

**T.C.  
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞ YAŞAM DENGESİNE  
ETKİSİ: SEYAHAT ACENTASI ÖRNEĞİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**Burcu YILMAZ**

**Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ**  
**Tez Danışmanı : Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN**

**Şubat 2021**

T.C.  
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞ YAŞAM DENGESİNE  
ETKİSİ: SEYAHAT ACENTASI ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burcu YILMAZ

Enstitü Anabilim Dalı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ

Bu tez 11/02/2021 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir.

JÜRİ	BAŞARI DURUMU
Jüri Başkanı: Burhanettin ZENGİN	BAŞARILI
Üye: Orhan BATMAN	BAŞARILI
Üye: Muammer MESCİ	BAŞARILI

## **BEYAN**

Tez içindeki tüm verilerin akademik kurallar çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, görsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçların akademik ve etik kurallara uygun şekilde sunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, tezde yer alan verilerin bu üniversite veya başka bir üniversitede herhangi bir tez çalışmasında kullanılmadığını beyan ederim

Burcu YILMAZ

11/02/2021

## TEŞEKKÜR

Öncelikle lisans eğitimimden itibaren öğrencisi olduğum, birlikte çalışma fırsatı buldukça deneyim ve tecrübelerinden çok şey öğrendiğim, öğrencisi olduğum için her geçen gün kendimi daha şanslı hissettiğim kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN'e her ihtiyacım olduğu zaman verdiği destekler ve yol göstericiliği için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tanıştığımız günden bu yana her soruma bıkmadan cevap veren, çözümler sunan, yol haritası çizmeme yardımcı olan değerli hocam Arş. Gör. Dr. Ümit ŞENGEL'e göstermiş olduğu sabır ve özveri için sonsuz teşekkürlerimi sunarım. Samimiyet ve hoşgörüsünü esirgmeden deneyim ve tecrübelerini aktaran, gerek lisans gerek yüksek lisans eğitimim boyunca desteğini hissettiren kıymetli hocam Prof. Dr. Orhan BATMAN'a, ders döneminde desteklerini esirgemeyen değerli hocalarım Doç. Dr. Lütfi Mustafa ŞEN ve Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY'a teşekkürü bir borç bilirim.

Yüksek Lisans eğitimime başlamam konusunda beni teşvik eden, destek veren, her bırakacak olduğumda elimden tutup kaldıran, motive eden, eşim Çağkan YILMAZ'a teşekkür ederim.

Tez hazırlık sürecimde takıldığım her noktada yardımını esirgmeden destek olan sınıf arkadaşım Tuğba Yılmaz'a teşekkürlerimi sunarım.

Bu günlere gelmemin en büyük mimarları, sevgi hoşgörü ve özgüvenle beni büyüten annem Nermim AKSOY ve babam Firuz AKSOY'a, çocukluğumuzdan beri her konuda en büyük destekçim olan, akıl hocam ağabeyim Burç F. AKSOY ve ablam Nazlı İrem Aksoy'a, sevgi ve minnetlerimi sunarım.

# İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR .....	i
İÇİNDEKİLER.....	ii
KISALTMALAR .....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	v
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vi
ÖZET.....	vii
SUMMARY .....	viii

<b>BÖLÜM 1.</b> <b>GİRİŞ .....</b>	<b>1</b>
---------------------------------------	----------

