



**OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ALGILADIKLARI SOSYAL KAYTARMA DÜZEYİ:
GAZİANTEP OTELLERİNDE BİR UYGULAMA**
**LEVEL OF PERCEIVED SOCIAL LOAFING OF EMPLOYEES IN HOTEL ORGANIZATIONS: A SAMPLE
FROM GAZİANTEP**

Atıncı OLCAY*
Müjdat ERTÜRK**
Cihan GEYLAN***

Öz

Sosyal kaytarma, kişilerin grup olarak çalışmalarını esnasında bireysel çabalarını azaltması olarak tanımlanmaktadır. Sosyal kaytarma ile ilgili ilk çalışma 1880'lerde Ringelmann tarafından yapılan halat çekme deneyidir ve deney sonucunda bireylerin tek başınayken gösterdikleri çabayı grup içinde gösteremedikleri ortaya çıkmıştır. Kişinin grup içindeki çalışmasının belirlenememesi, grup üyelerinin çok fazla sayıda olması, kişinin kendi çabasının fark edilemeyeceğini düşünmesi, kaytarma yapan kişinin, çalışma arkadaşlarının da kaytarma yaptıklarını düşünmesi sosyal kaytarmanın nedenleri arasındadır. Bu çalışmada, Gaziantep'te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında çalışan çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile algılanan sosyal kaytarma düzeyi arasında demografik değişkenlere göre anlamlı farklılıklar olup olmadığı test edilmiştir. Anket yöntemi ile 263 katılımcıdan elde edilen veriler SPSS 21.0 programı ile analiz edilmiştir. Yapılan normal dağılım testi sonucunda verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde çalışanların demografik özelliklerine göre algıladıkları sosyal kaytarma düzeylerine yönelik Independent-Samples t-test ve One Way ANOVA testleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinin orta düzeyde olduğu ve algılanan sosyal kaytarma düzeyi ile yaş, eğitim ve gelir düzeyi değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sosyal Kaytarma, Otel İşletmeleri, Otel Çalışanları, Gaziantep.

Abstract

Social loafing is defined as the phenomenon of a person exerting less effort during working in a group. Research on social loafing began with rope pulling experiments by Ringelmann in 1880s, who found that members of a group tended to exert less effort in pulling a rope than did individuals alone. Deindividuation, abundant number of people in the group, the idea of not being recognized about his self-struggle, and the idea of loafing of other group members are among the consequences of social loafing. This study examined the level of perceived social loafing of employees, who work as desk-clerks, housekeepers, and service attendants in four- and five-star hotels in Gaziantep and the effects of control variables on the level of perceived social loafing. Data collected from 263 participants via questionnaires were analyzed by utilizing SPSS 21.0. Normality test showed that the data were normally distributed. Independent-Samples t-test and One Way ANOVA were conducted to analyze the relationships between control variables and the level of perceived social loafing of employees. The findings showed that the level of perceived social loafing of employees was medium level and there were significance differences between the level of perceived social loafing and age, education, and income level of participating employees.

Keywords: Social Loafing, Hotel Organizations, Hotel Employees, Gaziantep.

1. Giriş

Dünya genelinde en hızlı gelişen sektörlerden biri olan turizm, hem gelişmiş ülkeler için hem de gelişmekte olan ülkeler için önemli bir sektördür. Gelişmiş ülkeler turizm sektörünün gelir etkisinden yararlanırken gelişmekte olan veya az gelişmiş ülkeler ise turizm sektörünün döviz kazandırıcı ve istihdam olanakları oluşturma gücünden yararlanmaktadır (Yıldız, 2011, 54).

Turizm sektörünün temelini oluşturan konaklama sektörü, en çok istihdam sağlayan, vergi veren ve tanıtımda başrol oynayan sektördür. Konaklama sektörünün esas birimi olan otel işletmeleri ise, turistik mal ve hizmetlerin üretim ve tüketiminin eş zamanlı gerçekleştiği departmanlardan oluşmaktadır. Otel işletmeleri; tüketicilere konaklama, yeme-içme, dinlenme ve eğlenme hizmetlerini bir arada sunmaktadır (Güler, 2009, 61-62).

* Doç. Dr. Gaziantep Üniversitesi Turizm Fakültesi, olcay@gantep.edu.tr

** Dr., Girne Öğretmenevi Müdür Yardımcısı, mujdate26@gmail.com

***Yüksek Lisans Öğrencisi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği A.B.D., c.geylan@outlook.com



Ön büro departmanı, en yoğun departmanlardan biri olmasının yanı sıra otel ile müşteri arasındaki iletişim merkezi konumundadır. Müşterilerle doğrudan iletişime geçilen yer olması sebebiyle, bu departmanda çalışan personelin tutumu müşterilerin otel hakkındaki ilk izlenimleri açısından önem arz etmektedir. Otelin temel ürünü olan temiz oda hazırlama ve sunma sorumluluğu kat hizmetleri departmanına aittir. Yiyecek-içecek departmanı ise, müşterilerin her türlü yiyecek-içecek ihtiyacını sağlayan departmandır. Otel işletmelerinin hizmet üretim alanları olan, ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanları, çalışan ve müşterinin iletişim noktası olması sebebiyle, müşteri memnuniyeti için bu departmanlarda görev alan kişilerin uyumlu davranış sergilemeleri gerekmektedir (Emir, 2007, 33-39). Örneğin, mutfak çalışanının hazırlamış olduğu yemeklerin, garsonlar tarafından sunulması ve ön büro çalışanı tarafından satılan odaların kat hizmetleri çalışanı tarafından temizlenip düzenlenmesi otel işletmelerindeki çalışanların birbirleri ile bağlantılı olmaları gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu departmanlarda çalışanların, bu ve benzer görevlerde işbirliği yapma zorunluluğu, onları grup çalışmasına yönlendirmektedir (Demirdağ, 2015, 1).

Ayrıca gruplar halinde çalışmanın tek başına çalışan bireylerden daha fazla üretken olacağı inancı ile beraber, örgütler için grup çalışması kaçınılmaz bir durum haline gelmiştir (Tsaw vd., 2011, 1). Örgütler çalışanların yeteneklerini değerlendirmek için grup çalışmalarına yönelmekte ve grup çalışmaları sayesinde rekabet avantajı sağlamaktadır. Grup çalışması gerçekleştirilen örgütlerde, esneklik ve duyarlılık, karar alma, görev paylaşımı ve odaklanma gibi fonksiyonların işlerliğinde hız kazanılmakta ve grup üyeleri arasında motivasyon sağlanmaktadır. Fakat grup çalışması örgütler için her zaman olumlu çıktılar sağlamamaktadır (Işık, 2014, 1).

İşgörenler, belli kurallara göre düzenlenmiş bir yapı içinde ortak hedeflere ulaşmak amacıyla bir çatı altında bulunmaktadır. Bu yapı içerisinde çalışanlar; iş tutumları, duyguları ve davranışları ile işyeri ortamını oluşturmakta; çeşitli davranışların, etkileşimlerin faaliyetlerin, gereksinimlerin karşılıklı olduğu bir süreç içinde yer almaktadırlar. Bir çalışanın davranışı, diğer çalışanları etkilemekle beraber diğer çalışanların tutumlarından da kendisi etkilenmektedir (Gök, 2009, 589).

Grup çalışma performansı, her bir grup üyesinin katkısı oranında artış göstermektedir. Ancak yapılan araştırmalara göre bazı üyelerin grup çalışmalarında gösterdiği performansın, bireysel çalışmalarda gösterdiği performanstan daha düşük olduğu belirlenmiştir (Şeşen ve Kahraman, 2014, 44). Bireylerin bir grupta çalışırken harcadıkları çabanın bireysel çalışmalarında harcadıkları çabadan az olma durumu sosyal kaytarma olarak tanımlanmaktadır (Etemadi vd. , 2015, 125).

Grup çalışmalarında verimlilik kaybına sebep olan sosyal kaytarma (Davoudi vd. , 2012, 2), farklı ürün ve hizmetleri bir arada sunan, bu sebeple birçok bölümü barındıran ve bölümler arası ilişkiyi zorunlu kılarak grup çalışması gerektiren otel işletmeleri için önemli bir sorun olabilmektedir (Sünnetçioğlu vd. , 2014, 18). Bu sorunun, kişinin grup içindeki performansının belirlenememesi, grup üyelerinin çok fazla sayıda olması, kişinin kendi çabasının fark edilemeyeceğini düşünmesi, kaytarma yapan kişinin, çalışma arkadaşlarının da kaytarma yaptıklarını düşünmesi gibi sebeplerden kaynaklandığı görülmektedir (Şeşen ve Kahraman, 2014: 44; Sünnetçioğlu vd. , 2014, 22; Kanten, 2014, 14) .

Yapılan bu araştırmada Gaziantep'te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile algılanan sosyal kaytarma düzeyinin demografik değişkenlere göre bir farklılık gösterip göstermediği ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında, sosyal kaytarma kavramı, bu kavramın ortaya çıkışı, sosyal kaytarma nedenlerine ilişkin teoriler, bu konuyla ilgili yapılmış çalışmalar ele alınmış, daha sonra çalışmanın araştırma kısmına geçilmiştir.

2.Sosyal Kaytarma Kavramı

Sosyal kaytarma kavramı, bireylerin grup çalışmalarında, tek tek çalışırken harcadıkları çabadan daha az çaba harcamalarını ifade etmektedir (Karau ve Williams, 1993, 681). Bir diğer ifade ile kişinin yalnız başına çalışma istek ve çabasının grup içindeki istek ve çabasına göre daha az olmasıdır (Akgündüz vd., 2014, 517). George (1992, 191), sosyal kaytarmayı, insanların grup olarak çalışması halinde bireysel çabasını azaltma eğiliminde olması şeklinde tanımlamıştır. Bununla beraber sosyal kaytarma, diğer kişilerin sosyal varlığı nedeniyle bireysel çaba düşüşü şeklinde de ifade edilmektedir (Bozkurt ve Ergeneli, 2012, 584).

Sosyal kaytarma davranışı sergilenen gruplarda, grup üyeleri iki farklı rolden birini seçmektedirler. Bu rollerden biri bedavacı rolü (free rider) olarak adlandırılan, grup görevlerinde yeterli çabayı göstermediği halde diğer grup çalışanlarıyla aynı ödülü alan kişi tarafından seçilmiş roldür. Bu roldeki kişi adil bir katkısı olmadığı halde diğer grup çalışanlarıyla aynı miktarda ödülü aldığı için diğer grup üyelerinin rahatsızlık duyduğu roldür (Bennet ve Nauman, 2004, 118). Diğer bir rol ise safdil rolü (sucker) olarak adlandırılan,



grup görevinden kaytaranlar yüzünden eksik kalan görevi de üstlenerek fazladan çaba harcayan kişi tarafından üstlenilmiş roldür (İlgin, 2010, 105).

