örgütlerde oluşturulan ve ya atılan kültürün özelliği alt kültürlerin de katılımını sağlayan özellikler taşıması gerekmektedir. Eğer bu durum sağlanmaz ise bireyin sahip olduğu kültür ile örgüt kültürü arasında uyumsuzluklar meydana gelir ve performans seviyesinde d    ler yaşanabilir. Örgüt İçerisinde  alı anlar kendi kültürlerini yok saydıklarında isteksiz bir çalışma ortamı içerisine düşerek ikilem yaşarlar ve i  hayatında başarıları d     gösterebilir.  nemli olan örgüt kültüründe insani yönetim anlayışının hâkim olması ve çalışanların kültürlerinin göz ardı edilmemesidir. Böyle bir yönetim anlayışı ile örgüt içerisinde yaşanan sorunların çözülmesi kolaylaşacaktır.

Örgütler hedef ve amaçlarına çalışanlar tarafından gerçekleştirilen faaliyet ve eylemler ile ulaşabilirler. Örgütsel verimliliğin sürükleyici unsuru insan gücü olarak ifade edilmektedir. Bu nedenle örgütler çalışanların varlığı ile anlam kazanır. İnsan gücünün sürükleyici etkisinden yararlanabilmek için, çalışanların sahip oldukları beklenti ve değerler ile örgüt amaçları arasında bir e  güdüm kurabilmek kaçınılmaz bir zorunluluktur.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SAHA ARAŞTIRMASININ TASARIMI

Havacılık sektöründe mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansının üzerindeki etkilerin incelendiği bu çalışma ile ilgili genel ve açıklayıcı bilgilere bu bölümde yer verilmiştir. Araştırmanın bu bölümünde amaç, önemi model, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ilişkileri, hipotezler, ölçeklerin oluşturulması, evren, örneklem ile veri toplama süreçleri hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

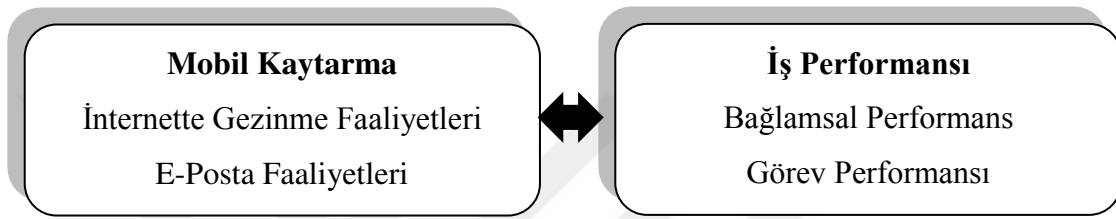
Gerçekleştirilen bu araştırmanın amacı havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansları aralarındaki ilişkilerin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda oluşturulmuş olan hipotezler test edilecek olup havacılık sektöründe mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerine yorumlar üretilecektir. Bunların yanı sıra kişisel bilgilere göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkilerde farklılıkların olup olmadığının incelenmesi de çalışmanın bir diğer amacıdır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Literatür incelendiğinde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasında yapılmış olan farklı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı konuları tek başlarına incelenmiş ancak havacılık sektöründe hiçbir uygulama örneğine rastlanmamıştır. Bu açıdan havacılık sektöründe mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansına olan etkilerinin inceleneceği bu çalışmanın önemi ortaya çıkmaktadır. Bu çalışmanın gelecek dönemlerde belirlenen değişkenler üzerinde gerçekleştirilecek olan çalışmalara ışık niteliği taşıması ön görülmektedir. Ayrıca bu çalışma ile ortaya konacak olan sonuçlar havacılık sektörü açısından da önemlidir.

3.3. Araştırma Modeli

Gerçekleştirilen bu çalışma ile mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin işletme performansına olan etkileri sivil havacılık sektörü özelinde ele alınmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulmuş olan model mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve işletme performansı değişkenleri ve boyutlarının tamamını içermektedir. Araştırma kapsamında oluşturulmuş olan model aşağıda belirtildiği gibidir.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

3.4. Mobil Kaytarma ve İş Performansı Arasındaki İlişkiler

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı işletmelerde hızla gelişen internet kullanımı sonucunda çalışanların işlerini aksatmaları sonucu ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu davranışlar haber sitelerini ziyaret etme, kişisel e-posta gönderme vb. olarak örnek verilebilir. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme eylemi, kimi çalışmalarda performansı ve kişisel verimliliği azalttığı gerekçesi ile kuruma zarar verici sapma davranışları arasında sayılmaktadır (Fındıklı, 2016:40).

Literatürde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında farklı sonuçların elde edildiği görülebilmektedir. Bazı çalışmalarda mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının performansı olumlu etkilediği, bazılarında ise olumsuz etkilediği belirtilmektedir. Garrett ve Danziger (2008) araştırmalarında performans ile mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Bock ve Ho (2009) ise mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının, performansı önemli derecede düşürdüğünü belirtmektedirler. Bu iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

Genel olarak literatür incelendiğinde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasında yapılan çalışmaların oldukça az olduğu belirlenmiştir. Genellikle mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş gören performanslarının incelendiği tespit edilmiştir. Bu iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalardan bazıları aşağıda incelenmiştir.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

Gerçekleştirilen literatür taraması sonucunda mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkiler incelenmiş ve bu konuda yapılmış çalışmaların az olması dikkatleri çekmiştir. Bu sebeple alt boyutların birbirleri arasındaki ilişkiler inceleyen çalışmaların olmaması bu çalışmanın önemini arttırmaktadır. Belirtilen durumlar göz önünde bulundurulduğunda mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ile bu ölçeklerin alt boyutları olan internette gezinme faaliyetleri, e-posta faaliyetleri, bağlamsal performans ve görev performansı ilişkilerini belirleyebilmek için geliştirilen hipotezler aşağıda belirtildiği gibidir:

- H₁: Mobil kaytarma ile iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.
 - H_{1A}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin “internette gezinme faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “bağlamsal performans” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.
 - H_{1B}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin “e-posta faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “bağlamsal performans” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.
 - H_{1C}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin “internette gezinme faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “görev performansı” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.
 - H_{1D}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin “e-posta faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “görev performansı” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.

3.6. Ölçeklerin Oluşturulması

Araştırmada kullanılan ölçekler daha önce çeşitli çalışmalarda kullanılmış olan ve geçerlilikleri kabul edilmiş olan ölçeklerdir. Araştırmada iki farklı ölçek kullanılmıştır. Bu ölçekler mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ölçekleridir. Bu ölçekler ile ilgili detaylı bilgiler aşağıda belirtilmiştir.

3.6.1. Mobil Kaytarma Ölçeği

Araştırmada havacılık sektöründe mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme durumunu tespit edebilmek amacı ile Örücü ve Yıldız (2014), Blanchard ve Henne (2008) ve Özalp (2012) gibi araştırmacıların çalışmalarında kullandıkları ve geçerliliklerini test ettikleri “mobil kaytarma ölçeği” kullanılmıştır.

Ölçek; “İnternette Gezinme Faaliyetleri” ve “E-posta Faaliyetleri” olmak üzere iki alt boyuttan ve toplam 13 sorudan oluşmaktadır. İnternette Gezinme Faaliyetleri boyutuna örnek ifade “mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim”, E-posta Faaliyetleri boyutuna örnek ifade “mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim” şeklindedir. İnternette Gezinme Faaliyetleri, e-posta faaliyetleri dışındaki, genel internet faaliyetlerini kapsamaktadır ve bu alt boyut 10 sorudan oluşmaktadır. E-posta Faaliyetleri, kişisel e-posta alma, gönderme ve kontrol etme faaliyetlerini kapsamaktadır ve 3 sorudan oluşmaktadır.

Mobil kaytarma ölçeği için katılımcılarda yanıtlar beşli likert tipi ölçek yardımı ile toplanmıştır. Beşli likert tipteki ölçekte; (1) Kesinlikle katılmıyorum 2) Katılmıyorum 3) Kararsızım 4) Katılıyorum ve 5) Kesinlikle katılıyorum ifadeleri kullanılmıştır.

3.6.2. İş Performansı Ölçeği

Araştırmada Goodman ve Svyantek tarafından geliştirilmiş olan 25 ifadeli iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeğin ilk 16 ifadesi bağlamsal performansı ifade ederken, son 9 madde ise görev performansını ifade etmektedir. Ölçekte 4, 8 ve 10. maddeler ters maddeler olduklarından dolayı analize dahil ederken bu ifadeler ters çevrilerek analize dahil edilmiştir.

İş performansı ölçeği için katılımcılarda yanıtlar beşli likert tipi ölçek yardımı ile toplanmıştır. Beşli likert tipteki ölçekte; (1) Kesinlikle katılmıyorum 2) Katılmıyorum 3) Kararsızım 4) Katılıyorum ve 5) Kesinlikle katılıyorum ifadeleri kullanılmıştır.

3.7. Evren ve Örneklem

Gerçekleştirilen araştırmanın evrenini havacılık sektöründe hizmet veren kişiler oluşturmaktadır. Havacılık sektöründe Türkiye genelinde çok fazla çalışan olmasından ve gerekli örneklem sayısına ulaşmanın zorluklarından kaynaklı olarak evren İstanbul ili olarak daraltılmıştır. İstanbul ilinde havacılık sektörü çalışanlarının sayısı araştırıldığında toplamda 70.000 civarında kişinin olduğu ön görülmektedir.