<b>BÖLÜM 2.</b> <b>KAVRAMSAL ÇERÇEVE .....</b>	<b>6</b>
2.1 İletişim Kavramı, Tanımı ve Önemi .....	6
2.1.1 İletişim teknolojisi kavramı, tanımı ve önemi.....	10
2.1.2 İletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimi .....	11
2.1.3 İletişim teknolojisi araçları.....	13
2.1.4 İletişim teknolojilerinin iş yaşamındaki yeri ve önemi .....	17
2.1.5 Turizm işletmelerinde iletişim teknolojilerinin kullanımı ve önemi.....	18
2.2 İş-Yaşam Dengesi Kavramı.....	22
2.2.1 İş-yaşam dengesi kavramının tarihsel süreci .....	24
2.2.2 İş-yaşam dengesini etkileyen faktörler .....	25
2.2.2.1 Örgütsel faktörler.....	26
2.2.2.2. Bireysel faktörler.....	28
2.2.3 İş-yaşam dengesizliği veya çatışması.....	30
2.2.4 İş-yaşam dengesinin örgütlere ve bireylere faydaları .....	33
2.2.5 İş-yaşam dengesine ilişkin kuramsal yaklaşımlar .....	34
2.2.5.1 Bölünme kuramı .....	34
2.2.5.2. Yayılma kuramı.....	34
2.2.5.3. Kolaylaştırma kuramı.....	36
2.2.5.4. Telafi veya dengeleme kuramı .....	36
2.2.5.5. Uyum kuramı .....	37
2.2.5.6. Çatışma kuramı .....	38
2.2.5.7. Sınır kuramı.....	38
2.2.6 Türkiye’de iş- yaşam dengesi .....	39

2.2.7 Turizm endüstrisinde iş-yaşam dengesi .....	41
2.2.8. Turizm alanında yapılmış iş-yaşam dengesi çalışmaları.....	44

### **BÖLÜM 3.**

<b>METODOLOJİ .....</b>	<b>47</b>
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi .....	47
3.2. Araştırmanın Yöntemi.....	48
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	48
3.4. Veri Toplama Süreci ve Sınırlılıkları .....	49
3.5. Araştırmada İzlenen Yol ve Araştırma Soruları.....	50
3.6. Araştırmada Geçerlilik ve Güvenilirlik.....	51
3.7. Araştırma Verilerinin Analizi.....	52

### **BÖLÜM 4.**

<b>ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE TARTIŞMA .....</b>	<b>54</b>
4.1 Betimleyici Analizler .....	54
4.2 Faktör Analizi.....	56
4.3 Korelasyon Analizi.....	59
4.4 Regresyon Analizi .....	60
4.5 Farklılık Analizleri .....	62
4.6 Tartışma.....	68

### **BÖLÜM 5.**

<b>SONUÇ VE ÖNERİLER.....</b>	<b>69</b>
-------------------------------	-----------

<b>KAYNAKLAR .....</b>	<b>74</b>
------------------------	-----------

<b>EKLER.....</b>	<b>81</b>
-------------------	-----------

<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>84</b>
----------------------	-----------

## KISALTMALAR

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
EDI	: Elektronik Vergi Değişimi
EFT	: Elektronik Fon Transferi
IYD	: İş-yaşam Dengesi
KMO	: Kaiser – Meyer – Olkin Örneklem Büyüklüğü
OECD	: İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
PC	: Personel Computer
SMS	: Kısa Mesaj Servisi
TDK	: Türk Dil Kurumu
YY	: Yüzyıl

## TABLolar LİSTESİ

Tablo 2.1: Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimin kısa tarihçesi.....	12
Tablo 2.2: İletişim teknolojisi araçları .....	13
Tablo 2.3: İnternet'in Dünya'daki gelişimi.....	15
Tablo 2.4: İnternet'in Türkiye'deki gelişimi.....	16
Tablo 2.5: Bölgesel turizm rekabetinde internetin sağlayacağı yararlar.....	19
Tablo 2.6: İş ve aile hayatının aşamaları.....	24
Tablo 2.7: İş yaşam dengesinin yapısı, belirleyicileri ve sonuçları.....	26
Tablo 2.8: İş- yaşam dengesinin faydaları.....	32
Tablo 2.9: IYD uygulamaları ve faydaları.....	33
Tablo 4.1: Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular.....	54
Tablo 4.2: Turizm ve meslek ile ilgili sorulara ait bulgular.....	55
Tablo 4.3: İletişim teknolojilerine ilişkin faktör analizi.....	57
Tablo 4.4: İş- Yaşam dengesi ölçeğine ait faktör analizi.....	58
Tablo 4.5: Değişkenlere ait korelasyon analizi.....	60
Tablo 4.6: Boyutlar arası regresyon analizi.....	61
Tablo 4.7: Boyutların katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık analizi.....	62
Tablo 4.8: Boyutların katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık analizi.	63
Tablo 4.9: Boyutların katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık analizi..	63
Tablo 4.10: Boyutların katılımcıların çalışma sınıfına göre farklılık analizi.....	64
Tablo 4.11: Boyutların katılımcıların mesai saatleri dışında evde çalışma durumlarına göre farklılık analizi.....	64
Tablo 4.12: Boyutların katılımcıların hafta sonu evde çalışma durumlarına göre farklılık analizi.....	65
Tablo 4.13: Boyutların katılımcıların işletmede toplam çalışma sürelerine göre farklılık analizi.....	65
Tablo 4.14: Boyutların katılımcıların yaş gruplarına göre farklılık analizi.....	66
Tablo 4.15: Boyutların katılımcıların gelir durumlarına göre farklılık analizi.....	67
Tablo 4.16: Boyutların katılımcıların turizmde çalışma sürelerine göre farklılık analizi .....	67