2.1.Sosyal Kaytarma Kavramının Ortaya Çıkışı

Sosyal kaytarma ile ilgili ilk sosyo-psikolojik çalışma 1880'lerde Ringelmann tarafından yapılmıştır (Williams ve Karau, 1991,570). Ringelmann'ın yaptığı halat çekme deneyinde bireylerden önce tek başlarına daha sonra grup halinde halatı çekmeleri istenmiştir. Bireylerin tek başına gösterdikleri performansı grup içinde göstermedikleri ortaya çıkmıştır. Üç kişilik bir grup bireysel performanslarının 2,5 katı performans gösterirken, sekiz kişilik grup 4 katından daha az performans göstermiştir. Gruptaki birey sayısının artmasına bağlı olarak, performans azalmıştır (Latane vd. ,1979, 822-823). Ringelmann, takımın büyüklüğü ile harcanan çaba arasında tersi bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Daha sonra, bu ilişki "Ringelmann Etkisi" şeklinde tanımlanmıştır (Piezon ve Ferree, 2008, 2).

Ringelmann tarafından ortaya çıkarılan bu ters ilişkinin sebebinin koordinasyon kaybından kaynaklandığının düşünülmesi üzerine, Ingham vd. 1974 yılında halat çekme deneyini tekrarlamış, fakat koordinasyon kaybının ortadan kalktığı durumda bile bireylerin grup içinde çabalarını azalttıkları ortaya çıkmıştır (Doğan vd. , 2012, 57).

Latane vd. yaptıkları deney çalışmasında, bireylerin tek başına iken gösterdiği çabayı grup içinde göstermediklerini ortaya koymuşlardır. Yapılan deneylerin ilkinde, ses geçirmeyen bir odada, bireyler yarım daire oluşturacak şekilde ve bir metre aralıklı olarak dizilmişlerdir. Bireylerden bağırma ve alkışlamaları istenmiştir. Bireyler önce tek başına daha sonra sırasıyla, 2,4 ve 6 kişilik grup oluşturularak bağırma ve alkışlamışlardır. Sesler, ses seviyesi ölçen bir araçla ölçülmüştür. Deney sonucunda, grup büyüklüğüne bağlı olarak ses artışı olmuş fakat 2 kişilik gruplar, bireysel performansının %71'i oranında, 4 kişilik gruplar %51'i oranında, 6 kişilik gruplar ise %40' ı oranında performans sergilemişlerdir (Latane vd. , 1979, 824). İkinci deneyde ise bireylerden tek başına, 2 kişilik grup halinde ya da 6 kişilik grup halinde ses çıkarmaları istenmiştir. Bireylerden performans sergilerken, gözlerini kapatmaları ve duymamaları için kulaklık takmaları istenmiştir. Odanın ses geçirmediği ve buna ek olarak diğer katılımcıların da birbirini görmedikleri ve duymadıkları belirtilmiştir. Deneyde gerçek gruplar ve sahte gruplar oluşturulmuştur. Bireylerden bazılarının grup içinde performans sergiledikleri, bazılarının da tek başına performans sergilediği söylenmiştir. Deney sonucunda bireylerin birbirini görmemesine rağmen grup içinde olduğuna inanması, bireysel çabasını azaltmasına yol açmıştır. Bireyler kendileriyle birlikte 1 kişinin daha bağırıldığını düşündüklerinde tek başına bağırıldıklarının %82'si kadar, 5 kişinin daha bağırıldığını düşündüklerinde ise tek başına bağırıldıklarının %74'ü kadar performans sergilemişlerdir. Sonuç olarak grubu oluşturan birey sayısına bağlı olarak, bireysel performansta düşüş ortaya çıktığı görülmüştür (Latane vd. ,1979, 826-828). Bu çalışmadan sonra Ringelmann Etkisi sosyal kaytarma olarak adlandırılmış ve sosyal kaytarmanın kurum ve topluluklarda olumsuz sonuçlara sebep olması ve verimliliği azaltması sebebiyle dezavantaj oluşturduğu tespit edilmesiyle toplumsal bir hastalık olduğu belirtilmiştir (Latane vd. , 1979, 831-832).

2.2. Sosyal Kaytarmanın Nedenlerine İlişkin Teoriler

Sosyal kaytarma konusu araştırmacılar tarafından ele alındıkça, sebepleri üzerine de çalışmalar artmıştır. Sosyal kaytarmaya yönelik ileri sürülen birtakım teoriler olmasına rağmen, bu teoriler sosyal kaytarmayı tek başına açıklamakta yetersiz kalmış yalnızca olası nedenlerinden bir tanesini açıklayabilmiştir. Daha sonraki araştırma konuları sosyal kaytarmanın azaltılması veya ortadan kaldırılması üzerine yoğunlaşmıştır. Sosyal kaytarma üzerinde etkisi olan bazı değişkenlerin belirlenmesine rağmen bu değişkenlerin tek bir teoride birleşme durumları söz konusu olmamıştır. Fakat sosyal kaytarmanın olası nedenlerini açıklayan bazı teoriler bulunmaktadır. Bu teoriler; sosyal etki teorisi (social impact theory), beklenti-değer teorisi (expectancy-value theory), heves azalması (arousal reduction), değerlendirme potansiyeli (eva-aluation potential), çabanın gereksizliği (dispensability of effort), çabanın denkliği (matching of effort) ve bireysel özen (self-attention)' dir (Bennet ve Nauman, 2004, 117; İlgin, 2010, 111-112).

Sosyal kaytarmanın olası nedenlerini açıklayan bu teoriler alt başlıklar halinde ele alınıp aşağıda açıklanmıştır.

2.2.1. Sosyal Etki Teorisi (Social İmpact)

Sosyal kaytarmanın olası nedenlerinden biri sayılan sosyal etki (Social İmpact) teorisi, 1981'de Latane tarafından ortaya atılmıştır. Sosyal etki, bir kişinin psikolojik, ruhsal ve davranışsal olarak başka birinden veya birilerinden etkilenmesi olarak tanımlanmaktadır (İlgin, 2010, 112; Kağıtçıbaşı ve Cemalçılar, 2017, 67). Kişi, sosyal etkinin hem kaynağı hem de hedefi olabilmektedir. Sosyal etki teorisi, gruptaki kişi sayısı arttıkça yapılacak işin bireyler arasında bölüneceğini ve bu durumun bireylerin çabasını azaltmasına sebep olacağını ileri sürmektedir (Özek, 2014, 93).



Bireyler sosyal etkinin kaynağı olarak değerlendirildiğinde, oluşturulan bu sosyal etkiye itaat etme, grup içindeki diğer bireylerin gücüne, yakınlığına ve sayısına bağlı olarak değişmektedir. Etki altında kalan bireyler üzerinde, zaman ve mekân bakımından daha yakın olan kişilerin meydana getirdiği etki daha fazla olmaktadır. Aynı etkiye maruz kalan kişi sayısı da arttıkça etkinin gücü azalmaktadır (Yıldız vd. , 2016, 106).

Sosyal kaytarma deneylerinde, deneyi uygulayan kişi sosyal etkinin kaynağı, denek olan grup üyeleri ise sosyal etkinin çoklu hedefleri olmaktadır. Bu teoriye göre, deneyi uygulayan kişinin verdiği görevi en iyi şekilde yapmaları isteğinin hedeflere bölünmesi, grup büyüklüğü (hedef sayısı) arttıkça harcanan çabanın azalmasına sebep olmaktadır. Yani grup büyüklüğü ve harcanan çaba arasında ters bir orantı oluşmaktadır. Latane ve arkadaşları sosyal etki teorisi aracılığıyla açıkladıkları üç hipotezleri bulunmaktadır. Bu hipotezler şunlardır ;

- Kişinin sosyal etkinin hedefi olduğu durumlarda, gruptaki kişi sayısının artması hedef olan kişinin üzerindeki sosyal baskıyı azaltmaktadır.
- Kişinin girdilerinin ayırt edilemediği durumlarda, kişi çabasını azaltmaktadır.
- Kişinin yaptığı işin parçalara bölüdüğü ve kişinin beklediği ödül miktarının azaldığı durumlarda, kişi grup çalışmasında daha az performans sergilemektedir (Ilgın, 2010, 113).

2.2.2. Heves Azalması (Arousal Reduction)

Jackson ve Williams (1985), sosyal kaytarmayı açıklayan sosyal etki teorisine eşlik edecek dürtüsel bir açıklamada bulunmuşlardır. Jackson ve Williams'a göre, diğer iş arkadaşlarının varlığı dürtüyü azaltmaktadır. Çünkü diğer çalışanlar dışa bağımlı bir sosyal etki kaynağı olmaktadır. Yapılan çalışmalara göre, insanlar korkutucu bir durumla karşı karşıya kaldıklarında başkaları ile birlikte olmayı tercih etmektedir. Başkalarının varlığı (sosyal kolaylaştırma çalışmalarında gösterildiği gibi) her zaman dürtü kaynağı olmamaktadır. Başkalarının varlığı yalnızca diğerleri sosyal etki kaynağı olarak hizmet ederken teşvik etmekte, ancak onlar hedef olduklarında dürtü azalabilmektedir (Karau ve Williams, 1993, 683).

Jackson ve Williams (1985), bu hipotezlerini sosyal kaytarma ve sosyal kolaylaştırma paradigmalarının özelliklerini birleştiren bir deneyle desteklemişlerdir. Çalışmada katılımcılar, bilgisayarda bulunan basit ve karmaşık labirentleri tek başlarına, gruplar halinde ve toplu olarak yapılan çalışmalarla tamamlamışlardır. Basit görevlerde, katılımcılar grup halinde çalışmalarda, toplu olarak yapılan çalışmalara kıyasla daha iyi performans göstermişlerdir. Karmaşık görevlerde ise, katılımcılar toplu olarak yapılan çalışmalarda, grup halinde çalışmaya kıyasla daha iyi performans göstermişlerdir. Jackson ve Williams, toplu olarak çalışmanın azalmış dürtü ve çabaya neden olduğunu ve bunun sonucunda basit görevlerde performansın düşmesine neden olduğunu, zor görevlerde ise performansın artmasını sağladığını ortaya koymuşlardır (Karau ve Williams, 1993, 683).

2.2.3. Beklenti-Değer Teorisi

Beklenti-değer teorisi, bireylerin davranışlarını belirleyen motivasyonun, bu davranış sonucundaki beklentiler olduğunu ileri sürmektedir. Birey bir beklenti ile ilgili oluşan çekicilikten dolayı motivasyona sahip olmakta ve bu motivasyon, bireyin seçimlerini, davranışlarını ve kararlarını etkilemektedir (Seker, 2014, 15). Bu teori, bireylerin kişisel olarak değer verdiği sonuçları elde etmede bireysel çabalarının yararlı olmasını bekledikleri ölçüde kolektif bir görev üzerinde çalışmaya istekli olduklarını ortaya koymaktadır (Bozkurt ve Ergeneli, 2012, 585).

Sosyal kaytarma konusunda yapılan araştırmalarda, bireylerin grup çalışmalarında esnek çaba gösterdikleri, bazı durumlarda az çaba gösterirken, ön plana çıkacakları durumlar söz konusu olduğunda daha fazla çaba sarf ettikleri belirlenmiştir. Beklenti kuramı ile uyuşan bu davranış, bireylerin yaptıklarının değerli sonuçlar ortaya koyacağına inanmaları durumunda daha çok çaba sarf ettiğini göstermektedir (Özek, 2014, 86).

Bireyler, tek başına çalışırken, bireysel çaba ile değer verilen çıktılar arasında daha güçlü bir ilişki algılamakta, grup çalışmasında ise bireyin performansını çoğunlukla bireysel çabanın dışındaki faktörler belirlemekte ve değer verilen çıktılarının grup üyelerine bölüştürülmesi sosyal kaytarmaya neden olmaktadır (Ilgın, 2010, 114).