Evren sayısı belli olan bir örneklem grubunun hesaplanması için “evrenden birey sayısı bilinen örneklem genişliği” formülünün kullanılması uygun görülmüştür. Kullanılan formül doğrultusunda:

$$n = \frac{N \cdot t^2 \cdot p \cdot q}{d^2(N - 1) + t^2pq}$$

N: evrendeki birey sayısı

n: örnekleme alınacak birey sayısı

p: incelenen olayın görünüş sıklığı

q: incelenen olayın görünmeyiş sıklığı

t: belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosunda bulunan teorik değer (1,96)

d: olayın görülüş sıklığına göre yapılmak istenen $\mp$ sapma (0,05)

$$n = \frac{(70.000) \cdot (1,96) \cdot (1,96) \cdot (0,2) \cdot (0,8)}{(0,05) \cdot (0,05) \cdot (70.000 - 1) + (1,96) \cdot (1,96) \cdot (0,2) \cdot (0,8)}$$

Örneklem grubunun belirlenmesinde kullanılan formül doğrultusunda evreni temsil edebilecek örneklemin 498 kişiden oluşması gerektiği tespit edilmiştir. Veri toplama konusunda yaşanabilecek olumsuzluklar ve kişilerin anket formuna eksik ya da hatalı yanıtlar verebileceği düşünülerek toplamda 600 havacılık sektörü çalışanına anket formu iletilmiştir. Anket formlarının iletildiği kişilerin tespitinde ise basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket formu iletilen katılımcıların 568'inden dönüş alınmıştır. Ancak formlar incelendiğinde araştırmaya dahil edilebilecek 512 formun olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırma 512 katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

3.8. Veri Çözümleme Yöntemi

Araştırmada istatistiksel yöntem olarak anket tekniğinin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan anket formu toplamda 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların kişisel bilgilerine yönelik sorular, ikinci bölümde mobil kayıta/mobil ortamda zaman geçirmeye ilişkin sorular ve son olarak üçüncü bölümde ise iş performansına ilişkin sorular yer almaktadır.

Katılımcılardan veriler internet üzerinden oluşturulan form aracılığı ile elde edilmiştir. Anket formları kişilere mail olarak iletilmiş ve aynı şekilde dönüşler alınmıştır. Katılımcılardan toplanan veriler SPSS paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir. Program sayesinde elde edilen veriler tablolastırılmış ve yorumlanmıştır.

Araştırma kapsamında katılımcılara yönlendirilmiş olan ölçeklerin her ikisinde de alt boyutlar yer almaktadır. Bu ölçekler ve kişisel veriler arasındaki ilişkileri tespit edebilmek için korelasyon analizinin kullanılması sağlanmıştır. Sonuçlar %95 güven aralığında, $p < 0,05$ anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir. Bağımlı değişkenlerde bağımsız değişkenler açısından anlamlı farklılıkları test etmek amacıyla ikili gruplarda t testi, ikiden çok gruplarda ise ANOVA testine bakılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMA VERİLERİ VE ANALİZİ

Araştırmanın bu bölümünde havacılık sektörü çalışanlarından elde edilen verilerden hareketle gerçekleştirilmiş olan analizlerin sonuçlarına yer verilecektir. Verilerin analizlerinin gerçekleştirilmesi öncesinde kayıp verilerin yer aldığı anket formları araştırma dışında bırakılmış ve ayrıca ters kodlama yer alan sorular düzenlenmiştir. Araştırmada analizlerin yapılmasında SPSS paket programı kullanılmıştır. Araştırmanın analizleri toplamda 512 havacılık sektörü katılımcısı ile gerçekleştirilmiştir.

4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bilgiler

Araştırmanın bu bölümünde anket formunun birinci bölümünde yer alan katılımcıların kişisel bilgilerini ölçmeye yönelik yönlendirilmiş olan soruların bulgularına yer verilmiştir. Katılımcıların kişisel verileri incelenirken sayı ve yüzde değerlerinden faydalanılmıştır.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.1’de araştırmaya dahil olan havacılık sektöründe çalışan katılımcıların cinsiyet dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

Cinsiyet					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Kadın	146	28,5	28,6	28,6
	Erkek	364	71,1	71,4	100,0
	Boş	2	0,4		
	Toplam	512	100,0	100,0	

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde %28,6’sının (146) kadın ve geriye kalan %71,4’ünün (364) ise erkek olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya dahil olan 2 katılımcı ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.2’de araştırmaya dahil olan havacılık sektöründe çalışan katılımcıların medeni durum dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

Medeni Durum					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Evli	310	60,5	61,0	60,5
	Bekar	198	38,7	39,0	100,0
	Boş	4	0,8		
	Toplam	512	100,0	100,0	

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların medeni durum dağılımları incelendiğinde %61’inin (310) evli ve geriye kalan %39’unun (198) ise bekar olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya dahil olan 4 katılımcı ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.3’te araştırmaya dahil olan havacılık sektöründe çalışan katılımcıların yaş dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.3. Katılımcıların Yaş Dağılımları

Yaş					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	18-23 Yaş	52	10,2	10,2	10,2
	24-29 Yaş	126	24,6	24,6	34,8
	30-35 Yaş	158	30,9	30,9	65,6
	36-40 Yaş	88	17,2	17,2	82,8
	41-46 Yaş	56	10,9	10,9	93,8
	47 Yaş ve Üzeri	32	6,2	6,2	100,0
	Toplam	512	100,0	100,0	

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde %10,2’sinin (52) 18-23 yaş aralığında, %24,6’sının (126) 24-29 yaş aralığında, %30,9’unun (158)

30-35 yaş aralığında, %17,2'sinin (88) 36-40 yaş aralığında, %10,9'unun (56) 41-46 yaş aralığında ve son olarak geriye kalan %6,2'sinin (32) ise 47 yaş ve üzerinde olduğu belirlenmiştir.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.4'te araştırmaya dahil olan havacılık sektöründe çalışan katılımcıların eğitim durumu dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

Eğitim Durumu					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	Lise	108	21,1	21,1	21,1
	Lisans	264	51,6	51,6	72,7
	Yüksek Lisans	120	23,4	23,4	96,1
	Doktora	20	3,9	3,9	100,0
	Toplam	512	100,0	100,0	

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların eğitim durumu dağılımları incelendiğinde %21,1'inin (108) lise mezunu, %51,6'sının (264) lisans mezunu, %23,4'ünün (120) yüksek lisans mezunu ve son olarak geriye kalan %3,9'unun (20) ise doktora mezunu olduğu belirlenmiştir.

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların meslek dağılımları da incelenmiştir. Araştırmaya dahil olan katılımcıların mesleklerinin oldukça fazla çeşitlilik gösterdiği belirlenmiştir. Ancak katılımcıların ortak noktası havacılık sektöründe faaliyette bulunan işletmelerde çalışan kişiler olduğudur.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.5'te araştırmaya dahil olan havacılık sektöründe çalışan katılımcıların gelir düzeyi dağılımlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.5. Katılımcıların Gelir Düzeyi Dağılımları

Gelir Düzeyi					
		Frekans	Yüzde	Geçerli Yüzde	Kümülatif Yüzde
Geçerli	3.000 TL ve Altı	78	15,2	15,6	15,6
	3.001-5.000 TL Arası	158	30,9	31,6	47,2
	5.001-8.000 TL Arası	162	31,6	32,4	79,6
	8.001 TL ve Üzeri	102	19,9	20,4	100,0
	Boş	12	2,3		
	Toplam	512	100,0	100,0	

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların gelir düzeyi dağılımları incelendiğinde %15,6'sının (78) 3.000 TL ve altında gelire sahip olduğu, %31,6'sının (158) 3.001-5.000 TL arasında gelire sahip olduğu, %31,6'sının (162) 5.001-8.000 TL arasında gelire sahip olduğu ve geriye kalan %19,9'unun (102) ise 8.001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya dahil olan 12 katılımcı ise bu soruya yanıt vermemiştir.

4.2. Faktör Analizi

Araştırmanın bu bölümünde araştırma öncesinde belirlenmiş olan hipotezlerin test edilebilmesi amacı ile katılımcı havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilmiş olan ölçeklerin uygun olup olmadığının belirlenebilmesi ve araştırmanın ne kadarını açıkladığını tespit edebilmek amacı ile faktör analizine yer verilmiştir.

Faktör analizinin ölçek üzerinde gerçekleştirilmesi öncesinde ölçeğin faktör analizine uygun olup olmadığının belirlenebilmesi amacı ile KMO ve Barlett testi adı verilen bir geçerlilik analizi yapılması gerekmektedir. Bu testin sonucunun mutlak suretle ,60 değerinden yüksek çıkması beklenmektedir. Bu sayede ölçeğin araştırmanın en az %60'ını açıklayabildiği anlaşılabileceği olup ulaşılan sonuçların ,05 anlamlılık derecesinde yorumlanabileceğini ispat etmektedir.