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 2.1 İletişim süreci .....	8
Şekil 2.2 Mesaj ve mesaja karşılık süreci örneği. ....	9
Şekil 2.3 Teknolojinin ticarete etkisi. ....	17
Şekil 2.4 Küresel dağıtım sistemleri işleyişi.....	21
Şekil 2.5 İş- Yaşam çatışmasının sebepleri ve sonuçları kavramsal.....	30
Şekil 2.6 İş ve aile yayılma modelinin nedensel yapısı .....	35
Şekil 2.7 İş ve aile arasındaki uyumun nedensel yapısı.....	37
Şekil 2.8 İş-Yaşam sınır teorisi .....	38
Şekil 2.9 Turizm endüstrisinde iş-yaşam dengesi yapısı.....	43

# İLETİŞİM TEKNOLOJİLERİNİN İŞ YAŞAM DENGESİNE ETKİSİ: SEYAHAT ACENTASI ÖRNEĞİ

## ÖZET

İletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler birçok değişimi de beraberinde getirmiştir. Teknoloji gelişip çeşitlendikçe maliyetler azalmış ve herkes tarafından kolay ulaşılır hale gelmiştir. Bugün gelinen noktada, kişilerin ihtiyaçları doğrultusunda teknolojiye yön verilmektedir. İletişim sektöründe yaşanan gelişmeler birçok alanda olduğu gibi çalışma sistematığında de değişikliklere sebep olmuştur. Her ne kadar iletişim teknolojilerinin gelişimi hayatımızı kolaylaştırmış gibi görünse de, olumsuz anlamda etkilediği yönlerinin de var olduğu bilinmektedir. Bu bağlamda seyahat işletmelerinde çalışan personelin bilgi teknolojilerini sıklıkla kullandığı düşünüldüğünde, iletişim teknolojilerinin iş ve yaşam arasındaki dengeye etkisi veya ilişkisi olabileceği de açıktır.

İş yaşam dengesi, kişinin işi ve yaşamına yönelik taleplerinin dengede olma hali olarak ifade edilen bir kavramdır. İş yaşam dengesi, kişinin aynı zamanda iki taraftan da doyum sağlayarak iş ve sosyal yaşamda üstlenilen roller arasındaki çatışmanın en alt düzeyde olması durumudur. Bireyin kendi kişilik özellikleri ve beklentileri, çalışmış olduğu örgüt ve yaşadığı aile özelliklerine bağlı olarak değişecektir. Bu doğrultuda dengeyi oluşturacak gereksinimler farklılaşacaktır.