2.2.4. Değerlendirme Potansiyeli (Evaluation Potential)

Araştırmacıların büyük bölümü sosyal kaytarma nedenini öncelikli olarak değerlendirme potansiyeline bağlamıştır. Hatta bazı araştırmacılar sosyal kaytarmayı değerlendirmenin ve tanımlanabilirliğin azalmasına bağlı olarak gruplarda ortaya çıkan motivasyon eksikliği olarak tanımlamışlardır. Çoğu çalışmaya göre bireylerin girdileri ancak kolektif olarak değerlendirilebildiği için sosyal kaytarma ortaya çıkmaktadır. Toplu çalışmalarda bireysel girdiler birleştirilerek grup ürünü ortaya konulur. Böyle durumlarda bireyler ortaya çıkacak kötü performanstan tek başına değil toplu olarak



sorumlu olduğundan kalabalıkta kendini saklayabilir. Ayrıca ortaya çıkan iyi performansta da kalabalık içinde kaybolma hissi yaşadığından sosyal kaytarma eğilimi oluşmaktadır (Karau ve Williams, 1993, 683).

Harkins ve arkadaşları tarafından yapılan araştırmalarda, toplu girdilerin bireylerin kendileri de dahil herkes tarafından değerlendirilebilir olması birçok durumda sosyal kaytarmayı ortadan kaldırmak için yeterli bir önlem olabileceği belirtilmiştir. Değerlendirme için gerekli olan şartlar yerine getirilmelidir. Bunlardan birincisi, katılımcının çıktısı bilinmeli ya da tanımlanmalıdır. İkincisi, çıktıların karşılaştırılması için bir standart (kişisel, sosyal veya objektif) olmalıdır (Karau ve Williams, 1993, 683).

2.2.5. Çabanın Gereksizliği (Dispensability of Effort)

Kerr ve arkadaşları (Kerr, 1983; Kerr ve Bruun, 1983) sosyal kaytarmanın başka bir muhtemel sebebi olarak çalışanların, grup ürünü için kendi katkılarının gerekli olmadığını düşünmeleri nedeni ile grup çalışmalarında daha az çaba harcadıklarını ileri sürmüşlerdir. Araştırmacılar, gruptan herhangi bir üyenin ürünün üretilmesi için gereken performansı ve çabayı tek başına gösterdiğinde ve ürün başarıyla üretildiğinde, diğer üye veya üyelerin çabalarını azaltma eğiliminde olduklarını ve işi çaba ve performans gösteren üyenin sırtına yıktıklarını belirtmişlerdir (Karau ve Williams, 1993, 683).

2.2.6. Çabanın Denkliği (Matching of Effort)

Jackson ve Harkins (1985), insanların toplu olarak çalışırken çabalarını çalışma arkadaşlarıyla eşitleme eğiliminde olduklarını ileri sürmüşlerdir. Böyle durumlarda sosyal kaytarma meydana gelmekte, çünkü bireyler diğer çalışma arkadaşlarının az çaba gösterdiklerini düşündüklerinde kendi çabalarını eşitlemeye çalışmakta yani adil bir çaba dağılımı oluşturmak için kendi çabalarını azaltmaktadırlar. Jackson ve Harkins bağırma deneyinde, katılımcıların çalışma arkadaşlarının ne kadar çaba sarf edecekleri konusundaki beklentilerini belirlemeye çalışmışlardır. Çalışmada katılımcılar çabalarını iş arkadaşlarına yönelik öngördükleri çabaya eşitleme eğilimi göstermiştir. Çok çaba sarf edilen durumda deney katılımcısı, deneyin ilginç olduğunu düşündüğünü ve sıkı çalıştığını belirtmiştir. Az çaba harcanan durumda ise deney katılımcısı, deneyin sıkıcı olduğunu düşündüğünü ve sıkı çalışmadığını belirtmiştir. Ayrıca, iş tutumları üzerine yapılan araştırmalar işçilerin görevlerine yönelik algılamaları ve motivasyonlarının, iş arkadaşlarının görev değerlendirmelerinden çokça etkilendiğini ileri sürmektedir (Jackson ve Harkins, 1985, 1200-1201; Karau ve William, 1993, 683).

2.2.7. Bireysel Özen (Self-Attention)

Mullen (1983), sosyal kaytarmanın asıl nedeninin bireysel özen olduğunu ileri sürmektedir. Bireysel özen bakış açısına göre, kolektif bir görev üzerinde çalışmak, bireysel farkındalığı azaltmakta, bireylerin göze çarpan performans standartlarını göz ardı etmesine ve kişinin kontrolünü azaltmasına sebep olmaktadır. Bu durumda, katılımcılar tek başına çalışırken görev taleplerine ve performans standartlarına daha dikkatli oldukları için, grup performansı daha düşük olmaktadır. Mullen, bireysel özenin çeşitli meta-analizlerde sosyal davranışları etkileyebileceği görüşüyle tutarlı kanıtlar bulmuştur. Ancak bireysel özenin azaltılmasının toplumsal kaytarmaya neden olduğuna dair henüz bir kanıt bulunmamaktadır. Sadece bir çalışmada (Stevenson, 1990) bireysel özenin kooperatif ve kollektif çalışmalarda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir. Bu nedenle, bireysel özen hipotezi ilgi çekici olsa da, ampirik desteğe muhtaçtır (Karau ve William, 1993, 683).

2.3. Sosyal Kaytarma Kavramı ile İlgili Araştırmalar

Sosyal kaytarma konusunda turizm alanında literatür taraması sonucu ulaşılabilen yurt dışında ve ülkemizde yapılan çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Lou vd. (2013) tarafından Çinde bulunan 43 adet otelin farklı departmanlarında çalışan 585 otel çalışanına anket uygulanarak yapılan çalışmada, adalet algısı, ciro niyeti, çalışan bağlılığı ve sosyal kaytarma durumlarının birbirleriyle ilişkisi incelenmiştir. Sonuç olarak, adalet algısının ve çalışan bağlılığının, ciro niyeti ile negatif ilişkili olduğu ve ciro niyetinin sosyal kaytarma ile pozitif yönde ilişkili olduğu ortaya konulmuştur. Ayrıca çalışan bağlılığının sosyal kaytarma ile negatif ilişki içerisinde olduğu da tespit edilmiştir.

Özgüven (2017) tarafından Türkiye'nin 7 coğrafi bölgesinden 828 otel işletmesi çalışanı ve yöneticisine anket uygulanarak yapılan çalışmada, kadının çalışmasına yönelik tutumda ve sosyal kaytarma davranışında dindarlık düzeyinin etkisi incelenmiştir. Sonuç olarak, dindarlığın otel işletmeleri çalışanlarında da önemli bir özellik olduğu ve bölgesellik başta olmak üzere farklılıklar gösterdiği, otel çalışanlarında sosyal kaytarma algısının mevcut olduğu ve çeşitli demografik değişkenlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Genç vd. (2016) tarafından Batman ilinde bulunan 8 otelin 102 çalışanına anket uygulanarak yapılan çalışmada, çalışanların öz benliklerinin sosyal kaytarma ve işe geç kalma tutumları üzerindeki etkisi



incelenmiştir. Sonuç olarak, öz benliğin, sosyal kaytarmayı ve işe geç kalma tutumunu pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Sünnetçioğlu vd. (2014) tarafından İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 8 otel işletmesinin 316 çalışanına anket uygulanarak yapılan araştırmada, otel işletmeleri çalışanlarının sosyal kaytarma davranışları ve bu davranışların örgüt kültürü ile ilişkisi incelenmiştir. Sonuç olarak, çalışanların sosyalleşme ve dayanışma algısı yüksek olarak tespit edilirken, sosyal kaytarma algılarının daha düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca örgüt kültürü ölçeğini oluşturan sosyalleşme ve dayanışmanın artmasına bağlı olarak kaytarmanın da azaldığı tespit edilmiştir.

Akgündüz vd. (2014) tarafından İzmir'de faaliyet gösteren Turizm İşletme Belgeli 4 ve 5 yıldızlı 10 otelin 354 çalışanına anket uygulanarak yapılan çalışmada, otel işletmelerinde çalışanların sosyal aylıklık (kaytarma) davranışlarının işten ayrılma niyetleri ve aşırı rol yükü algıları üzerindeki etkisi incelenmiştir. Sonuç olarak, işten ayrılma niyetinin çalışanların sosyal kaytarma davranışını artırdığı tespit edilmiştir. Ayrıca aşırı rol yükü algısının çalışanların sosyal kaytarma davranışını pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir.

Sosyal kaytarma konusunda turizm alanı dışında literatür taraması sonucu ulaşılabilen yurt dışında yapılan çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Piezon ve Ferree (2008) tarafından 227 lisans ve lisansüstü uzaktan eğitim gören öğrenciye anket uygulanarak yapılan çalışmada web tabanlı eğitim gören öğrenci gruplarının sosyal kaytarma algısı araştırılmış, araştırma sonucu 227 katılımcının yüzde 35,7'sinin diğer grup üyelerinin toplumsal kaytarma yaptıkları algısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada görev görünürlüğünün adalet algısını pozitif yönde etkilediği ve adalet algısının da sosyal kaytarmayı negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Aggarval ve O'Brien (2008) araştırmalarında 420 üniversite öğrencisinden, üzerinde çalıştıkları bir sınıf projesini belirleyerek anket sorularına cevap vermelerini istemişlerdir. Çalışmada grup projelerinde sosyal kaytarma davranışı incelenmiş ve sonuç olarak, öğrencilerin üzerinde çalıştıkları grup projelerinin kapsamının büyüklüğü ve grupta yer alan birey sayısı arttıkça sosyal kaytarmanın da arttığı tespit edilmiştir.

Murphy vd. (2003) tarafından bir imalat şirketinin 124 çalışanı ve yöneticisine anket uygulanarak yapılan çalışmada, lider-üye etkileşiminin (LMX) ve takım-üye etkileşiminin (TMX) adalet algısı ve sosyal kaytarma arasındaki rolü incelenmiş ve sonuç olarak lider-üye etkileşimi ve sosyal kaytarma arasında negatif bir ilişki olduğu ortaya konulmuştur.

Kugihara (1999) 18 kadın, 18 erkek toplam 36 kişi ile yapmış olduğu araştırmada, cinsiyetin sosyal kaytarma üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda kadınların erkeklere göre daha az kaytarma davranışı sergiledikleri ortaya çıkmıştır. Ayrıca bireysel çalışma sisteminden, grup çalışma sistemine geçiş yapıldığında erkeklerde ortaya çıkan çaba değişikliğinin kadınlarda ortaya çıkmadığı gözlemlenmiştir (Doğan vd. , 2012: 63).

Mulvey ve Klein (1998) yaptıkları çalışmaların ilkinde 129 lisans öğrencisinden oluşan gruplarda test ettikleri algılanan sosyal kaytarma davranışının, grup hedefinin zorluğu ve grup hedefine bağlılık ile negatif ilişkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Ayrıca grup hedefinin zorluğu ve grup hedefine bağlılığın grup performansıyla pozitif bir ilişki içerisinde olduğunu tespit etmişlerdir. Yaptıkları ikinci çalışma ise sonuçların çoğaltılması ve genişletilmesi amacıyla yapılmış ve birinci çalışma ile benzer sonuçlara ulaşmışlardır.