4.2.1. Mobil Kaytarma Ölçeği Faktör Analizi

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.6’da anket formunun ikinci bölümünde yer alan mobil kaytarma ölçeğine uygulanan KMO ve Barlett testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.6. Mobil Kaytarma Ölçeği KMO-Bartlett Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett Testi		
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçüsü		,902
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki Kare	4,391E3
	df	78
	Sig.	,000

Yukarıda belirtilmiş olan tablo 4.6 incelendiğinde araştırma kapsamında havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilmiş olan toplamda 13 ifadeden oluşan mobil kaytarma ölçeğinin KMO ve Barlett testi sonuçlarının faktör analizi yapılmasına müsaade ettiği anlaşılmaktadır. Yukarıdaki tablodan hareketle ölçeğin küresellik değerinin ,902 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu belli etmektedir.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.7’de anket formunun ikinci bölümünde yer alan mobil kaytarma ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.7. Mobil Kaytarma Faktör Analizi Sonuçları

Soru No	Sorular	İnternette Gezinme Faaliyetleri	E-Posta Faaliyetleri
1	Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim.	,692	
2	Mesai saatlerinde genel haber amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	,724	
3	Mesai saatlerinde eğlence amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.	,775	
4	Mesai saatlerinde sporla ilgili internet sitelerini ziyaret ederim.	,708	
5	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) mesaj gönderirim.	,689	
6	Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan bilgileri, internet üzerinden indiririm.	,689	
7	Mesai saatlerinde iş aramak için interneti kullanırım.	,646	
8	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) alışveriş yaparım.	,618	
9	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) oyun oynarım.	,771	
10	Mesai saatlerinde yetişkin odaklı internet sitelerini ziyaret ederim.	,725	
11	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta alırım.		,714
12	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-postalara bakarım.		,900
13	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim.		,837

Mobil kaytarma ölçeği üzerinde gerçekleştirilmiş olan faktör analizinin belirtilmiş olduğu tablo 4.7 incelendiğinde toplamda 13 ifadeden oluşan ölçek içerisinde yer alan tüm ifadelerin anlamlılıklarının yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu kapsamda faktör analizi sonucunda ölçekten hiçbir ifadenin çıkartılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca faktör analizi sonucunda ölçeğin 2 boyut altında toplandığı da tespit edilmiştir. Ölçekte yer ifadelerden ilk 10 soru internette gezinme faaliyetlerini son 3 soru ise E-posta faaliyetlerini kapsamaktadır.

4.2.2. İş Performansı Ölçeği Faktör Analizi

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.8’de anket formunun üçüncü bölümünde yer alan iş performansı ölçeğine uygulanan KMO ve Barlett testi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.8. İş Performansı Ölçeği KMO-Barlett Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett Testi		
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçüsü		,950
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki Kare	1,200E4
	df	300
	Sig.	,000

Yukarıda belirtilmiş olan tablo 4.8 incelendiğinde araştırma kapsamında havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilmiş olan toplamda 25 ifadeden oluşan iş performansı ölçeğinin KMO ve Bartlett testi sonuçlarının faktör analizi yapılmasına müsaade ettiği anlaşılmaktadır. Yukarıdaki tablodan hareketle ölçeğin küresellik değerinin ,950 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu belli etmektedir.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.9’da anket formunun üçüncü bölümünde yer alan iş performansı ölçeğine uygulanan faktör analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.9. İş Performansı Faktör Analizi Sonuçları

Soru No	Sorular	Bağlamsal Performans	Görev Performansı
1	Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.	,514	
2	Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim.	,573	
3	Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum.	,647	
4	İş saatinde gereksiz aralar veririm.	,706	
5	İş tanımımda yer almasa bile işe yeni başlayanlara yardımcı olurum.	,637	
6	Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.	,565	
7	Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum	,707	
8	Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.	,599	
9	İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.	,743	
10	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.	,609	
11	Gereksiz iş araları vermem.	,571	
12	İşlerinde bölümümdeki çalışma arkadaşına yardımcı olurum.	,764	
13	Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirleri sorumlu görevliye sunarım.	,780	
14	Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.	,733	
15	Çalıştığım birim ile ilgili olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum.	,626	
16	Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.	,568	
17	İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.		,770
18	Bölümümünden sorumlu amirin performans kriterlerime uygunum.		,760
19	İşle ilgili bütün görevlerde mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm.		,848
20	İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm.		,864
21	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.		,749
22	Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.		,754
23	İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim. Bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım.		,821
24	Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.		,890
25	İşimin amaçlarına ulaşmayı planlar ve verilen görevi zamanda tamamlarım.		,823

İş performansı ölçeği üzerinde gerçekleştirilmiş olan faktör analizinin belirtilmiş olduğu tablo 4.9 incelendiğinde toplamda 25 ifadeden oluşan ölçek içerisinde yer alan tüm ifadelerin anlamlılıklarının yüksek olduğu belirlenmiştir.

Bu kapsamda faktör analizi sonucunda ölçekten hiçbir ifadenin çıkartılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca faktör analizi sonucunda ölçeğin 2 boyut altında toplandığı da tespit edilmiştir. Ölçekte yer ifadelerden ilk 16 soru bağlamsal performansı ve son 9 soru ise görev performansını kapsamaktadır.

4.3. Güvenirlilik Analizi

Araştırmanın bu bölümünde havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilmiş olan mobil kaytarma ve iş performansı ölçekleri ve alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Güvenirlilik analizinin yapılmasının en önemli nedeni ankete yanıt veren katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlarının geçerliliğinin ve güvenilirliğin belirlenmesidir. Bu sayede ölçeğin ve yanıtların güvenilir olduğu anlaşılmakta ve ulaşılan sonuçların doğruluğu kabul edilebilmektedir.

Sosyal bilimlerde gerçekleştirilen anket çalışmalarında ölçeklerin güvenilirliklerini ölçmek amacı ile Cronbach Alpha katsayısına bakılmaktadır. Cronbach Alpha katsayısının ise ,70 değerinden yüksek olması beklenmektedir. Bu değer ne kadar yüksekse araştırmanın o kadar güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırmanın başında belirlenmiş olan sınırlılık ve varsayımlar doğrultusunda oluşturulan hipotezlere yanıt aramak amacı ile oluşturulan ölçeklerin güvenilirlik sonuçları aşağıda tablo 4.10 kapsamında belirtilmiştir.

Tablo 4.10. Güvenirlilik Analizi Sonuçları

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha Katsayısı
Mobil Kaytarma	13	,928
İnternette Gezinme Faaliyetleri	10	,905
E-Posta Faaliyetleri	3	,896
İş Performansı	25	,959
Bağlamsal Performans	16	,912
Görev Performansı	9	,971

Araştırma kapsamında belirtildiği gibi ölçeklerde yer alan ifadelerin birbirleri ile olan ilişkileri ve güvenilirliklerini tespit etmek amacı ile bakılan Cronbach Alpha katsayılarına göre mobil kaytarma ölçeğinin ,928 ve iş performansı ölçeğinin ise ,959 değerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca alt boyutlarında güvenilirlik sonuçları tek tek incelenmiş olup her bir alt boyutunda güvenilirliklerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Buradan hareketle araştırmada havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilen her iki ölçeğinde güvenilirliğinin %90 seviyesinde olduğu ve araştırmada kullanılabilmesinde bir engel olmadığı anlaşılmıştır.

4.4. Korelasyon Analizi

Araştırmanın bu bölümünde araştırma kapsamında havacılık sektörü çalışanlarından elde edilen bilgilerden hareketle mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ölçekleri ile alt boyutları arasındaki ilişkilerin yönü ve derecesini tespit edebilmek amacı ile korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

Korelasyon analizinin yapılmasının en önemli amacı ölçekler ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve derecesi hakkında bilgi sahibi olunabilmesi içindir. Ayrıca araştırma kapsamında belirlenmiş olan hipotezin test edilebilmesi için de korelasyon analizine ihtiyaç duyulmaktadır.

Korelasyon analizine uygun olduğu faktör ve güvenilirlik analizlerinden anlaşılan ölçeğin sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Korelasyon analizi -1 ile 1 arasında değerlerden oluşmaktadır. Bu sayede etkinin yönü ve derecesi anlaşılabilmektedir. Aşağıda yer alan tablo 4.11’de korelasyon analizi sonuçlarına yorumlayabilmeye yarayan ifadeler yer almaktadır.

Tablo 4.11. Korelasyon Yorum Tablosu

Korelasyon (r)	Yorum
0,90 – 1 arası	Çok Yüksek
0,70 – 0,89 arası	Yüksek
0,50 – 0,69 arası	Orta
0,26 – 0,49 arası	Zayıf
0,0 – 0,25 arası	Çok Zayıf

Korelasyon analizi için katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere vermiş oldukları yanıtların ortalamalarının belirlenmesi gerekmektedir.

Aşağıda yer alan tablo 4.12’de araştırmaya katılan katılımcıların ölçeklerde yer alan ifadelere verdikleri yanıtlar üzerinden gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir.



Tablo 4.12. Korelasyon Analiz Sonuçları

Korelasyon							
		Mobil Kaytarma	İnternette Gezinme Faaliyetleri	E-Posta Faaliyetleri	İş Performansı	Bağlamsal Performans	Görev Performansı
Mobil Kaytarma	Korelasyon Katsayısı	1	,978**	,845**	-,066	-,035	-,140**
	Sig. (2-kuyruklu)		,000	,000	,136	,426	,002
	N	512	512	502	512	512	508
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Korelasyon Katsayısı	,978**	1	,713**	-,069	-,036	-,145**
	Sig. (2-kuyruklu)	,000		,000	,120	,419	,001
	N	512	512	502	512	512	508
E-Posta Faaliyetleri	Korelasyon Katsayısı	,845**	,713**	1	-,049	-,028	-,106*
	Sig. (2-kuyruklu)	,000	,000		,276	,529	,018
	N	502	502	502	502	502	498
İş Performansı	Korelasyon Katsayısı	-,066	-,069	-,049	1	,975**	,941**
	Sig. (2-kuyruklu)	,136	,120	,276		,000	,000
	N	512	512	502	512	512	508
Bağlamsal Performans	Korelasyon Katsayısı	-,035	-,036	-,028	,975**	1	,837**
	Sig. (2-kuyruklu)	,426	,419	,529	,000		,000
	N	512	512	502	512	512	508
Görev Performansı	Korelasyon Katsayısı	-,140**	-,145**	-,106*	,941**	,837**	1
	Sig. (2-kuyruklu)	,002	,001	,018	,000	,000	
	N	508	508	498	508	508	508
**, Korelasyon 0,01 düzeyinde önemlidir (2-kuyruklu).							
*, Korelasyon 0,05 düzeyinde önemlidir (2-kuyruklu).							