Bu araştırmada iletişim teknolojilerinin seyahat acentası çalışanlarının iş-yaşam dengesine etkileri araştırılmıştır. Araştırma nicel araştırma yönteminden yararlanarak tasarlanmıştır. Verileri elde edebilmek için anket tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acentası çalışanları oluşturmaktadır. İstanbul'da bu şartları taşıyan ve gönüllü olan bütün A grubu seyahat işletmesi çalışanları veri sürecine dâhil edilmiştir. Toplamda 393 katılımcının verisi analiz sürecine dâhil edilmiştir. Çalışma ölçeğinin güvenilirlik şartını sağladığı tespit edildikten sonra veriler istatistiksel analiz programında analiz edilmiştir. Araştırmada yer alan 41 ifade için faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonucunda 7 boyut elde edilmiştir. Bu şekilde analizler daha anlaşılır ve kolayca yorumlanabilir hale gelmiştir. İletişim teknolojilerine karşı tutumlar ile iş-yaşam dengesi boyutları arasındaki ilişkilerin şiddeti ve ilişki yönünü tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizine, değişkenler arasındaki (Bağımlı-Bağımsız) etki düzeylerinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizine başvurulmuştur. Boyutlar arasındaki farklılıkları tespit edebilmek için farklılık analizi uygulanmıştır. Araştırma kapsamında seyahat acentası çalışanlarının iletişim teknolojilerine karşı tutumları ile iş yaşam dengeleri arasında bir ilişki olduğu ve demografik özelliklerin hem iletişim teknolojileri hem de iş yaşam dengesi boyutlarında belirleyici olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Bu bağlamda yapılan analizler sonucunda araştırmanın 3 sorusu da olumlu olarak yanıtlanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İletişim teknolojileri, İş-yaşam dengesi, turizm, seyahat acentası

# **THE EFFECT OF COMMUNICATION TECHNOLOGIES ON WORK-LIFE BALANCE: A TRAVEL AGENCY EXAMPLE**

## **SUMMARY**

As technology develops and diversifies, costs have decreased and become easily accessible by everyone. Today, technology is directed in line with the needs of the people. Developments in the communication sector have caused changes in the working system as well as in many areas. Although the development of communication technologies seems to have made our lives easier, it is known that there are aspects that negatively affect them. In this context, when it is considered that the personnel working in travel companies frequently use information technologies, it is obvious that this may have an effect or a relationship between work and life.

Work-life balance is a concept expressed as the balance of the demands of the individual regarding his/her work and life. It is the situation where the conflict between the roles assumed in business and social life is at the lowest level by satisfying both sides while creating a balance. Depending on the individual's own personality traits, the organization he/she works for and the family traits he/she lives in, the expectations and the needs that will create the balance in this direction will change. In this study, the effects of communication technologies on the work-life balance of travel agency employees were investigated. The research is designed using quantitative research method. Survey technique was used to obtain data.

The universe of the research is composed of A group travel agency employees operating in Istanbul. All A group travel business employees who fulfill these conditions and are volunteers in Istanbul are included in the data process. The data of 393 participants in total were included in the analysis process. After it was determined that the study scale fulfilled the reliability requirement, the data were analyzed in the statistical analysis program. Factor analysis was applied for the 41 statements in the research. As a result of factor analysis, 7 dimensions were obtained. In this way, the analyzes have become more understandable and easily interpretable. Correlation analysis was used to determine the relationship between the attitudes towards communication technologies and the dimensions of work-life balance, and the correlation analysis and regression analysis to determine the effect levels between variables (Dependent-Independent). Difference analysis was applied to detect differences between dimensions. The research showed that there is a relationship between the attitudes of travel agency employees towards communication technologies and their work-life balance, It has been found that demographic characteristics are determinative in both communication technologies and work life balance dimensions. As a result of the analyzes made in this context, all 3 questions of the research were answered positively.