Karau ve Williams (1993) 78 çalışmanın meta-analizini yaptıkları çalışmada, bireylerin grup çalışmalarında sosyal kaytarma eğilimi gösterdiklerini tespit etmişlerdir. Bununla beraber sosyal kaytarma eğiliminin çok fazla değişkene bağlı olduğunu, bireysel çalışmalarda çıktılarının değerlendirilmesi mümkünken grup çalışmalarında bunun mümkün olmadığını ve bundan dolayı sosyal kaytarma eğiliminin ortaya çıktığını belirlemişlerdir. Ayrıca grup çalışmalarında kişilerin bireysel çabalarının önemli olmadığını düşünerek sosyal kaytarma eğilimi gösterdikleri ve sosyal kaytarmanın; cinsiyet, kültür ve görevler ile ilişkili olduğunu sonucuna ulaşmışlardır. Son olarak kadınlarda ve doğu kültüründe sosyal kaytarma eğiliminin düşük olduğu da yazarlar tarafından tespit edilmiştir.

George (1992) tarafından 221 satış temsilcisi ve 26 satış yöneticisine anket uygulanarak yapılan çalışmada, örgütlerde algılanan sosyal kaytarmanın içsel ve dışsal kaynakları incelenmiştir. Sonuç olarak, görev görünürlüğünün ve içsel görev katılımının, sosyal kaytarma ile olumsuz bir şekilde ilişkili olduğu ve görev görünürlüğünün azalması ile grup üyelerinde sosyal kaytarma davranışının ortaya çıktığı tespit edilmiştir.



Sosyal kaytarma konusunda turizm alanı dışında literatür taraması sonucu ulaşılabilen ülkemizde yapılan çalışmalar aşağıda verilmiştir.

Tolukan vd. (2017) tarafından Türkiye’de Spor Genel Müdürlüğü taşra teşkilatlarında görev yapan 330 gönüllü antrenöre anket uygulanarak yapılan çalışmada, antrenörlerin çalışma arkadaşlarına yönelik algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile demografik özelliklerine göre farklılık olup olmadığı incelenmiştir. Araştırmada, antrenörlerin algılarına göre çalışma arkadaşlarının sosyal kaytarma düzeyinin ortalamasının üstünde olduğu ve antrenörlerin yaş ve kıdemlerine göre sosyal kaytarma algılarının farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Kanten (2014) tarafında Ankara Organize Sanayi Bölgesi’nde faaliyet gösteren savunma sanayi, inşaat ve bilişim sektörlerinde faaliyet gösteren dört işletmenin 207 çalışanına anket uygulanarak yapılan çalışmada, işyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, duygusal tükenmenin aracılık rolü incelenmiştir. Sonuç olarak, bireylerin çalışma ortamlarında algıladıkları işyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışını pozitif yönde etkilediği ortaya çıkmıştır. Ayrıca duygusal tükenme yaşayan çalışanların sosyal kaytarma eğiliminde ve işten ayrılma niyeti içerisinde oldukları da tespit edilmiştir.

Özek (2014) tarafında İstanbul ilinde bulunan üretim ve hizmet sektöründe faaliyet gösteren 64 işletmede görev yapan 96 yönetici ve 695 çalışana anket uygulanarak yapılan çalışmada, sosyal kaytarma davranışı ve psikolojik iklim arasındaki ilişki incelenmiştir. Sonuç olarak, yöneticilerin yapmış olduğu değerlendirmeye göre çalışanların sosyal kaytarma davranışı göstermediği, çalışanların psikolojik iklim algılarının ortalama değer üzerinde ve olumlu olduğu tespit edilmiştir.

Uslu ve Çavuş (2014) tarafından 2 devlet üniversitesinde akademik ve idari kadroda çalışan 109 çalışana anket uygulanarak yapılan çalışmada, örgütsel adalet algısı ile sosyal kaytarma ve siber kaytarma arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı incelenmiştir. Sonuç olarak, örgütsel adalet ile sosyal kaytarma ve siber kaytarma arasında negatif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Ayrıca sosyal kaytarma davranışının eğitim düzeyine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Karadal ve Saygın (2013) tarafından kamu ve özel sektörde çalışan 158 katılımcıya anket uygulanarak yapılan çalışmada, demografik özelliklerin örgütsel vatandaşlık davranışı ve sosyal kaytarma eğilimi üzerindeki etkileri incelenmiştir. Sonuç olarak, katılımcıların demografik özelliklerden cinsiyetin sosyal kaytarma eğilimi ile anlamlı bir ilişkisi olduğu, medeni halin ise örgütsel vatandaşlık davranışı ile anlamlı bir ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Erkek katılımcıların sosyal kaytarma eğiliminin kadın katılımcılardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Doğan vd. (2012) tarafından İstanbul ilinde hizmet ve üretim sektöründe görev yapan 101 satış ve pazarlama çalışanı ve 79 yöneticiye anket uygulanarak yapılan çalışmada, hizmet ve üretim sektöründe satış ve pazarlama alanında çalışan yöneticilerin, sosyal kaytarma davranışı gösterip göstermediklerine yönelik algıları ile, çalışanların kendi görevlerinin görünürlüklerine yönelik algıları arasındaki ilişki incelenmiş ve sosyal kaytarma algısı ile görev görünürlüğü algısının yaş, kıdem ve cinsiyete göre anlamlı bir farklılığa sahip olup olmadıkları araştırılmıştır. Sonuç olarak, sosyal kaytarma davranışı ve algılanan görev görünürlüğü arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Yöneticilerin sosyal kaytarma algılarının cinsiyete göre anlamlı bir farklılığa sahip olduğu, yaş değişkenine göre ise hem yöneticilerin sosyal kaytarma algısında hem de çalışanların görev görünürlüğü algısında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

İlgin (2010) tarafından perakende gıda sektöründe faaliyet gösteren bir zincir işletmenin 15 şubesinde görev yapan 213 çalışana anket uygulanarak yapılan çalışmada, örgütsel vatandaşlık davranışları ve sosyal kaytarma arasındaki ilişkiler, bu ilişkilerde lider-üye etkileşiminin niteliği ile çalışanların duygusal zeka seviyelerinin düzenleyici rolü incelenmiştir. Sonuç olarak, sosyal kaytarma ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasında negatif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu bölüm, araştırmanın problemi ve hipotezler, araştırmanın amacı ve önemi, evren ve örneklem, verilerin toplanması ve araştırmanın bulguları olmak üzere 5 başlık altında ele alınmıştır.

3.1. Araştırma Problemi Ve Hipotezler

Araştırmanın problemi :“ Gaziantep ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde algılanan sosyal kaytarma düzeyi nedir ve algılanan sosyal kaytarma ile demografik özellikler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark var mıdır?” olarak belirlenmiştir. Bu probleminden hareketle ve yazında yapılan çalışmalar göz önünde bulundurularak, araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H1: Algılanan sosyal kaytarma ile cinsiyet arasında anlamlı ilişki vardır.



- H2: Algılanan sosyal kaytarma ile medeni durum arasında anlamlı ilişki vardır.
H3: Algılanan sosyal kaytarma ile yaş arasında anlamlı ilişki vardır.
H4: Algılanan sosyal kaytarma ile eğitim durumu arasında anlamlı ilişki vardır.
H5: Algılanan sosyal kaytarma ile işletmede çalışılan süre arasında anlamlı ilişki vardır.
H6: Algılanan sosyal kaytarma ile çalışılan departman arasında anlamlı ilişki vardır.
H7: Algılanan sosyal kaytarma ile aylık gelir düzeyi arasında anlamlı ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırmanın amacı, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinin belirlenmesi ve algılanan sosyal kaytarma düzeyinin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, işletmede çalışma süresi, çalıştığı departman ve aylık gelir düzeyine göre farklılıklarının olup olmadığının ortaya konulmasıdır.

İşletmelerin karlılığı ve sürekliliği için, işletme içi olumsuz davranışların ortadan kaldırılması veya en aza indirgenmesi çok önemlidir. Her sorunun farklı çözüm yöntemleri olabilmektedir. Fakat bir sorunun çözümlerine bakılmadan önce o sorunun varlığı ve ne düzeyde olduğunun bilinmesi gerekmektedir. Bu nedenle işletmelerde sorun oluşturan sosyal kaytarma davranışının varlığının ve düzeyinin belirlenmesi bu araştırmayı önemli kılmaktadır. Bununla beraber daha önce Gaziantep ilinde bu konuya yönelik bir araştırma yapılmamış olması araştırmaya önem katan başka bir etmendir.

3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırma evrenini; Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma evrenini oluşturan otellerin çalışan sayısını öğrenmek için BİMER' e (Başbakanlık İletişim Merkezi) başvuru yapılmış ve BİMER'den Gaziantep İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'ne yönlendirilen başvuru neticesinde Turizm İşletme Belgeli 5 adet 5 yıldızlı ve 9 adet 4 yıldızlı otel işletmesi bulunduğu ve bu 14 otel işletmesinde toplam 796 çalışanın çalıştığı bilgisi edinilmiştir. Buna göre bu araştırmanın evreni 796'dır. Araştırmada kullanılan örnekleme yöntemi, belirlenen evrendeki her katılımcının eşit ve bağımsız seçilme imkanına sahip olmasını mümkün kılan basit tesadüfi örnekleme yöntemidir (Altunışık vd. , 2012, 139). Bu araştırma için toplam 400 adet anket hazırlanmış, bazı anketler yüz yüze uygulanmış, bazıları ise sonradan alınmak üzere otellere bırakılmıştır. Fakat otellere bırakılan anketlerin çoğunluğunun doldurulmaması sebebi ile hedeflenen sayıya ulaşılamamış ve 267 adet anketin geri dönüşü sağlanabilmiştir. Geri dönüşü sağlanan 267 anketten 4 adeti eksik ve yanlış cevaplandırıldığı için değerlendirme dışı bırakılmış olup, değerlendirmeye alınan toplam anket sayısı 263'tür. Krejcie ve Morgan'a (1970, 608) göre evren büyüklüğü 800 kişi olan araştırmalar için 260 kişilik örneklem grubu yeterli olmaktadır.. Bu bilgiye göre 796 kişilik bir evren için 263 kişilik örneklem grubu evreni temsil etme gücüne sahiptir.

3.4. Araştırma Verilerinin Toplanması

Bu çalışmada çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeylerini tespit edebilmek için Liden, Wayne, Jaworski ve Bennett (2004) tarafından geliştirilmiş ve Ilgın'ın (2010) doktora çalışmasında kullanmış olduğu 13 maddelik ölçek kullanılmıştır. Katılımcılardan ölçekteki maddeleri 5'li Likert ölçeğine göre (5- Kesinlikle Katılıyorum; 4-Katılıyorum; 3- Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum; 2- Katılmıyorum; 1- Kesinlikle Katılmıyorum) cevaplandırmaları istenmiştir.

Uygulanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 7 adet soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise çalışanlar tarafından algılanan sosyal kaytarmayı belirlemeye yönelik 13 önerme yer almaktadır. Anket formu, otel işletmelerinde en kolay iletişim kurulabilen, müşteri ile yüz yüze görüşme olanağı bulunan ve sayı olarak en fazla çalışanın istihdam edildiği departmanlar olan ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanı çalışanlarına uygulanmıştır. Anket uygulaması bitirildikten sonra anket formunda yer alan maddeler kodlanarak veri seti oluşturulmuş ve SPSS, 21.0 programı ile analizler yapılmıştır.