İstanbul ili sınırları içerisinde havacılık sektöründe çalışan katılımcılardan elde edilen mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansına ilişkin bilgiler doğrultusunda gerçekleştirilen korelasyon analizinden aşağıda belirtilmiş olan sonuçlar elde edilmiştir:

- Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,066$). Buradan hareketle mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının iş performanslarında çok düşükte olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H₁: Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.
- Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ölçeğinin alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan bağlamsal performans arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,036$). Buradan hareketle internette gezinme faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının bağlamsal performanslarında çok düşükte olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H_{1A}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin internette gezinme faaliyetleri boyutu ile iş performansının bağlamsal performans boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.
- Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ölçeğinin alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan bağlamsal performans arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,028$). Buradan hareketle e-posta faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının bağlamsal performanslarında çok düşükte olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H_{1B}: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin e-posta faaliyetleri boyutu ile iş performansının bağlamsal performans boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

- Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan görev performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=-,145$). Buradan hareketle internette gezinme faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının görev performanslarında çok düşükte olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H1C: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin internette gezinme faaliyetleri boyutu ile iş performansının görev performansı boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.
- Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan görev performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=-,106$). Buradan hareketle e-posta faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının görev performanslarında çok düşükte olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H1D: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin e-posta faaliyetleri boyutu ile iş performansının görev performansı boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmamızda korelasyon analizi yardımı ile ölçekler arasındaki ilişkilerin yönünü ve derecesini belirlemiş bulunmaktayız. Bu kapsamda araştırmanın başında belirtilmiş olduğu gibi mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin artması ile iş performansının azalması beklenmektedir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda da aynı şekilde sonuçlara ulaşılmış ve araştırma kapsamında belirlenen tüm hipotezler kabul edilmiştir.

4.5. Fark Testleri

Araştırmanın bu bölümünde araştırma kapsamında anket formunun birinci bölümünde yer alan bağımsız değişkenler ile anket formunun ikinci ve üçüncü bölümlerinde yer alan mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ölçekleri ile alt boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Belirtilen incelemelerin gerçekleştirilmesinde t testi ve Anova testlerinden faydalanılmıştır. İkili gruplarda t testi ve ikiden fazla gruplarda Anova testi kullanılmıştır.

4.5.1. Cinsiyete Göre Fark Testleri

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.13'te araştırmaya dahil olan havacılık sektörü katılımcıların cinsiyetlerinin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerindeki ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 4.13. Cinsiyet Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler

	Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-kuyruklu)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Mobil Kaytarma	,979	,323	-2,689	508	,007	-,24377	,09067	-,42191	-,06564
			-2,739	278,264	,007	-,24377	,08901	-,41899	-,06855
İnternette Gezinme Faaliyetleri	2,361	,125	-3,206	508	,001	-,28712	,08955	-,46305	-,11118
			-3,285	281,880	,001	-,28712	,08740	-,45915	-,11508
E-Posta Faaliyetleri	,213	,644	-,723	498	,470	-,08691	,12026	-,32319	,14937
			-,717	265,794	,474	-,08691	,12122	-,32558	,15175
İş Performansı	7,018	,008	-2,660	508	,008	-,21659	,08144	-,37658	-,05659
			-2,475	232,211	,014	-,21659	,08751	-,38900	-,04418
Bağlamsal Performans	5,431	,020	-2,725	508	,007	-,21281	,07811	-,36626	-,05936
			-2,550	234,599	,011	-,21281	,08346	-,37724	-,04838
Görev Performansı	8,090	,005	-2,701	504	,007	-,25200	,09329	-,43529	-,06872
			-2,455	222,977	,015	-,25200	,10267	-,45432	-,04968

Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada cinsiyet bağımsız değişkeni ile ölçek ve alt boyutlar arasındaki ilişkileri incelenmesi için t testinden faydalanılmıştır. T testi öncesinde Levene testine göre ölçeklerin homojen dağıldığı belirlenmiştir.

Cinsiyet bağımsız değişkeni ile mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı ölçekleri ve alt boyutları arasında anlamlı farklılıkların olduğu yukarıda belirtilmiş olan tablodan anlaşılmaktadır.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.14'te cinsiyet bağımsız değişkeninin bağımlı değişkenlere göre ortalamaları belirtilmiştir.

Tablo 4.14. Cinsiyet Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki Ortalamalar

Grup İstatistikleri					
	Cinsiyet	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Mobil Kaytarma	Kadın	146	2,1257	,89713	,07425
	Erkek	364	2,3695	,93666	,04909
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Kadın	146	2,0624	,87714	,07259
	Erkek	364	2,3495	,92848	,04867
E-Posta Faaliyetleri	Kadın	146	2,3425	1,23917	,10255
	Erkek	354	2,4294	1,21586	,06462
İş Performansı	Kadın	146	3,6595	,93240	,07717
	Erkek	364	3,8761	,78733	,04127
Bağlamsal Performans	Kadın	146	3,4999	,88664	,07338
	Erkek	364	3,7127	,75871	,03977
Görev Performansı	Kadın	146	3,9498	1,10670	,09159
	Erkek	360	4,2018	,88001	,04638

Havacılık sektörü çalışanlarının cinsiyetlerine göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı için yapılan t testi sonucunda kadın ve erkek katılımcıların ölçekler arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda belirtilen tablolar incelendiğinde erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme sonucunda iş performanslarının daha fazla etkilendiği söylenebilmektedir.

4.5.2. Medeni Duruma Göre Fark Testleri

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.15'te araştırmaya dahil olan havacılık sektörü katılımcıların medeni durumlarının mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerindeki ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 4.15. Medeni Durum Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler

	Levene'nin Varyans Eşitliği Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-kuyruklu)	Ortalama Fark	Standart Hata Farkı	Farkın %95 Güven Aralığı	
								Düşük	Yüksek
Mobil Kaytarma	5,543	,019	1,716	506	,087	,14532	,08469	-,02106	,31169
			1,647	363,423	,100	,14532	,08822	-,02817	,31880
İnternette Gezinme Faaliyetleri	1,698	,193	1,502	506	,134	,12614	,08400	-,03890	,29118
			1,449	370,163	,148	,12614	,08707	-,04507	,29735
E-Posta Faaliyetleri	3,233	,073	2,006	496	,045	,22422	,11176	,00464	,44380
			1,953	378,598	,052	,22422	,11481	-,00153	,44997
İş Performansı	10,921	,001	2,419	506	,016	,18289	,07561	,03433	,33144
			2,306	354,526	,022	,18289	,07930	,02693	,33885
Bağlamsal Performans	8,485	,004	2,387	506	,017	,17312	,07253	,03063	,31562
			2,282	357,884	,023	,17312	,07587	,02392	,32233
Görev Performansı	3,330	,069	1,697	502	,090	,14829	,08739	-,02341	,31998
			1,645	369,082	,101	,14829	,09012	-,02893	,32550

Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan bu çalışmada medeni durum bağımsız değişkeni ile ölçek ve alt boyutlar arasındaki ilişkileri incelenmesi için t testinden faydalanılmıştır. T testi öncesinde Levene testine göre ölçeklerin homojen dağıldığı belirlenmiştir.

Medeni durum bağımsız değişkeni ile e-posta faaliyetleri, iş performansı ve bağlamsal performans arasında anlamlı farklılıkların olduğu yukarıda belirtilmiş olan tablodan anlaşılmaktadır.

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.16'da medeni durum bağımsız değişkeninin bağımlı değişkenlere göre ortalamaları belirtilmiştir.

Tablo 4.16. Medeni Durum Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki Ortalamalar

Grup İstatistikleri					
	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata
Mobil Kaytarma	Evli	310	2,3705	,85818	,04874
	Bekar	198	2,2252	1,03466	,07353
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Evli	310	2,3297	,86080	,04889
	Bekar	198	2,2036	1,01379	,07205
E-Posta Faaliyetleri	Evli	302	2,5099	1,15458	,06644
	Bekar	196	2,2857	1,31092	,09364
İş Performansı	Evli	310	3,8801	,75442	,04285
	Bekar	198	3,6972	,93894	,06673
Bağlamsal Performans	Evli	310	3,7137	,72799	,04135
	Bekar	198	3,5406	,89514	,06361
Görev Performansı	Evli	310	4,1814	,90265	,05127
	Bekar	194	4,0331	1,03237	,07412

Havacılık sektörü çalışanlarının medeni durumlarına göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı için yapılan t testi sonucunda evli ve bekar katılımcıların e-posta faaliyetleri, iş performansı ve bağlamsal performans ölçek ve alt boyutları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Yukarıda belirtilen tablolar incelendiğinde evli katılımcıların bekar katılımcılara göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme sonucunda iş performanslarının daha fazla etkilendiği söylenebilmektedir.