Keywords: Communication technologies, Work-life balance, tourism, travel agency

## BÖLÜM 1. GİRİŞ

2000'lerin ilk yıllarından itibaren iletişim teknolojileri büyük bir hızla gelişmeye, iletişim kolay ulaşılabilir, ucuz bir olgu haline gelmeye başlamıştır. Bu durum karşısında şirket hatları, diz üstü bilgisayarlar, tabletler, uzaktan erişim teknolojileri yavaş yavaş hayat bularak kısa zamanda yaşamın olmazsa olmaz bileşenleri haline gelmiştir. Öyle ki günümüzde birçok çalışan değil diz üstü bilgisayarı, sadece cep telefonunu kullanarak iş yerinde erişebildiği kaynaklara ulaşarak çalışabilir duruma gelmiştir. Son bir yıldır dünyamızı etkisi altına alan Covid-19 pandemisinde birçok sektör, iletişim teknolojilerinin bu denli gelişmiş olması sayesinde tam zamanlı ya da kısmi olarak evden çalışma sistemine geçmiştir. Bu sisteme geçen şirketler, hem maliyetleri düşürmesi hem de daha verimli sonuçlar getirmesi sebebi ile bu şekilde çalışmaya devam edeceklerini duyurmuşlardır.

Turizm endüstrisi, 1970 yıllarında “bilgisayarlı rezervasyon sistemlerinin” hayata geçmesi ile bilgi teknolojileri ile tanışmış ve bu süreci “global dağıtım sistemlerinin” kullanılması takip etmiştir. 1990'lı yıllarda internet kullanımının yaygınlaşması ile birlikte hızla gelişen teknolojik değişimler, turizm endüstrisinde de köklü gelişmelerin yaşanmasına katkı sağlamıştır. İnternetin gelişip kullanımının artması ile birlikte bilgi akışının hızlanması, turizm gibi doğru ve güncel veri akışının sağlanmanın büyük önem taşıdığı bir endüstride şüphesiz ki önemli gelişim ve değişimlerin yaşanmasına ön ayak olmuştur (Özen & Zengin, 2015, s. 126). Bilişim teknolojileri, turizm endüstrisinin verimliliğini ve performansını önemli ölçüde etkilemektedir. Turist ile turistik ürün arasında bir köprü görevi gören seyahat işletmeleri, alıcı ve satıcıyı buluşturan bir aracı konumundadır. İletişim teknolojisinde yaşanan gelişmelerin sonucunda, daha önceden sadece seyahat işletmesi aracılığı ile alınan hizmetlere artık son kullanıcıların doğrudan ulaşma imkânı sağlanmıştır. Örneğin eski koçanlı biletler günümüzde yerini elektronik biletlere bırakarak seyahat işletmelerinin büyük bir gelir kaynağının neredeyse sona

ermesine neden olmuştur. Bugün Tripadvisor gibi internet siteleri üzerinden daha önce aynı yeri ziyaret etmiş kişilerin yaptığı yorumlar, işletmelere verdikleri puanlar, kişilerin bireysel bloglarında paylaştıkları deneyimler, sosyal medyada yapılan paylaşımlar ile bir destinasyona gitmeden o yer hakkında detaylı bilgiye ulaşılabilen, fotoğraf ve videolarla gözümüzde canlandırabilmekte ve hatta sanal geziler yapılabilmektedir. Bu bağlamda seyahat işletmeleri sektörde rekabet edebilme ve piyasa koşullarına direnme çabası içine girmişlerdir. Seyahat işletmeleri, turistlere sundukları ürünleri, bu ürünlerin fiyatlarını ve müsaitlik durumlarını düzenli ve doğru bir şekilde paylaşmalıdır. Bu, seyahat işletmelerinin faaliyetlerini yerine getirebilmeleri için zamanında ve doğru bir şekilde yapılması gerekli bir durumdur. Turizmin yüksek rekabet ortamında, bilgiyi hızlı ulaştırmak oldukça önemlidir. İnternetin gelişimiyle, hemen her alanda yaygınlaşan online alışveriş eğilimi turizm endüstrisini de etkisi altına almıştır. Tüketicilerin direkt üreticilere ulaşmasını sağlayan online hizmetler iletişimi kolaylaştırmıştır.