Araştırmanın analiz aşamasında ölçeğin aritmetik ortalaması, 1'e yaklaştıkça çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma davranışının düşük, 5'e yaklaştıkça çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma davranışının yüksek olacağı şeklinde kodlanmıştır. Olumsuz anlam taşıyan cümleler ters kodlanmıştır. Aralık değeri $4/5=0,8$ şeklinde hesaplanmış ve ortalama değerlerin denk geldiği aralıklar, "kesinlikle katılıyorum=4,20-5,00", "katılıyorum=3,40-4,19", "ne katılıyorum ne katılmıyorum=2,60-3,39", "katılmıyorum=1,80-2,59", "kesinlikle katılmıyorum=1,00-1,79" şeklinde belirlenmiştir (Yarış ve Cömert, 2015: 993; Dede ve Yaman, 2008: 23).



Çalışmada belirtilen Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı, Cronbach (1951) tarafından geliştirilmiş ve likert tipi ölçeğe uygulanan bir iç tutarlılık tahmin yöntemidir. Cronbach alfa katsayısı, ölçekte yer alan k maddenin varyansları toplamının genel varyansa oranı ile belirlenen ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır (Ercan ve Kan, 2004,213). Alfa değeri 0 ile 1 arasında değerler alır ve kabul edilebilir minimum değer 0,70 olarak belirlenmiştir (Altunışık vd. , 2012, 126).

3.5. Araştırmanın Bulguları

Çalışmanın bu kısmında kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi, ölçekten elde edilen verilerin analizi, katılımcıların demografik özellikleri ile algılanan sosyal kaytarma davranışına ait bulgularının yorumlanması yer almaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine ait bilgiler ve ankette yer alan algılanan sosyal kaytarma davranışına ilişkin önermelere verilen cevaplar da tablolaştırılarak verilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ölçek için bu çalışmada hesaplanan Cronbach alfa katsayısı 0,86'dır. Daha sonra araştırmaya katılanlarla ilgili genel bilgilere sahip olmak amacıyla frekans analizi yapılmıştır. Verilerin analizi yapılmadan önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin belirlenmesi amacıyla Kolmogorov-Smirnov testinden yararlanılmıştır. Ayrıca verilerin Skewness (Basıklık) ve Kurtosis (Çarpıklık) değerlerine de bakılmıştır. Verilere uygulanan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir ($p \geq 0,05$). Skewness (Basıklık) ($-1 \leq p \leq +1$) ve Kurtosis (Çarpıklık) ($-1 \leq p \leq +1$) değerleri de verilerin normal dağılım gösterdiği bulgusunu desteklemiştir. Algılanan sosyal kaytarma düzeyini belirlemek amacıyla ölçeğin ortalaması alındıktan sonra demografik veriler ile algılanan sosyal kaytarma davranışlarını karşılaştırmak için Independent-Samples T testi ve One-Way ANOVA analizleri yapılmıştır. Araştırmada temel değişkenlerin alt boyutları kullanılmadığı, temel faktör yükleri kullanıldığı için faktör analizine gerek duyulmamıştır.

Araştırmanın bulguları, araştırma katılımcılarının demografik özellikleri, algılanan sosyal kaytarma davranışına ilişkin bulgular ve katılımcıların demografik değişkenlerine ilişkin bulgular olarak üç alt başlık halinde ele alınmıştır.

3.5.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik veriler incelendiğinde erkek çalışan oranının (%64,6), kadın çalışanlardan (%35,4) daha fazla olduğu belirlenmiştir. En yüksek orana sahip yaş aralığı 25-29 yaş (%36,9) olup, evli çalışan oranı (%55,1) bekar çalışan oranından (%44,9) yüksektir. Eğitim durumu verilerine bakıldığında en büyük grubun lise mezunu çalışanlar olduğu (%45,2), işletmedeki çalışma sürelerine bakıldığında %50,2'sinin 1-5 yıldır işletmede çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcıların en çok ön büro departmanı çalışanlarından (%36,9) oluştuğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların %76,4'ünün aylık gelir düzeyi 1.300-2.000 TL aralığındadır (Tablo 1).

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

		n	(%)			n	(%)
Cinsiyet	Kadın	93	35,40	Departman	Ön Büro	97	36,90
	Erkek	170	64,60		Kat Hiz.	81	30,80
Medeni Durum	Bekar	118	44,90		Yiy.-İçecek	85	32,30
	Evli	145	55,10	Aylık Gelir Düzeyiniz	1.300-2.000	201	76,40
Eğitim Düzeyi	İlkokul	50	19,00		2.001-2.700	51	19,40
	Lise	119	45,20		2.701 ve üstü	11	4,20
	Önlisans	56	21,30	Yaş	20-24	71	27,00
	Lis.ve Lis. üs.	38	14,40		25-29	97	36,90
İşletmede Çalışma Süresi	0-11 Ay	79	30,00		30-34	53	20,20
	1-6 Yıl	132	50,20		35-39	25	9,50
	6-10 Yıl	43	16,30	40 ve üzeri	17	6,50	
	11 yıl ve üz.	9	3,40				

Araştırma kapsamında otellerin ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanları çalışanlarının değerlendirdiği 13 maddelik ölçeğin ortalaması ve standart sapması ile ölçekte yer alan önermelerin ortalamaları ve standart sapmaları aşağıda sosyal kaytarma davranışına ilişkin bulgular başlığı altında verilmiştir.

3.5.2. Katılımcıların Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışına İlişkin Bulgular

Bu bölümde algılanan sosyal kaytarma davranışını belirlemeye yönelik bulgular incelenmiştir. Sosyal kaytarma davranışına yönelik ifadeler verilen cevapların frekans, aritmetik ortalama ve standart sapmaları hesaplanmıştır. Son olarak tüm ifadelerin toplamının aritmetik ortalaması hesaplanmıştır.



Tablo 2: Algılanan Sosyal Kaytarma Davranışına Yönelik İfadelere İlişkin Bulgular

İFADELER	1	2	3	4	5	\bar{x}	s.s.
	%	%	%	%	%		
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	17,90	22,10	15,20	26,60	18,30	2,95	1,39
*Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	13,30	36,10	24,30	19,40	6,80	2,70	1,13
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar.	14,40	28,50	19,80	24,30	12,90	3,07	1,28
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	13,70	33,50	20,90	21,70	10,30	3,19	1,22
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar.	11,00	24,70	19,80	28,90	15,60	2,87	1,26
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	12,20	26,20	23,60	21,30	16,70	2,96	1,28
Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler.	12,50	30,0	20,90	24,00	12,50	3,06	1,24
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	6,50	20,50	20,50	32,70	19,80	2,61	1,20
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	12,20	28,10	20,20	27,40	12,20	3,01	1,24
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar.	9,90	30,80	24,00	20,90	14,40	3,01	1,22
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	10,30	29,30	27,00	20,90	12,50	3,04	1,19
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	11,80	24,70	24,00	25,10	14,40	2,94	1,25
*Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	18,30	28,90	23,60	14,40	14,80	2,78	1,31
GENEL ORTALAMA						2,93	0,78

1. Kesinlikle Katılıyorum 2. Katılıyorum 3. Ne Katılıyorum ne katılmıyorum 4. Katılmıyorum
5. Kesinlikle Katılmıyorum (*)=Önergeler ters kodlanmıştır

Algılanan sosyal kaytarma davranışını belirlemeye yönelik 13 ifade bulunmaktadır. Bu ifadelerin aritmetik ortalamalarını bakıldığında; "Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar Ort (2,95) ", "Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir (2,70) "İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar (3,07)", "Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar (3,19)", "Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar (2,87)", "Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler (2,96)", "Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler (3,06) ", "Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar (2,61)", "Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler (3,01) ", "Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar (3,01)", "Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar (3,04)", "Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar (2,94)", "Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar (2,78) 'dir. Buna göre; ifadelerin aritmetik ortalamalarının tamamının aynı aralıkta olduğu ve aritmetik ortalamaların orta düzey olduğu tespit edilmiştir. Tüm ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında ortalamanın 2,93 olduğu ve bu ortalamanın da orta düzey olduğu tespit edilmiştir.

3.5.3. Katılımcıların Demografik Değişkenlerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde otel çalışanlarının algıladığı sosyal kaytarma davranışının demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği incelenecektir. Algılanan sosyal kaytarma davranışı ve demografik özellikler arasında istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde farklılık olup olmadığının tespit edilmesi amacıyla, öncelikli olarak verilerin normal dağılım gösterip göstermediği incelenmiştir. Verilerin normalite testi Kolmogorov-Smirnow testi ile yapılmıştır. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini



belirlemenin bir diğer yolu da Skewness (basıklık) ve Kurtosis (Çarpıklık) değerlerini incelemektir. Verilerin normal dağılımı durumunda Skewness ve Kurtosis değerleri -1 ve +1 aralığında değer alır (acikders.ankara.edu.tr).

Tablo 3: Normal Dağılım Testi

	Kolmogorov-Smirnov	
	Statistic	Sig.
Sosyal Kaytarma Ölçeği	,045	,200

Kolmogorov-Smirnov testi sonucu verilerin normal dağılım gösterdiği (bkz. Tablo.3) tespit edilmiştir ($p>0,05$). Ayrıca Skewness (-,052) ve Kurtosis (-,060) değerleri de verilerin normal dağılım gösterdiği sonucunu desteklemiştir. Verilerin normal dağılım gösterdiği görüldükten sonra independent samples t-test ve One Way ANOVA testleri yapılmıştır.

Araştırmaya katılanların cinsiyet değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 4.'de verilmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyeti ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Kadın		Erkek		Levene Testi		t-test	
	n	\bar{x}	n	\bar{x}	F	Sig.	Sig.	Mean Dif.
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	93	3,20	170	2,80	0,000	0,970	0,050	0,349
Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	93	2,80	170	2,70	0,820	0,360	0,320	0,143
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar.	93	3,00	170	3,10	6,150	0,010	0,470	-0,110
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	93	3,20	170	3,20	0,050	0,800	0,860	0,028
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	93	2,80	170	2,90	0,500	0,470	0,490	-0,110
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	93	3,00	170	3,00	0,020	0,860	0,910	-0,010
Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	93	3,10	170	3,10	0,280	0,590	0,800	0,030
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	93	2,60	170	2,60	0,030	0,870	0,750	-0,050
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	93	3,00	170	3,00	0,850	0,360	0,630	-0,080
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	93	3,00	170	3,00	0,370	0,530	0,770	-0,040
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	93	3,10	170	3,00	0,070	0,790	0,630	0,070
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	93	2,90	170	3,00	0,160	0,680	0,780	-0,040
Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	93	2,80	170	2,80	0,550	0,450	0,630	0,080

Çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma davranışının, cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Diğer bir ifadeyle kadın çalışanlar ile erkek çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi aynı aralıktadır.