4.5.3. Yaşa Göre Fark Testleri

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.17’de araştırmaya dahil olan havacılık sektörü çalışanlarının yaşlarının mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerindeki ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 4.17. Yaş Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	Sig.
Mobil Kaytarma	Gruplar Arası	5,828	5	1,166	1,341	,245
	Gruplar İçinde	439,841	506	,869		
	Toplam	445,670	511			
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Gruplar Arası	5,059	5	1,012	1,185	,315
	Gruplar İçinde	432,112	506	,854		
	Toplam	437,171	511			
E-Posta Faaliyetleri	Gruplar Arası	13,315	5	2,663	1,792	,113
	Gruplar İçinde	737,040	496	1,486		
	Toplam	750,355	501			
İş Performansı	Gruplar Arası	7,779	5	1,556	2,260	,047
	Gruplar İçinde	348,290	506	,688		
	Toplam	356,070	511			
Bağlamsal Performans	Gruplar Arası	7,764	5	1,553	2,456	,033
	Gruplar İçinde	319,952	506	,632		
	Toplam	327,716	511			
Görev Performansı	Gruplar Arası	13,306	5	2,661	2,975	,012
	Gruplar İçinde	449,100	502	,895		
	Toplam	462,406	507			

Yukarıda belirtilen tablo 4.17’de yaş bağımsız değişkeni ile araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturan mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu analiz için Anova testinden faydalanılmıştır.

Havacılık sektörü çalışanlarının yaşlarına göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı için yapılan Anova testi sonucunda iş performansı, bağlamsal performans ve görev performansı ölçek ve alt boyutları ile yaş bağımsız değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

4.5.4. Eğitim Durumuna Göre Fark Testleri

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.18’de araştırmaya dahil olan havacılık sektörü çalışanlarının eğitim durumlarının mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerindeki ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 4.18. Eğitim Durumu Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	Sig.
Mobil Kaytarma	Gruplar Arası	11,908	3	3,969	4,649	,003
	Gruplar İçinde	433,762	508	,854		
	Toplam	445,670	511			
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Gruplar Arası	11,871	3	3,957	4,727	,003
	Gruplar İçinde	425,300	508	,837		
	Toplam	437,171	511			
E-Posta Faaliyetleri	Gruplar Arası	21,969	3	7,323	5,007	,002
	Gruplar İçinde	728,386	498	1,463		
	Toplam	750,355	501			
İş Performansı	Gruplar Arası	12,995	3	4,332	6,414	,000
	Gruplar İçinde	343,075	508	,675		
	Toplam	356,070	511			
Bağlamsal Performans	Gruplar Arası	14,850	3	4,950	8,038	,000
	Gruplar İçinde	312,866	508	,616		
	Toplam	327,716	511			
Görev Performansı	Gruplar Arası	5,644	3	1,881	2,076	,102
	Gruplar İçinde	456,762	504	,906		
	Toplam	462,406	507			

Yukarıda belirtilen tablo 4.18’de eğitim durumu bağımsız değişkeni ile araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturan mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu analiz için Anova testinden faydalanılmıştır.

Havacılık sektörü çalışanlarının eğitim durumlarına göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı için yapılan Anova testi sonucunda görev performansı alt boyutu dışında tüm ölçek ve alt boyutlar ile eğitim durumu bağımsız değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

4.5.5. Gelir Düzeyine Göre Fark Testleri

Aşağıda belirtilmiş olan tablo 4.19’da araştırmaya dahil olan havacılık sektörü çalışanlarının gelir düzeylerinin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı üzerindeki ilişkileri incelenmiştir.

Tablo 4.19. Gelir Düzeyi Bağımsız Değişkeni ile Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiler

ANOVA						
		Karelerin Toplamı	df	Ortalama Kareler	F	Sig.
Mobil Kaytarma	Gruplar Arası	16,844	3	5,615	6,601	,000
	Gruplar İçinde	421,874	496	,851		
	Toplam	438,718	499			
İnternette Gezinme Faaliyetleri	Gruplar Arası	14,526	3	4,842	5,776	,001
	Gruplar İçinde	415,760	496	,838		
	Toplam	430,286	499			
E-Posta Faaliyetleri	Gruplar Arası	26,090	3	8,697	5,962	,001
	Gruplar İçinde	708,964	486	1,459		
	Toplam	735,053	489			
İş Performansı	Gruplar Arası	28,841	3	9,614	14,671	,000
	Gruplar İçinde	325,019	496	,655		
	Toplam	353,860	499			
Bağlamsal Performans	Gruplar Arası	25,802	3	8,601	14,347	,000
	Gruplar İçinde	297,328	496	,599		
	Toplam	323,130	499			
Görev Performansı	Gruplar Arası	41,377	3	13,792	16,132	,000
	Gruplar İçinde	420,652	492	,855		
	Toplam	462,029	495			

Yukarıda belirtilen tablo 4.19’da gelir düzeyi bağımsız değişkeni ile araştırmanın bağımlı değişkenlerini oluşturan mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bu analiz için Anova testinden faydalanılmıştır.

Havacılık sektörü çalışanlarının gelir düzeylerine göre mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı için yapılan Anova testi sonucunda tüm ölçek ve alt boyutlar ile gelir düzeyi bağımsız değişkeni arasında anlamlı farklılıkların olduğu tespit edilmiştir.

4.6. Hipotez Testlerine Ait İcmal Tablosu

Aşağıda yer alan tablo 4.20’de araştırma kapsamında belirlenmiş olan hipotezlerin sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 4.20. Hipotez Sonuçları

Hipotezler	Sonuç
H ₁ : Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H _{1A} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin “internette gezinme faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “bağlamsal performans” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H _{1B} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirme “e-posta faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “bağlamsal performans” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H _{1C} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirme “internette gezinme faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “görev performansı” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi
H _{1D} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirme “e-posta faaliyetleri” boyutu ile iş performansının “görev performansı” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır.	Kabul Edildi

Yukarıda belirtilmiş olan tablo 4.20’de de görüldüğü gibi araştırmanın başında belirlenmiş olan toplam 5 hipotezde kabul edilmiştir. Bu hipotezlerin kabul edilmesinde korelasyon testlerinden faydalanılmıştır.

Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmamızda korelasyon analizi yardımı ile ölçekler arasındaki ilişkilerin yönünü ve derecesini belirlemiş bulunmaktayız. Bu kapsamda araştırmanın başında belirtilmiş olduğu gibi mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin artması ile iş performansının azalması beklenmektedir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda da aynı şekilde sonuçlara ulaşılmış ve araştırma kapsamında belirlenen tüm hipotezler kabul edilmiştir.

SONUÇ

Havacılık sektöründe çalışan kişilerin mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansları arasındaki ilişkileri incelemek üzere gerçekleştirilmiş olan çalışma kapsamında katılımcıların cinsiyet dağılımları incelendiğinde %28,6'sının (146) kadın ve geriye kalan %71,4'ünün (364) ise erkek olduğu, medeni durum dağılımları incelendiğinde %61'inin (310) evli ve geriye kalan %39'unun (198) ise bekar olduğu, yaş dağılımları incelendiğinde %10,2'sinin (52) 18-23 yaş aralığında, %24,6'sının (126) 24-29 yaş aralığında, %30,9'unun (158) 30-35 yaş aralığında, %17,2'sinin (88) 36-40 yaş aralığında, %10,9'unun (56) 41-46 yaş aralığında ve son olarak geriye kalan %6,2'sinin (32) ise 47 yaş ve üzerinde olduğu eğitim durumu dağılımları incelendiğinde %21,1'inin (108) lise mezunu, %51,6'sının (264) lisans mezunu, %23,4'ünün (120) yüksek lisans mezunu ve son olarak geriye kalan %3,9'unun (20) ise doktora mezunu olduğu, gelir düzeyi dağılımları incelendiğinde %15,6'sının (78) 3.000 TL ve altında gelire sahip olduğu, %31,6'sının (158) 3.001-5.000 TL arasında gelire sahip olduğu, %31,6'sının (162) 5.001-8.000 TL arasında gelire sahip olduğu ve geriye kalan %19,9'unun (102) ise 8.001 TL ve üzerinde gelire sahip olduğu belirlenmiştir.

Faktör analizi sonucunda mobil kaytarma ölçeğinden hiçbir ifadenin çıkartılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca faktör analizi sonucunda ölçeğin 2 boyut altında toplandığı da tespit edilmiştir. Ölçekte yer ifadelerden ilk 10 soru internette gezinme faaliyetlerini son 3 soru ise E-posta faaliyetlerini kapsamaktadır.

Faktör analizi sonucunda iş performansı ölçeğinden hiçbir ifadenin çıkartılmasına gerek olmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca faktör analizi sonucunda ölçeğin 2 boyut altında toplandığı da tespit edilmiştir. Ölçekte yer ifadelerden ilk 16 soru bağlamsal performansı ve son 9 soru ise görev performansını kapsamaktadır.

Araştırma kapsamında belirtildiği gibi ölçeklerde yer alan ifadelerin birbirleri ile olan ilişkileri ve güvenilirliklerini tespit etmek amacı ile bakılan Cronbach Alpha katsayılarına göre mobil kaytarma ölçeğinin ,928 ve iş performansı ölçeğinin ise ,959 değerine sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca alt boyutlarında güvenilirlik sonuçları

tek tek incelenmiş olup her bir alt boyutunda güvenilirliklerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Buradan hareketle araştırmada havacılık sektörü çalışanlarına yönlendirilen her iki ölçeğinde güvenilirliğinin %90 seviyesinde olduğu ve araştırmada kullanılabilmesinde bir engel olmadığı anlaşılmıştır.