Araştırmaya katılanların medeni durum değişkenine göre t testi sonuçları Tablo 5.'de verilmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların Medeni Durumu İle Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Bekar		Evli		Levene Testi		t-test	
	n	\bar{x}	n	\bar{x}	F	Sig.	Sig.	Mean Dif.
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	118	3,10	145	2,80	2,360	0,120	0,140	0,250



Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	118	2,60	145	2,80	0,110	0,730	0,180	-0,180
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar.	118	3,20	145	3,00	4,090	0,040	0,120	-0,230
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	118	3,20	145	3,20	0,520	0,460	0,920	-0,010
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	118	2,80	145	2,90	0,240	0,610	0,740	-0,050
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	118	3,00	145	2,90	1,430	0,230	0,770	0,040
Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	118	3,10	145	3,00	0,020	0,870	0,770	0,040
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	118	2,80	145	2,50	0,080	0,760	0,050	0,280
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	118	3,00	145	3,00	1,750	0,180	0,770	-0,040
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	118	3,00	145	3,00	1,730	0,180	0,670	0,060
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	118	3,00	145	3,10	0,000	0,980	0,790	-0,030
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	118	2,90	145	2,90	7,680	0,000	0,970	0,000
Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	118	2,80	145	2,80	0,220	0,630	0,640	-0,070

İşgörenlerin algıladıkları sosyal kaytarma davranışının, medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılığa sahip olmadığı tespit edilmiştir ($p>0,05$). Diğer bir ifadeyle bekar çalışanlar ile evli çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi aynı aralıktadır.

Araştırmaya katılanların yaş değişkenine göre One Way Anova testi sonuçları Tablo 6.'da verilmiştir.

Tablo 6:Katılımcıların Yaşları ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Yaş	n	\bar{x}	s.s.	F	Sig.	Farklılık Olan Gruplar
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	20-24	71	2,85	1,283	0,526	0,716	
	25-29	97	2,94	1,413			
	30-34	53	3,02	1,474			
	35-39	25	2,84	1,344			
	40 ve üz.	17	3,35	1,579			
Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	20-24	71	2,39	1,089	2,657	,033*	35-39 yaş > 20-24 yaş
	25-29	97	2,84	1,106			
	30-34	53	2,64	1,194			
	35-39	25	3,12	1,130			
	40 ve üz.	17	2,82	1,015			
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar	20-24	71	3,06	1,132	1,198	0,312	
	25-29	97	3,00	1,258			
	30-34	53	3,30	1,395			
	35-39	25	2,72	1,400			
	40 ve üz.	17	3,35	1,320			
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	20-24	71	2,97	1,230	1,066	0,374	
	25-29	97	3,18	1,242			
	30-34	53	3,40	1,246			
	35-39	25	3,28	0,936			
	40 ve üz.	17	3,35	1,272			
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar.	20-24	71	2,65	1,321	1,491	0,205	
	25-29	97	2,85	1,167			
	30-34	53	3,09	1,260			
	35-39	25	2,80	1,291			
	40 ve üz.	17	3,29	1,404			
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	20-24	71	2,69	1,214	1,301	0,270	
	25-29	97	3,11	1,224			
	30-34	53	2,92	1,371			
	35-39	25	3,04	1,428			
	40 ve üz.	17	3,18	1,286			



Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	20-24	71	3,01	1,102	0,144	0,965
	25-29	97	3,05	1,310		
	30-34	53	3,04	1,372		
	35-39	25	3,20	1,225		
	40 ve üz.	17	3,18	1,131		
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	20-24	71	2,65	1,196	0,606	0,659
	25-29	97	2,48	1,165		
	30-34	53	2,64	1,287		
	35-39	25	2,76	1,234		
	40 ve üz.	17	2,88	1,111		
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	20-24	71	2,77	1,149	2,024	0,091
	25-29	97	2,92	1,272		
	30-34	53	3,36	1,242		
	35-39	25	3,16	1,068		
	40 ve üz.	17	3,18	1,468		
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	20-24	71	2,89	1,190	0,590	0,670
	25-29	97	3,00	1,242		
	30-34	53	3,09	1,181		
	35-39	25	3,28	1,339		
	40 ve üz.	17	2,88	1,269		
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	20-24	71	3,01	1,021	0,065	0,992
	25-29	97	3,03	1,194		
	30-34	53	3,04	1,330		
	35-39	25	3,04	1,207		
	40 ve üz.	17	3,18	1,468		
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	20-24	71	2,85	1,179	0,526	0,717
	25-29	97	2,92	1,187		
	30-34	53	3,15	1,364		
	35-39	25	2,96	1,207		
	40 ve üz.	17	2,82	1,551		
Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	20-24	71	2,42	1,191	2,086	0,083
	25-29	97	2,89	1,290		
	30-34	53	2,89	1,325		
	35-39	25	3,12	1,394		
	40 ve üz.	17	2,94	1,560		

*P≤0,05

Yapılan One Way Anova testi sonucunda "Çalışma arkadaşlarımdan, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir." önermesinde ($p \leq 0,05$) katılımcıların yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi yaş aralığında bulunan katılımcılardan kaynaklandığını tespit etmek için Tukey testi yapılmış ve yapılan Tukey testi sonucunda, 35-39 yaş aralığındaki katılımcılar (3,12) ile 20-24 yaş aralığındaki katılımcılar (2,39) arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer ifadeyle, 35-39 yaş aralığındaki katılımcılar 20-24 yaş aralığındaki katılımcılara göre çalışma arkadaşlarının, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmalarının birinci hedefleri olduğunu daha yüksek oranda düşünmektedirler.

Araştırmaya katılanların eğitim düzeyleri değişkenine göre One Way Anova testi sonuçları Tablo 7.'de verilmiştir.

Tablo 7: Katılımcıların Eğitim Düzeyleri ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Eğitim	n	\bar{x}	s.s.	F	Sig.	Farklılık Olan Gruplar
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	İlkokul	50	3,34	1,349	1,774	0,153	
	Lise	119	2,82	1,388			
	Ön lisans	56	2,84	1,437			



	Lis./Lis. üs	38	2,97	1,345			
Çalışma arkadaşlarının, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis.üs	50 119 56 38	2,86 2,80 2,20 2,95	1,262 1,070 1,034 1,089	5,180	,002*	İlkokul, Lise ve Lisans ve Lisans üstü > Önlisans
İş yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarını kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,04 3,08 3,05 3,11	1,399 1,286 1,242 1,158	0,026	0,994	
Çalışma arkadaşlarını, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,26 3,24 2,93 3,32	1,352 1,191 1,158 1,188	1,108	0,346	
Çalışma arkadaşlarını, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,18 2,87 2,46 3,05	1,380 1,207 1,220 1,207	3,291	,021*	İlkokul > Önlisans
Çalışma arkadaşlarını, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,00 3,03 2,52 3,32	1,370 1,282 1,206 1,118	3,453	,017*	Lisans ve Lisans üstü > Önlisans
Çalışma arkadaşlarını, iş yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,14 2,98 2,88 3,47	1,294 1,207 1,322 1,109	2,061	0,106	
Çalışma arkadaşlarını, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	2,76 2,64 2,29 2,82	1,302 1,177 1,107 1,205	2,047	0,108	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,04 3,07 2,73 3,18	1,277 1,280 1,228 1,036	1,288	0,279	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer iş yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,10 3,01 2,71 3,32	1,359 1,190 1,217 1,093	1,995	0,115	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	3,16 3,10 2,68 3,21	1,251 1,196 1,081 1,189	2,284	0,079	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	2,94 3,04 2,68 3,03	1,316 1,238 1,208 1,219	1,152	0,329	
Çalışma arkadaşlarını, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	İlkokul Lise Ön lisans Lis./Lis. üs	50 119 56 38	2,84 2,90 2,46 2,84	1,361 1,317 1,264 1,263	1,480	0,220	

*P≤0,05

Yapılan One Way Anova testi sonucunda, “Çalışma arkadaşlarının, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.” Önermesinde (p≤0,05) katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyine sahip katılımcılardan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan Tukey testi sonucunda, ilkokul (2,86), Lise (2,80) ve Lisans ve lisans üstü (2,95) eğitim düzeyine sahip olan katılımcılar ile Önlisans (2,20) eğitim düzeyine sahip katılımcılar arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile Önlisans eğitim düzeyine sahip katılımcıların çalışma arkadaşlarının kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmalarının birinci hedefleri olduğu algısına daha az sahip oldukları belirlenmiştir.

“Çalışma arkadaşlarını, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar.” ifadesi (p≤0,05) eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık gösteren bir diğer önermedir. Yapılan Tukey testi sonucuna göre bu farklılığın ilkokul (3,18) eğitim düzeyi ile önlisans (2,46)



eğitim düzeyine sahip katılımcılardan kaynaklandığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile çalışma arkadaşlarının mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırdıkları algısı ilköğretim düzeyine sahip katılımcılarda daha yüksektir.

"Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler." İfadesi ise, eğitim düzeyine göre anlamlı farklılığın tespit edildiği bir diğer önermedir. Bu farklılığın hangi eğitim düzeyinden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Tukey testi sonucunda, Lisans ve Lisans üstü (3,32) eğitim düzeyine sahip katılımcılar ile Önlisans (2,52) eğitim düzeyine sahip katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle Lisans ve Lisans üstü eğitim düzeyine sahip katılımcılar Önlisans eğitim düzeyine sahip katılımcılardan daha fazla oranda çalışma arkadaşlarının kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışma arkadaşlarına yükledikleri görüşündedirler.

Araştırmaya katılanların işletmede çalışma süreleri değişkenine göre One Way Anova testi sonuçları Tablo 8.'de verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların İşletmede Çalışma Süreleri ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	İşletmede Çalışılan Süre	n	\bar{x}	s.s.	F	Sig.	Farklılık Olan Gruplar
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	0-11 Ay	79	2,73	1,356	2,250	0,083	
	1-5 Yıl	132	2,91	1,384			
	6-10 Yıl	43	3,37	1,398			
	11Yıl ve üz.	9	3,33	1,500			
Çalışma arkadaşlarımın, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	0-11 Ay	79	2,67	1,106	2,018	0,112	
	1-5 Yıl	132	2,59	1,165			
	6-10 Yıl	43	3,02	0,988			
	11Yıl ve üz.	9	3,11	1,269			
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarım kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar	0-11 Ay	79	3,11	1,166	0,405	0,749	
	1-5 Yıl	132	2,99	1,328			
	6-10 Yıl	43	3,21	1,283			
	11Yıl ve üz.	9	3,22	1,481			
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	0-11 Ay	79	3,20	1,255	0,089	0,966	
	1-5 Yıl	132	3,15	1,182			
	6-10 Yıl	43	3,26	1,236			
	11Yıl ve üz.	9	3,22	1,481			
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	0-11 Ay	79	2,84	1,265	1,821	0,144	
	1-5 Yıl	132	2,76	1,267			
	6-10 Yıl	43	3,12	1,238			
	11Yıl ve üz.	9	3,56	1,014			
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	0-11 Ay	79	2,91	1,200	0,195	0,900	
	1-5 Yıl	132	2,94	1,300			
	6-10 Yıl	43	3,07	1,352			
	11Yıl ve üz.	9	3,11	1,453			
Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	0-11 Ay	79	3,13	1,125	0,755	0,520	
	1-5 Yıl	132	2,98	1,281			
	6-10 Yıl	43	3,09	1,394			
	11Yıl ve üz.	9	3,56	0,882			
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	0-11 Ay	79	2,72	1,208	0,577	0,631	
	1-5 Yıl	132	2,59	1,229			
	6-10 Yıl	43	2,44	1,098			
	11Yıl ve üz.	9	2,78	1,202			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	0-11 Ay	79	3,16	1,170	1,221	0,302	
	1-5 Yıl	132	2,89	1,215			
	6-10 Yıl	43	3,00	1,414			
	11Yıl ve üz.	9	3,44	1,236			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	0-11 Ay	79	3,08	1,047	0,326	0,807	
	1-5 Yıl	132	2,99	1,293			
	6-10 Yıl	43	2,88	1,349			
	11Yıl ve üz.	9	3,22	1,093			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	0-11 Ay	79	3,08	1,152	0,109	0,955	
	1-5 Yıl	132	3,04	1,149			
	6-10 Yıl	43	2,95	1,396			
	11Yıl ve üz.	9	3,11	1,269			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası	0-11 Ay	79	3,01	1,115	0,690	0,559	



yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	1-5 Yıl	132	2,89	1,246			
	6-10 Yıl	43	2,88	1,384			
	11Yıl ve üz.	9	3,44	1,667			
Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	0-11 Ay	79	2,59	1,204	1,126	0,339	
	1-5 Yıl	132	2,81	1,314			
	6-10 Yıl	43	3,02	1,439			
	11Yıl ve üz.	9	3,00	1,500			

Katılımcıların sosyal kaytarma davranışı ile işletmede çalıştıkları süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($P>0,05$).

Araştırmaya katılanların çalıştıkları departman değişkenine göre One Way Anova testi sonuçları Tablo 9.'da verilmiştir:

Tablo 9: Katılımcıların Çalıştıkları Departman ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Çalışılan Departman	n	\bar{x}	s.s.	F	Sig.	Farklılık Olan Gruplar
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	Ön Büro	97	2,87	1,351	1,763	0,174	
	Kat Hiz.	81	3,19	1,352			
	Yiy.-İçecek	85	2,81	1,460			
Çalışma arkadaşlarımdan, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	Ön Büro	97	2,71	1,089	1,459	0,234	
	Kat Hiz.	81	2,85	1,163			
	Yiy.-İçecek	85	2,55	1,139			
İş yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarımdan kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar	Ön Büro	97	3,02	1,266	0,418	0,659	
	Kat Hiz.	81	3,02	1,323			
	Yiy.-İçecek	85	3,18	1,246			
Çalışma arkadaşlarım, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	Ön Büro	97	3,16	1,205	0,024	0,977	
	Kat Hiz.	81	3,20	1,198			
	Yiy.-İçecek	85	3,20	1,261			
Çalışma arkadaşlarım, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	Ön Büro	97	2,85	1,253	0,316	0,729	
	Kat Hiz.	81	2,80	1,239			
	Yiy.-İçecek	85	2,95	1,299			
Çalışma arkadaşlarım, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	Ön Büro	97	3,06	1,281	0,666	0,514	
	Kat Hiz.	81	2,84	1,219			
	Yiy.-İçecek	85	2,95	1,335			
Çalışma arkadaşlarım, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	Ön Büro	97	3,26	1,269	2,110	0,123	
	Kat Hiz.	81	2,89	1,245			
	Yiy.-İçecek	85	3,00	1,195			
Çalışma arkadaşlarım, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	Ön Büro	97	2,64	1,192	0,083	0,920	
	Kat Hiz.	81	2,57	1,224			
	Yiy.-İçecek	85	2,62	1,195			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	Ön Büro	97	2,95	1,176	0,605	0,547	
	Kat Hiz.	81	2,95	1,303			
	Yiy.-İçecek	85	3,13	1,252			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	Ön Büro	97	3,05	1,236	0,442	0,644	
	Kat Hiz.	81	2,90	1,281			
	Yiy.-İçecek	85	3,06	1,158			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	Ön Büro	97	3,04	1,154	0,032	0,969	
	Kat Hiz.	81	3,01	1,250			
	Yiy.-İçecek	85	3,06	1,189			
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	Ön Büro	97	2,95	1,253	0,007	0,993	
	Kat Hiz.	81	2,95	1,264			
	Yiy.-İçecek	85	2,93	1,232			
Çalışma arkadaşlarım, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	Ön Büro	97	2,74	1,261	1,302	0,274	
	Kat Hiz.	81	2,98	1,294			
	Yiy.-İçecek	85	2,66	1,376			

Katılımcıların algıladıkları sosyal kaytarma davranışı ile çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ($p>0,05$).

Araştırmaya katılanların aylık gelir değişkenine göre One Way Anova testi sonuçları Tablo 10.'da verilmiştir.



Tablo 10: Katılımcıların Aylık Gelirleri ile Algıladıkları Sosyal Kaytarma Davranışı Arasındaki Farklılık Tablosu

İFADELER	Aylık Gelir Düzeyi	n	\bar{x}	s.s.	F	Sig.	Farklılık Olan Gruplar
Çalışma arkadaşlarım, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,81 3,35 3,55	1,309 1,585 1,508	4,252	,015*	1.300-2.000 TL < 2.001- 2.700 TL
Çalışma arkadaşlarımdan, kendilerine verilen işi başkasına bırakmadan istenen kalite ve zamanda yapmaları birinci hedefleridir.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,65 3,00 2,36	1,113 1,131 1,286	2,533	0,081	
İşi yapacak başkaları varsa, çalışma arkadaşlarımdan kendilerine verilen görevi değil, kendi istedikleri işi yaparlar VEYA işin kendi istedikleri kısmına yoğunlaşırlar	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	3,03 3,20 3,27	1,284 1,233 1,348	0,486	0,616	
Çalışma arkadaşlarımdan, bireysel hedeflerini grup amaçlarının önünde tutarlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	3,16 3,24 3,36	1,199 1,290 1,286	0,190	0,827	
Çalışma arkadaşlarımdan, mesai saatleri içerisinde iş ile ilgili olmayan aktivitelere istikrarlı bir biçimde zaman ayırırlar	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,81 3,02 3,18	1,247 1,364 0,982	0,915	0,402	
Çalışma arkadaşlarımdan, kendi üstlenmeleri gereken bazı sorumlulukları diğer çalışanlara yüklerler.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,97 2,86 3,27	1,274 1,281 1,421	0,476	0,622	
Çalışma arkadaşlarımdan, işi yapabilecek kendilerinden başka çalışanlar olduğu zaman işi yapmak için daha az çaba gösterirler	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	3,05 3,02 3,36	1,217 1,349 1,286	0,355	0,702	
Çalışma arkadaşlarımdan, işin kendi üzerlerine düşen kısmını yapmazlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,55 2,76 3,00	1,148 1,335 1,414	1,242	0,290	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, ekibimizdeki diğer çalışanlardan daha az çaba gösterirler.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,99 3,06 3,18	1,210 1,392 1,079	0,184	0,832	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer işi yapacak başka çalışanlar varsa daha gevşek davranırlar	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	3,00 2,94 3,36	1,214 1,287 1,120	0,540	0,584	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, eğer diğer grup üyeleri yardım edebilecek durumdaysa, diğer departmanlara yardım etmek için daha az zaman harcarlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	3,07 2,92 2,91	1,183 1,262 1,044	0,401	0,670	
Çalışma arkadaşlarımdan bazıları, işleri başkası yapıyorsa, çalışır görünür ama kendi paylarına düşen işi yapmazlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,93 2,90 3,36	1,231 1,315 1,206	0,664	0,516	
Çalışma arkadaşlarımdan, ekip içinde bir işi yapmak için ellerinden geleni en iyi şekilde yaparlar.	1.300-2.000 2.001-2.700 2.701ve üz.	201 51 11	2,76 2,88 2,91	1,336 1,275 1,044	0,237	0,789	

Yapılan One Way Anova testi sonucunda, "Çalışma arkadaşlarımdan, toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçınırlar." Önermesinde katılımcıların gelir düzeyine göre farklılık tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bu farklılığın hangi gelir düzeyine sahip katılımcılardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucunda, 1.300-2.000 TL gelir düzeyine (2,81) sahip katılımcılar ile 2.001-2.700 TL gelir düzeyine (3,35) sahip katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile 1.300-2000 TL gelir düzeyine sahip katılımcılar, çalışma arkadaşlarının toplu görev dağılımlarında sorumluluk almaktan kaçındığı algısına 2.001-2.700 TL gelir düzeyine sahip katılımcılara göre daha az sahiptirler.

4. Sonuç

Araştırma kapsamında; otel işletmelerinde ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-icecek departmanları çalışanlarının algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinin çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitim düzeyi, işletmede çalıştığı süre, işletmede çalıştığı departman ve aylık geliri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı araştırılmıştır.

Araştırma sonucunda, çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinin ortalaması incelenmiş ve orta düzey olarak tespit edilmiştir. Bu bağlamda araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş arkadaşlarının orta



düzeyde sosyal kaytarma davranışında bulduklarını düşündükleri söylenebilir. Araştırmada algılanan sosyal kaytarma düzeyi ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında farklılığın olup olmadığının tespiti amacıyla yapılan analiz sonucunda anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç, yazındaki diğer çalışma sonuçları (Yıldız vd. , 2016; Karadal ve Saygın, 2013; Doğan vd. , 2012; Karau ve Williams, 1993; Kugihara, 1999) ile farklılık göstermektedir. Bu sonuca göre H1 ve H2 hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile yaş değişkeni arasındaki ilişki analizi sonucunda, 20-24 yaş aralığındaki çalışanlar ile 35-39 yaş aralığındaki çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. 20-24 yaş aralığındaki çalışanların algıladığı sosyal kaytarma düzeyinin 35-39 yaş aralığındaki çalışanların algıladığı sosyal kaytarma düzeyinden yüksek olduğu belirlenmiştir. Tolukan vd. , (2017) ve Doğan vd. , (2013) çalışma sonuçlarında belirttikleri gibi katılımcıların yaşı arttıkça çalışma arkadaşlarından algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi düşmüştür. Bu sonuçla H3 hipotezi desteklenmiştir. Çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinin anlamlı bir farklılık gösterdiği bir diğer değişken ise eğitim düzeyi değişkenidir. Ön lisans düzeyine sahip çalışanların ilkökul, lise ve lisans ve lisansüstü düzeyine sahip çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Önlisans düzeyine sahip çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeylerinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Bu sonuç, Uslu ve Çavuş'un (2014) yapmış oldukları çalışma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Bu sonuçla H4 hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile işletmede çalıştıkları süre ve işletmede görev aldıkları departman arasında anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuç Tolukan vd. (2017), tarafından yapılan çalışmanın sonuçları ile uyuşmamaktadır. Bu sonuçla H5 ve H6 hipotezleri reddedilmiştir.

Çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi ile aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. 1.300-2.000 TL arası gelir düzeyine sahip çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeylerinin, 2.001-2.700 TL arası gelir düzeyine sahip çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyinden düşük olduğu tespit edilmiştir. Başka bir deyişle daha yüksek gelire sahip çalışanların algıladıkları sosyal kaytarma düzeyi daha yüksektir. Bu sonuçla H7 hipotezi desteklenmiştir.