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,066$). Buradan hareketle mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının iş performanslarında çok düşüğe olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “ H_1 : Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan bağlamsal performans arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,036$). Buradan hareketle internette gezinme faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının bağlamsal performanslarında çok düşüğe olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “ H_{1A} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin internette gezinme faaliyetleri boyutu ile iş performansının bağlamsal performans boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan bağlamsal performans arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,028$). Buradan hareketle e-posta faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının bağlamsal performanslarında çok düşüğe olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “ H_{1B} : Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin e-posta faaliyetleri boyutu ile iş performansının bağlamsal performans boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan internette gezinme faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan görev performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,145$). Buradan hareketle internette gezinme faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının görev performanslarında çok düşüğe olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H1C: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin internette gezinme faaliyetleri boyutu ile iş performansının görev performansı boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Mobil kaytarma ölçeğinin alt boyutu olan e-posta faaliyetleri ile iş performansı ölçeği alt boyutu olan görev performansı arasında negatif yönlü oldukça zayıf bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir ($p=,106$). Buradan hareketle e-posta faaliyetlerinin artması ile havacılık sektörü çalışanlarının görev performanslarında çok düşüğe olsa bir azalmanın olduğu söylenebilmektedir. Ayrıca bu analiz ile “H1D: Mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin e-posta faaliyetleri boyutu ile iş performansının görev performansı boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki vardır” hipotezi test edilmiş olup hipotez kabul edilmiştir.

Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan ve mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmamızda korelasyon analizi yardımı ile ölçekler arasındaki ilişkilerin yönünü ve derecesini belirlemiş bulunmaktayız. Bu kapsamda araştırmanın başında belirtilmiş olduğu gibi mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin artması ile iş performansının azalması beklenmektedir. Gerçekleştirilen analizler sonucunda da aynı şekilde sonuçlara ulaşılmış ve araştırma kapsamında belirlenen tüm hipotezler kabul edilmiştir.

Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışı işletmelerde hızla gelişen internet kullanımı sonucunda çalışanların işlerini aksatmaları sonucu ortaya çıkmış bir kavramdır. Bu davranışlara haber sitelerini ziyaret etme, kişisel e-posta gönderme vb. olarak örnek verilebilmektedir. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme eylemi, kimi çalışmalarda performansı ve kişisel verimliliği azalttığı gerekçesi ile kuruma zarar verici sapma davranışları arasında sayılmaktadır.

Literatürde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara bakıldığında farklı sonuçların elde edildiği görülebilmektedir. Bazı çalışmalarda mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının performansı olumlu etkilediği, bazılarında ise olumsuz etkilediği belirtilmektedir.

Garrett ve Danziger (2008) araştırmalarında performans ile mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme arasında olumlu bir ilişki tespit etmişlerdir. Bock ve Ho (2009) ise mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının, performansı önemli derecede düşürdüğünü belirtmektedirler. Havacılık sektörü çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiş olan araştırmada ise mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş performansı arasında negatif bir ilişkinin yani mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş performansını düşürdüğü yönde bulgulara ulaşılmıştır.

Genel olarak literatür incelendiğinde mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasında yapılan çalışmaların oldukça az olduğu belirlenmiştir. Genellikle mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile iş gören performanslarının incelendiği tespit edilmiştir.

Bilgin Demir, Ürek ve Uğurluoğlu (2017) tarafından yapılan araştırma kapsamında sağlık çalışanlarının mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları ile performansları arasındaki ilişki incelemiştir. Araştırmanın verileri 259 sağlık çalışanından elde edilmiştir. Araştırma sonucuna göre mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin alt boyutları olan önemli ve önemsiz mobil kaytarma davranışlarının performansı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Santos (2016) yaptığı çalışmasında mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları ile iş gören performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Deneysel araştırma yönteminin kullanıldığı araştırmanın sonucunda, mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının, iş görenlerin hem fiziksel hem zihinsel performanslarını olumsuz etkilediği tespit edilmiştir.

Buradan hareketle mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ve iş performansı arasında gerçekleştirilen araştırma sonuçlarına benzer şekilde havacılık sektörü çalışanlarının da mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışları arttıkça performanslarının düştüğü tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde benzer sonuçların olduğu görüldüğü gibi farklı ve karşıt sonuçlar da literatürde mevcuttur. Garrett ve Danziger (2008) yaptıkları araştırma kapsamında mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının sonuçlarını incelemişlerdir. Araştırma sonucunda iş yerinde internet kullanımı yani mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme ile performans arasında olumlu bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir.

Sanal kaytarma davranışlarının iş gören performansı üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalarda farklı sonuçların ortaya çıktığı görülmektedir. Bazı çalışmalarda bu davranışların performansı olumlu etkilediği, bazı çalışmalarda ise olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Oravec (2002) sanal kaytarma davranışlarının iş görenler üzerinde bir yenileme etkisi olduğu ve sonraki görevlerde daha iyi performans göstermesine neden olduğunu belirtmiştir. Santos (2016) ise mobil kaytarmanın/mobil ortamda zaman geçirmenin iş görenlerin hem fiziksel hem de zihinsel performanslarını düşürdüğünü tespit etmiştir. Mobil kaytarma/mobil ortamda zaman geçirme davranışlarının iş gören performansı üzerindeki etkisi konusunda araştırmacılar arasında fikir ayrılığı olduğu görülebilmektedir.

Sanal kaytarma davranışlarına olumlu yaklaşan araştırmacılar göre, maliyetlere yoğun şekilde odaklanmak ve maliyeti azaltmak gibi arayışlar, çalışanların birbirleriyle konuşmaları gibi çok sıradan ve normal başlıkların bile ele alınmasını getirmiştir. Bu maliyet kayıplarında en çok vurgulanan konu ise çalışanların bilgi teknolojilerini kullanmalarıdır. Mobil kaytarma olarak da tanımlanan bu tür davranışlar üretkenlik kaybının en önemli nedenlerinden biri olarak görülmektedir. Yönetim dostu akademisyenler de sapkın davranışların olası zarar verici etkilerini ve bunların kapsamlarını açıklamaya çalışmaktadırlar. Dolayısıyla olası yararlar gözden kaçabilmekte ya da üzerinde daha az durulur olabilmektedir.

Olumlu bakış açısına sahip araştırmacıların bazıları kişisel internet kullanımlarını hem bireysel hem de örgüt yararına yönelik olarak iki boyutta sınıflandırırken; kimileri de her ikisinin ortak yararını vurgulamaktadır. Bu tür görüşleri ortaya atanlar işle ilgili olmayan internet etkinliklerinin iş-yaşam dengesi için gerekli olduğunu, stresi azalttığını, sadakati ve memnuniyeti arttırdığını (Anandarajan vd., 2006; Coker, 2011), daha iyi zaman yönetimi ve öğrenmeye yönelik yararlar sağladığını savunmaktadırlar (Anandarajan ve Simmers, 2004). Ayrıca iş doyumunu ve yaratıcılığı artırma gibi bazı yararlı etkilerinin de olabileceği öne sürülmüştür (Adams ve Kirkby, 2002; Eastin, Glynn ve Griffiths, 2007; Oravec, 2002).

Chen ve Lim'in (2011) yaptıkları bir çalışmada, görevleri sırasında öğrencilere üç farklı dinlenme seçeneği sunulmuştur: başka basit bir görev içeren dinlenme koşulu, internette gezinme dışında yapabilecekleri her şeyde özgür oldukları dinlenme koşulu, yalnızca internette gezinebildikleri dinlenme koşulu. Aradan sonra işe döndüklerinde ise internette gezinmeye yönelik ara veren çalışanlar en verimli çalışanlar olarak bulunmuşlardır. Ayrıca bu tür çalışanlar, daha düşük düzeyde yorgunluk ve sıkıntı; daha yüksek düzeyde katılım düzeyleri raporlamışlardır. Olumlu duyguların gelişmesi, iş tatmini ve örgütsel yurttaşlık gibi olumlu etkiler ortaya çıkabilmektedir.

Örgütlerin, interneti iş gereksinimlerini karşılamada bir araç olarak kullanmaya başlamaları, çalışanların erişimini de yaygınlaştırmıştır. Sonuç olarak yaygın bir sorun olan çalışanların mobil kaytarma davranışları ortaya çıkmıştır. Dolayısıyla da mobil kaytarma, örgütsel liderler için büyüyen ve oldukça maliyetli bir sorun haline gelmektedir. Bu davranışlardaki artış güvenlik risklerini ve yasal sorunları da arttırmaktadır. E-posta, web tarama gibi davranışların, bilgi sistemlerinin güvenliğini tehdit eden olayların önemli bir sebebi olduğu belirtilebilir.

Bazı durumlarda internet kullanımına yönelik politika söz konusu olsa bile, çalışanların sanal kaytarma davranışlarını önlemek için bazı güvenlik araçlarına gereksinimleri vardır. Web sitelerinin engellenmesi, e-postaların takip edilmesi, tarama geçmişlerinin gözden geçirilmesi gibi birçok araç tercih edilebilmektedir. Ancak bu durumda da kişisel akıllı telefonlar üzerinden etkinliklerde bulunma olanağı doğabilmektedir. Bu kez de yöneticiler “cep telefonu yönetim sistemi” adı verilen bir

uygulamaya başvurarak, çalışanların kişisel aygıtlarından tüm özel bilgilerini kontrol etme olanağını düzenlemeye çalışmaktadır (Abbasi, 2018).