Araştırma ile ilgili veri toplama sürecinde Gaziantep'te faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerinin akademik çalışmalara sıcak baktığı ancak çalışanların aynı fikirde olmadığı gözlemlenmiştir. Çalışanlar, yapılan akademik çalışmaların kendilerine herhangi bir katkısı olmadığı düşüncesine sahiptir. Ayrıca araştırma konusu olan sosyal kaytarma kavramının çalışanlar tarafından bilinmediği tespit edilmiş, kavram örneklerle açıklandıktan sonra çalışanlar bu davranışlarla karşılaştıklarını belirtmişlerdir. Otel çalışanlarının akademik çalışmalara olumsuz bakışını bertaraf etmek adına yapılan araştırma sonuçları çalışanlarla paylaşılmalı, çalışma sonucu elde edilen sonuçların uygulanabilmesi için tavsiyelerde bulunulmalıdır. Akademi ve sektörün yapacakları işbirliğinin önemi göz ardı edilmemeli ve bu konuda yapılabilecekler masaya yatırılmalıdır. Araştırma konusu olan sosyal kaytarma davranışıyla ilgili alan yazında az sayıda çalışma yapılmış olması takım çalışması yapması gereken işletmeler için konunun ne kadar önemli olduğu bir konu olduğunun anlaşılmadığının bir göstergesidir. Özellikle takım çalışmasının vazgeçilmez olduğu turizm işletmelerinde konu ile ilgili daha fazla çalışma yapılması gerekmektedir. Bu çalışma Gaziantep'te faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan çalışanlar ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada algılanan sosyal kaytarma düzeyi ile algılanan sosyal kaytarma düzeyinin demografik değişkenlere göre farklılığı incelenmiş ancak sosyal kaytarma düzeyini etkileyen faktörler incelenmemiştir. Bu eksikliği gidermek için bundan sonraki araştırmalarda sosyal kaytarma düzeyini etkileyen faktörler ele alınabilir.

KAYNAKÇA

- Aggarwal, Praveen & O'Brien, Connie L. (2008). Social Loafing on Group Projects. *Journal of Marketing Education*, 30 (3), s. 255-264.
- Akgündüz, Yılmaz & Akdağ, Gürkan & Güler, Ozan & Sünnetçioğlu, Serdar (2014). İşten Ayrılma Niyeti Ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Kaytarma Davranışlarına Etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), s. 515-536.
- Akoğlan, Meryem (1998). Turizm Sektöründe İnsan Kaynakları Seçim Yöntemleri. *Anatolia: Turizm Araştırmalar Dergisi*, 9, s. 26-30.
- Altunışık, Remzi & Çoşkun, Recai & Bayraktaroğlu, Serkan & Yıldırım, Engin (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri - SPSS Uygulamalı. 7. Baskı*. İstanbul: Avcı Ofset.
- Bennett, Nathan & Naumann, Stefanie E. (2004). With holding effort at work: understanding and preventing shirking, job neglect, social loafing, and free riding. Christopher L. Martin ve Roland E. Kidwell (Ed.) *Managing organizational deviance*. s. 113-126. Newbury Park, CA: Sage Publishing
- Bozkurt, F.Gamze & Ergeneli, Azize (2012). Moderating Effect of Trust in Managers on the Relation between Delegation of Authority and Managers' Perceived Social Loafing. *Information Management and Business Review*, 4(11), s. 583-595.
- Brickner, Mary A. & Harkins, Stephen G. & Ostrom, Thomas M. (1986). Effects of Personal Involvement: Thought-Provoking Implications for Social Loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(4), s. 763-769.
- Buz, Ertuğrul (2011). *The Relation Between Perceived Group-Based Performance Appraisal And Social Loafing And The Moderating Role Of Task Visibility*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.



- Chen, Fang & Zhang, Limin & Latimer, Joseph (2014). How much has my co-worker contributed? The impact of anonymity and feedback on social loafing in asynchronous virtual collaboration. *International Journal of Information Management*, 34 (5), s. 652-659.
- Davoudi, Seyed Mehdi Mousavi & Oraj, Siavash & Kaur, Ravneet (2012). Social Loafing As A Latent Factor In Organizations: Productivity Loss In Group Work. *A Journal of Economics and Management*, 1(2), s. 1-12.
- Demirdağ, Şerif Ahmet (2015). *Örgütsel Güven Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara.
- Doğan, Altan & Bozkurt, Serdar & Demir, Rıza (2012). Sosyal Kaytarma Davranışı İle Algılanan Görev Görünürlüğü Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12, s. 53-80.
- Emir, Oktay (2007). *Otel İşletmelerinde Müşterilerin Hizmet Beklentileri Ve Memnuniyet (Tatmin) Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Antalya'da Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar.
- Ercan, İlker & Kan, İsmet (2004). Ölçeklerde Güvenirlilik ve Geçerlilik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 30(3), s.211-216.
- Etemadi, Manal & Darab, Mohsen Ghaffari & Khorasani, Elahe & Moradi, Fardin & Vazirinasab Habibeh (2015). Social loafing among nurses and its relation with organizational justice. *International Journal and Psychological Researches*, 1(2), s. 125-130.
- Genç, Volkan & Genç, Seray Gülerterkin & Dilek, Nur Kulakoğlu (2016). Otel İşletmelerinde Öz Benlik, Sosyal Kaytarma ve İşe Geç Kalma Tutumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Batman İli Şehir Merkezindeki Otel Çalışanları Örneği. *17. Ulusal Turizm Kongresi*, Muğla.
- George, Jennifer M. (1992). Extrinsic and Intrinsic Origins of Perceived Social Loafing in Organizations. *The Academy of Management Journal*, 35(1), s. 191-202.
- Gök, Sibel (2009). Örgüt İkliminin Çalışanların Motivasyonuna Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 6(2), s. 588-605.
- Güler, Emel Gönenç (2009). Otel İşletmelerinde Değer Yaratma ve Müşteri Değeri Algılaması Üzerine Bir Araştırma: Edirne'deki Oteller Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmalar Dergisi*, 20(1), s. 61-76.
- İlgin, Burcu (2010). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Oluşumunda ve Sosyal Kaytarma İle İlişkisinde, Duyusal Zeka ve Lider Üye Etkileşiminin Rolü*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- İlgin, Burcu (2013). Toplumsal Bir Hastalık: Sosyal Kaytarma. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(3), s. 238-270.
- İşık, Musab (2014). *Çağrı Merkezlerinde Takım Çalışması Ve Örgütsel Güven İlişkisi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum.
- Jackson, Jeffrey M. & Harkins, Stephen G. (1985). Equity in Effort: An Explanation of the Social Loafing Effect. *Journal of Personality and Social Psychology*, 49(5), s. 1199-1206.
- Kağıtçıbaşı, Çiğdem & Cemalçılar, Zeynep (2017). *Dünden Bugüne İnsan ve İnsanlar-Sosyal Psikolojiye Giriş*, 19. Baskı. İstanbul: Evrim Yayınevi.
- Kanten, Pelin (2014). İşyeri Nezaketsizliğinin Sosyal Kaytarma Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), s. 11-26.
- Karadal, Himmet & Saygın, Muhammet (2013). An Investigation of the Relationship between Social Loafing and Organizational Citizenship Behavior. *Social and Behavioral Sciences*, 99, s. 206-215
- Karau, Steven J. ve Williams, Kipling D. (1993). Social Loafing: A Meta-Analytic Review and Theoretical Integration. *Journal of Personality and Psychology*, 65(4), s. 681-706.
- Kesen, Mustafa (2015). Psikolojik Güçlendirme Çalışanların Sosyal Kaytarma Davranışlarını Azaltır mı? *Yaşar Üniversitesi Dergisi*, 10(38), s. 6478-6554.
- Krejcie, Robert V. & Morgan, Daryle W. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, s. 607-610.
- Latané, Bibb & Williams, Kipling & Harkins, Stephen (1979). Many Hands Make Light the Work: The Causes and Consequences of Social Loafing. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(6), s. 822-832.
- Lou, Zhenpeng & Qu, Hailin & Marnburg, Einar (2013). Justice perceptions and drives of hotel employee social loafing behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 33, s. 456-464.
- Murphy, Susan M. & Wayne, Sandy J. & Liden, Robert C. & Erdoğan, Berrin (2003). Understanding Social Loafing. The Role of Justice Perceptions And Exchange Relationships. *Human Relations*, 56(1), s. 61-84.
- Mulvey, Paul W. & Klein, Howard J. (1998). The Impact of Perceived Loafing and Collective Efficacy on Group Goal Processes and Group Performance. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 74(1), s. 62-87.
- Özek, Hande (2014). *Örgütlerde Sosyal Kaytarma Davranışı İle Psikolojik İklim İlişkisi ve Konuyla İlgili Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Doktora Programı, İstanbul.
- Özgen, Hüseyin & Yalçın, Azmi (2011). *Temel İşletmecilik Bilgisi*, 5.Baskı, Adana: Nobel Kitabevi.
- Özgül, Emine (2017). *Kadın Çalışmasına Yönelik Tutumda ve Sosyal Kaytarma Davranışında Dindarlık Düzeyinin Etkisi: Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Batman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Batman.
- Piezon, Sherry L. & Ferree, William D. (2008). Perceptions of Social Loafing in Online Learning Groups: A study of Public University and U.S. Naval War College students. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 9(2), s. 1-17
- Sabuncuoğlu, Zeyyat (2012). *Uygulama Örnekleriyle İnsan Kaynakları Yönetimi*, 5.Baskı. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Seker, Sadi Evren (2014). Beklenti Teorisi, *YBS Ansiklopedi* (c. 1, s. 15-17).
- Sünnetçioğlu, Serdar & Korkmaz, Halil & Koyuncu, Mustafa (2014). Konaklama İşletmelerinde Algılanan Örgüt Kültür Tipinin Çalışanların Sosyal Kaytarma Davranışlarını Algılamasına Etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(28), s. 17-34.
- Şeşen, Harun & Kahraman, Çağdaş Akif (2014). İş Arkadaşlarının Sosyal Kaytarmasının, Bireyin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Kendi Kaytarma Davranışlarına Etkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 1(1), s. 43,51.
- Tolukan, Ersan & Bayrak, Metin & Karacan Doğan, Pınar (2017). Antrenörlerin Sosyal Kaytarma Algılarının İncelenmesi. *Gaziantep Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 2(1), s. 1-13.
- Tsaw, Diana & Murphy, Susan & Detgen, Jeremy (2011). Social Loafing and Culture: Does Gender Matter?. *International Review of Business Research Papers*, 7(3), s. 1-8.
- Uslu, Abdullah & Kutukız, Doğan & Çeken, Hüseyin (2013). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Aldığı Hizmet İçerisinde Eğitim Verimliliğine Etkisi. *Verimlilik Dergisi*, 2, s. 101-116.
- Uslu, Yeter Demir & Çavuş, Mustafa Fedai (2014). Örgütsel Adalet ve Kaytarma Davranışları. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (9), s. 51-54.
- Yıldız, Müge Leyla & İşçi, Emre & Taşçı, Suzan (2016). İzlenim Yönetimi Taktiklerinin Sosyal Kaytarma Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *İstanbul Kemerburgaz Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(1), s. 103-120.
- Yıldız, Zafer (2011). Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), s. 54-71.
- Williams, Kipling D & Karau, Steven J. (1991) Social Loafing and Social Compensation: The Effects of Expectations of Co-Worker Performance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 61(4), s. 570-581.
- https://acikders.ankara.edu.tr/pluginfile.php/1382/mod_resource/content/2/B9_Normal%20Da%C4%9F%C4%B1%C4%B1m.pdf