Telemate.com'un 700'den fazla şirket ile yaptığı bir araştırmada üst düzey yöneticiler, bilgi teknolojisi yöneticileri, insan kaynakları gibi konumlarda yer alanlara, çalışanların internet kullanımları hakkında sorular sorulmuştur. Yöneticiler, çalışanların %70'inin internette gezinmekte olduklarını ve bu durumun çözümü için endişe duyduklarını belirtmişlerdir. Yöneticiler, çalışanların üretkenliğini ve moralini koruyarak internet kullanımlarını nasıl düzenleyeceklerini düşünmektedirler. İnsan kaynakları yöneticileri, yalnızca çalışanların internet kötüye kullanımlarını engelleyecek politikalar geliştirmekle kalmamakta ayrıca aynı zamanda çok zor yasal sorunların ortaya çıkmasına neden olabilecek riskleri de azaltmaya çalışmaktadır. Bu riskleri en aza indirmek için kuruluşlar, istenmeyen çalışan davranışlarının saptanmasını ve kontrol edilmesini sağlayan ek teknolojilerden giderek daha fazla yararlanmaktadır. Örgütlerin bu tür davranışların özellikle aşırı bir şekilde gerçekleştiğinde zararları olabileceğini düşünebilmekte, engellemeye ya da en iyimser haliyle kontrol etmeye çalışmaktadırlar. Sonucunda da çalışanların interneti yanlış kullanmasını engellemek için kabul edilebilir kullanım politikaları ve izlemelere, sonrasında da yaptırımlar ve cezaların uygulanmasına başvurmaktadır.

Sanal kaytarmanın kuruluşlar için yaygın ve maliyetli bir sorun olduğuna yönelik iddialardan bahsetmiştik. Malachowski (2005) de bu açıdan bakarak, çalışanların işlerinde zaman kaybetmeleri için en yaygın yol olarak internetin bu uygunsuz kullanımını belirtmektedir. Oswalt, Elliott-Howard ve Austin (2003), mobil kaytarmanın ağ güvenliğini tehdit ettiğini, örgütsel bant genişliğini zorladığını ve işverenleri, sahtekârlıklarından cinsel tacize kadar çeşitli davalara karşı savunmasız bırakabileceğini ileri sürmektedir. Çalışanların mobil kaytarma davranışları verimsizliğe, etkinlik kaybına, fikri mülkiyet kaybına, güvenlik tehditlerinin artmasına ve cinsel taciz davalarına yol açtığı için kurumlar adına tehdit oluşturmaktadır (Lim, 2002; Simmers, 2002). Ayrıca bilgisayar virüsleri ve yasal yükümlülükler gibi ek tehditler de oluşturabilir. Diğer bir araştırmada ise performanslardaki azalmalar, verimlilikte düşüşler, çalışan tatmininin azalması, güvenlik ve yasal sonuçlar ön plana çıkarılmaktadır (Şimşek ve Şimşek, 2019).

KAYNAKÇA

- AJZEN, I., The Theory of Planned Behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, Cilt:50, Sayı:2, 1991, s.179-211.
- AKAL, Z., *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi*, Ankara: Milli Prodüktive Merkezi Yayınları, 2002.
- AKGÜN T., İzlenim Yönetimi Taktikleri ile İş Performansı Değerleme Puanları Arasındaki İlişki: Bir Uygulama, İstanbul Marmara Üniversitesi, 2009 (*Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi*)
- ANANDARAJAN, M. ve SIMMERS, C. A., Developing Human Capital Through Personal Web Use İn The Workplace: Mapping Employee Perceptions, *Communications of the Association for information Systems*, Cilt:15, Sayı:1, 2005, s.41.
- ARGON, T. ve EREN, A., *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ankara: Nobel Yayınevi, 2004.
- ASKEW, K., Explaining Cyberloafing: The Role of The Theory of Planned Behavior, *Computers in Human Behavior*, Cilt:36, Sayı:1, 2014, s.510-519.
- ASKEW, K., The Relationship Between Cyberloafing and Task Performance And An Examination of The Theory of Planned Behavior As A Model of Cyberloafing, University of South Florida, 2012 (*Yayımlanmış Doktora Tezi*)
- BAĞCI, Z., Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı:24, 2014, s.58–72.
- BARUTÇUGİL İ., *Performans Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Developer, 2002.
- BAŞARAN, İ. E., *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Siyasal Kitabevi, 2008.

- BAUMEISTER, R. F., MURAVEN, M. ve TICE, D. M., Ego Depletion: A Resource Model of Volition, Self-Regulation, and Controlled Processing, *Social Cognition*, Cilt:18, Sayı:2, 2000, s.130-150.
- BELANGER, F. ve SLYKE, C. V., Abuse or Learning?, *Communications of the ACM*, Cilt:45, Sayı:1, 2002, s.64-65.
- BEUGRE, C. ve KIM, D., *Cyberloafing: Vice or Virtue? Emerging Trends and Challenges in Information Technology Management*, London: Idea Group Inc., 2006.
- BLANCHARD, A. L. ve HENLE, C. A., Correlates of Different Forms of Cyberloafing: The Role of Norms and External Locus of Control, *Computers in Human Behaviour*, Cilt:24, Sayı:1, 2008, s.1067-1084.
- BOCK G.W. ve HO, S. L., Non-Work Related Computing (NWRC), *Commun ACM*, Cilt:52, Sayı:4, 2009, s.124-128.
- BORMAN, W. C. ve MOTOWİDLO, S. J., *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance, Personnel Selection in Organizations*, San Francisco: Jossey Bass Publications, 1993.
- CAMMAN, D., *Personelin Değerlendirilmesinde Çağdaş Yaklaşımlar ve Türkiye’de Kamu Personelinin Değerlendirilmesi*, Ankara: TODAİE Yayınları, 1993.
- CHEN, J. V., CHEN, C. C. ve YANG, H., An Empirical Evaluation of Key Factors Contributing to Internet Abuse in The Workplace, *Industrial Management and Data Systems*, Sayı:108, Cilt:1, 2008, s.87-106.
- COLQUİTT, J. A., LEPİNE, J. A. ve WESSON, M. J., *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*, 4. Baskı, Mcgraw-Hill Publications, Irwin, 2015.

- CONWAY, J. M., Distinguishing Contextual Performance from Task Performance for Managerial Jobs, **Journal of Applied Psychology**, Sayı:84, Cilt:1, 1999, s.3-13.
- ÇALIK, T., **Performans Yönetimi**, Ankara: Gündüz Eğitim ve Yayıncılık, 2003.
- ÇÖL, G., Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri, **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, Sayı:9, Cilt:1, 2008, s.35-46.
- DOĞAN, H., Örgütsel Adalet Algısı ile İş Performansı Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar'da Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2014 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)
- EVERTON, W. J., MASTRANGELO, P. M. ve JOLTON, J. A., Personality Correlates of Employees Personal Use of Work Computers, **Cyber Psychology and Behavior**, Cilt:8, Sayı:2, 2005, s.143-153.
- GARRETT, R. K. ve DANZIGER, J. N., Disaffection or Expected Outcomes: Understanding Personal Internet use During Work, **Journal of ComputerMediated Communication**, Sayı.13, 2008, s.937-958.
- GÜL, C., Bankacılık Sektöründe Görev Performans ve Bağlamsal Performans; Yalova İlinde Bir Araştırma, Yalova Üniversitesi, 2013 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)
- HOLGUIN, E. S., Strategies Functional Managers Use To Control Cyberloafing Behaviors, Walden University, 2016 (**Yayımlanmış Doktora Tezi**)
- INZLICHT, M. ve SCHMEICHEL, B. J., What is Ego Depletion? Toward a Mechanistic Revision of The Resource Model of Self-Control, **Perspectives on Psychological Science**, Sayı:7, 2012, s.450-463.
- JANDAGHI, G., Cyberloafing Management in Organizations, **Iranian Journal of Management Studies**, Sayı:8, 2015, s.335-349.

- JANSSEN, P. P. M., Specific Relationships Between Job Demands, Job Resources and Psychological Outcomes and the Mediating Role of Negative Work–Home Interference, **Journal of Vocational Behaviour**, Cilt:65, Sayı:1, 2004, s.411-429.
- JIA, H., JIA, R. ve KARAU, S., Cyberloafing And Personality: The Impact of The Big Five Traits And Workplace Situational Factors, **Journal of Leadership and Organizational Studies**, Cilt:20, Sayı:1, 2013, s.358-365.
- KAHYA, E., The Effects of Job Performance on Effectiveness, **International Journal Of Industrial Ergonomics**, Sayı:39, Cilt:1, 2009, s.96-104.
- KOÇEL, T., **İşletme Yöneticiliği**, 17. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım, 2018.
- KURLAND, N. B. ve BAILEY, D. E., Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime, **Organizational Dynamics**, Cilt:28, Sayı:2, 1999, s.53-68.
- KURT, E., Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma, Ankara Hacettepe Üniversitesi, 2013 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)
- LANDERS, R. N. ve LOUNSBURY, J. W., An Investigation of Big Five and Narrow Personality Traits in Relation to Internet Usage, **Computers in Human Behavior**, Cilt:22, Sayı:1, 2006, s.283-293.
- LIAO, Q., Workplace Management And Employee Misuse: Does Punishment Matter?, **Journal of Computer Information Systems**, Cilt:50, Sayı:2, 2009, s.49-59.
- LIBERMAN, B., Employee Job Attitudes and Organizational Characteristics as Predictors of Cyberloafing, **Computers in Human Behavior**, Cilt:27, Sayı:1, 2011, s.2192–2199.

- LIM, V. K. G. ve CHEN, D. J. Q., **Impact of Cyberloafing on Affect, Work Depletion, Facilitation and Engagement**, Conference Paper SIOP, 2009.
- LIM, V. K. G. ve TEO, T. S., Prevalence, Perceived Seriousness, Justification and Regulation of Cyberloafing in Singapore: An Exploratory Study, **Information and Management**, Cilt:42, Sayı:1, 2005, s.1081-1093.
- LIM, V. K. G., The IT Way of Loafing on the Job: Cyberloafing, Neutralizing and Organizational Justice, **Journal of Organizational Behavior**, Cilt:23, Sayı:5, 2002, s.675-694.
- MAHATANANKOON, P., ANANDARAJAN, M. ve IGBARIA, M., Development of a Measure of Personal Web Usage in the Workplace, **Cyberpsychology and Behaviour**, Cilt:7, Sayı:1, 2004, s.93-104.
- ORAVEC, J. A., Constructive Approaches to Internet Recreation in the Workplace, **Communications of the ACM**, Cilt:45, Sayı:1, 2002, s.60-63.
- ÖRÜCÜ, E. ve ÖZÜDOĞRU, M., Örgütsel Güven ile Sanal Kaytarma Davranışları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma, **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Cilt:5, Sayı:3, 2018, s.66-80.
- ÖRÜCÜ, E. ve YILDIZ, H., İşyerinde Kişisel İnternet ve Teknoloji Kullanımı: Sanal Kaytarma, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Cilt:14, Sayı:1, 2014, s.99-114.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. ve KANIGÜR, S., Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri, **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, Sayı:1, 2009, s.53-82.

- ÖZKASAP, Ş., Bankalarda Uygulanan İşe Alıştırma Eğitim Programlarının İş Gören Performansı Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Alıştırma, Balıkesir Üniversitesi, 2013 (**Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi**)
- ÖZLER, D. E. ve POLAT, G., Cyberloafing Phenomenon in Organizations: Determinants and Impacts, **International Journal of Business and Government Studies**, Cilt:4, Sayı:2, 2012, s.1-15.
- POLATCI, S., Psikolojik Sermayenin Görev ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkileri: Polis Teşkilatında Bir Araştırma, **Ege Akademik Bakış Dergisi**, Sayı:14, Cilt:1, 2014, s.115-124.
- RAMAYAH, T., Personal Web Usage and Work Inefficiency, **Business Strategy Series**, Cilt:11, Sayı:5, 2010, s.295-301.
- ROBINSON, S. L. ve BENNETT, R. J., A Typology of Deviant Workplace Behaviours: A Multidimensional Scaling Study, **Academy of Management Journal**, Cilt:38, Sayı: 2, 1995, s.555-572.
- SMİTH, P. C. ve GODDARD, M., Performance Management and Operational Research: A Marriage Made in Heaven?, **The Journal of the Operational Research Society**, Sayı:53, Cilt:3, 2002, s.247-255.
- SON, J. Y. ve PARK, J., Procedural Justice To Enhance Compliance With NonWorkrelatedcomputing (NWRC) Rules: Its Determinants and Interaction with Privacy Concerns, **International Journal of Information Management**, Cilt:36, Sayı:1, 2016, s.309-321.
- SPECTOR, P. E., The Dimensionality Of Counterproductivity: Are All Counterproductive Behaviors Created Equal?, **Journal Of Vocational Behavior**, Cilt:68, Sayı:3, 2006, s.446-460.
- STANTON, J. M., Company Profile of the Frequent Internet User, **Communications of the ACM**, Cilt:45, Sayı:1, 2002, s.55-59.

- TUTAR, H. ve ALTINÖZ, M., Örgütsel İklimin İş Gören Performansı Üzerine Etkisi: Ostim İmalât İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, **Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi**, Sayı:65, Cilt:2, 2010, s.196–218.
- TÜİK, **Girişimlerde Bilişim Teknolojileri Kullanım Araştırması**, TÜİK Haber Bülteni, Sayı:27820, 2018a.
- TÜİK, Hanelerde Bilişim Teknolojileri Kullanımı, 2018b, Ulaşılabilir URL: http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1028 **(Erişim Tarihi: 21.03.2020)**
- VAN DOORN, O. N., Cyberloafing: A Multi–Dimensional Construct Placed in a Theoretical Framework, Eindhoven University of Technology, 2011 **(Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi)**
- VAN SCOTTER, J. R., Relationships Of Task Performance and Contextual Performance With Turnover, Job Satisfaction, and Affective Commitment, **Human Resource Management Review**, Sayı:10, Cilt:1, 2000, s.79–95.
- VITAK, J., JULIA, C. ve ROBERT, L., Personal Internet Use At Work: Understanding Cyberslacking, **Computers in Human Behavior**, Cilt:27, Sayı:1, 2011, s.1751-1759.
- WALKER, J. R. ve MİLLER J. E., **Supervision in the Hospitality Industry: Leading Human Resources**, 6. Baskı, New Jersey: John Wiley and Sons., 2009.
- WALLACE, P., **The Internet in the Workplace: How New Technology is Transforming Work**, Cambridge University Press, 2004.
- WANG, J., TIAN, J. ve SHEN, Z., The Effects And Moderators Of Cyber-Loafing Controls: An Empirical Study of Chinese Public Servants, **Information Technology and Management**, Cilt:14, Sayı:4, 2013, s.269-282.

- WEATHERBEE, T. G., Counterproductive Use of Technology at Work: Information and Communications Technologies and Cyberdeviancy, **Human Resource Management Review**, Cilt:20, Sayı:1, 2010, s.35-44.
- WERNER, J. M., Implications Of Ocb And Contextual Performance For Human Resource Management, **Human Resource Management Review**, Sayı:10, Cilt:1, 2000, s.3-24.
- Yazıcıoğlu, İ., Örgütlerde İş Tatmini ve İş Gören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması, **Bilgi Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi**, Sayı:55, 2010, s.243-264.
- YELBOĞA, A., Kişilik Özellikleri ve İş Performansı arasındaki İlişkinin İncelenmesi, **İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, Sayı:8, Cilt:2, 2006, s.196-217.
- YELLOWLEES, P. M. ve MARKS, S., Problematic Internet Use or Internet Addiction?, **Computers in Human Behaviour**, Cilt:23, Sayı:1, 2007, s.1447-1453.
- YILMAZ, H. ve KARAHAN, A., Liderlik Davranışı, Örgütsel Yaratıcılık ve İş Gören Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Uşak'ta Bir Araştırma, **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, Sayı:17, Cilt:2, 2010, s.145-158.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

DEMOGRAFİK SORULAR	
1	Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
2	Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar
3	Yaşınız: () 18-23 Yaş Arası () 24-29 Yaş Arası () 30-35 Yaş Arası () 36-40 Yaş Arası () 41-46 Yaş Arası () 47 Yaş ve Üzeri
4	Eğitim Durumunuz: () Lise () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora
5	Mesleğiniz:
6	Gelir Düzeyiniz: () 3.000 TL ve Altı () 3.001-5.000 TL Arası () 5.001-8.000 TL Arası () 8.001 TL ve Üzeri

MOBİL KAYTARMA

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan internet sitelerini ziyaret ederim.					
2	Mesai saatlerinde genel haber amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.					
3	Mesai saatlerinde eğlence amaçlı internet sitelerini ziyaret ederim.					
4	Mesai saatlerinde sporla ilgili internet sitelerini ziyaret ederim.					
5	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) mesaj gönderirim.					
6	Mesai saatlerinde işle ilgisi olmayan bilgileri, internet üzerinden indiririm.					
7	Mesai saatlerinde iş aramak için interneti kullanırım.					
8	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) alışveriş yaparım.					
9	Mesai saatlerinde çevrimiçi (online) oyun oynarım.					
10	Mesai saatlerinde yetişkin odaklı internet sitelerini ziyaret ederim.					
11	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta alırım.					
12	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan epostalara bakarım.					
13	Mesai saatleri içinde işle ilgili olmayan e-posta gönderirim.					

İŞ PERFORMANSI

Soru No	Sorular	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum.					
2	Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim.					
3	Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum.					
4	İş saatinde gereksiz aralar veririm.					
5	İş tanımımda yer almasa bile işe yeni başlayanlara yardımcı olurum.					
6	Hak ettiğimden daha az izin kullanma eğilimindeyim, gerekli olsa bile izin almam.					
7	Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum.					
8	Gün sonuna kadar yüksek performansla çalışırım.					
9	İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm.					
10	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım.					
11	Gereksiz iş araları vermem.					
12	İşlerinde bölümümdeki çalışma arkadaşına yardımcı olurum.					
13	Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirleri sorumlu görevliye sunarım.					
14	Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem.					
15	Çalıştığım birim ile ilgili olmasa da bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum.					
16	Boş konuşmalarla uzun zaman harcamam.					
17	İşimin bütün amaçlarına ulaşırım.					
18	Bölümümünden sorumlu amirin performans kriterlerime uygunum.					
19	İşle ilgili bütün görevlerde mesleğimin gerektirdiği uzmanlıkla iş görürüm.					
20	İşimin gerektirdiği bütün görevleri yerine getiririm.					
21	Verilen görevden daha fazla sorumluluk üstlenebilirim.					
22	Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim.					
23	İşin kapsadığı bütün alanlarda yetenekliyim. Bütün görevlerle ustalıkla başa çıkarım.					
24	Verilen görevleri istenilen şekilde yerine getirerek işin genelinde iyi bir performans sergilerim.					
25	İşimin amaçlarına ulaşmayı planlar ve verilen görevi zamanda tamamlarım.					

ÖZGEÇMİŞ

1992 yılında İstanbul’da doğdum. İlk, orta ve lise eğitimini İstanbul’da tamamladım. 2010 yılında İstanbul Kültür Üniversitesi İktisat bölümünü kazanarak 2014 yılında mezun oldum. Beykent Üniversitesi İşletme Yönetimi Bölümünde tezli yüksek lisansı 2020 yılında bitirdim. 2014-2016 yılları arası bir ithalat firmasında muhasebe görevini yerine getirdim. 2017 yılında başladığım ve çalışmaya devam ettiğim İstanbul Enerji A.Ş’de İnsan Kaynakları Uzmanı olarak görev yapmaktayım.

Hasan TUNA