Tüm bunların yanı sıra iletişim teknolojilerindeki gelişim, çalışanları da doğrudan veya dolaylı yollarla etkilemektedir. Özel sektörün gün geçtikçe artan rekabet ortamında çalışanlardan beklentiler de artmıştır. Eskiden iş yeri dışında bulunan bir personelin iş yeri sınırları dışında çalışabilmesi mümkün değilken, bugün sadece bir internet bağlantısı ile iş yerinde gibi çalışma imkânı mevcuttur. Bu imkânlar zaman içinde yeni çalışma düzenlerini de beraberinde getirmiştir. Bazı işletmeler çalışanlarına esnek çalışma olanakları sağlamaktadır. Bu sayede kişiler iş akışlarını kendi özel hayatlarını da göz önünde bulundurarak planlayabilmektedir. Ancak bazı işletmelerde de çalışanlar mesailerini tamamlayıp işten ayrıldıktan sonra, hafta sonu ve tatil günlerinde de bu teknolojileri kullanarak çalışma durumunda kalmaktadırlar.

Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren hemen hemen tüm işletmeler hafta sonu ve tatil günlerinde de çalışmaya devam etmektedirler. Bu durum turizm endüstrinin kesintisiz hizmet gerektiren yapısından kaynaklanmaktadır. Bu endüstrinin en önemli iki yapı taşı olan oteller ve seyahat işletmeleri ele alındığında, oteller hizmetin 24 saat devam ettiği vardiyalı çalışma sisteminin mevcut olduğu işletmelerken, seyahat işletmeleri belli saatler arasında açık bulunan ve vardiyalı çalışma sisteminin yaygın olmadığı işletmelerdir. Seyahat işletmelerinin görev ve sorumlulukları yalnızca satış gerçekleştirmek değildir. Gelen turistlerin otel rezervasyonları, transferleri, turlarının organize edilmesinin yanı sıra, turistlerin karşılaşılabilecekleri ya da neden olabilecekleri her türlü problem ile

ilgilenmek de seyahat işletmelerinin görevleri arasındadır. Bu durum karşısında vardiyalı çalışma sisteminin mevcut olmadığı seyahat işletmelerinde; mesai sonrası, hafta sonu ve tatil günlerinde evden çalışma durumu kaçınılmaz bir hal almış, iletişim teknolojilerindeki gelişmeler ve uzaktan erişim imkânları bu durumu olanaklı hale getirmiştir. Fakat mesai saatleri içerisinde emek yoğun faaliyet gösteren seyahat işletmesi personelinin, iş dışında da işe vakit ayırmaları şüphesiz ki iş-yaşam dengesizliğini de beraberinde getirmektedir.

İş yaşam dengesi; ulusal ve uluslararası arenada, yönetim ve organizasyon alan yazınında özellikle son 20 yılda üstünde durulan konulardan biridir. İş yaşam dengesi, bireyin iş ve yaşamı ile ilgili taleplerinin dengede olması durumu olarak ifade edilebilir. Denge oluşturulurken aynı zamanda iki taraftan da doyum sağlayarak iş ve sosyal yaşamda üstlenilen roller arasındaki dengesizliğin en alt seviyede olması durumudur. Bireyin kendi kişilik özellikleri, çalışmış olduğu örgüt ve yaşadığı aile özelliklerine bağlı olarak beklentiler ve bu doğrultuda dengeyi oluşturacak gereksinimler değişecektir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri, bireylerin sosyal yaşamında olduğu kadar aynı zamanda iş yaşamında da önemli noktalara gelmiştir. Her ne kadar iletişim teknolojilerinin gelişimi hayatımızı kolaylaştırmış gibi gözükse de, olumsuz anlamda etkilediği yönlerinin de mevcut olabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda seyahat işletmelerinde çalışan personelin bilgi teknolojilerini sıklıkla kullandığı düşünüldüğünde, bu teknolojilerin iş ve yaşam arasındaki dengeye etkisi veya bu denge ile ilişkisi olabileceği öngörülmektedir. Bu nedenle bu çalışma, seyahat işletmesi personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı olan tutumunu ve bu tutumun iş-yaşam dengesiyle ilişkisini ve etkileşimini irdeleme amacını taşımaktadır. Bu araştırma sonucunda bilgi iletişim teknolojilerinin seyahat işletmesi personelinin hayatındaki yeri ortaya çıkaracaktır.

Bu araştırma kapsamında yapılan literatür araştırmasında, turizm alanında yapılan iş-yaşam dengesi çalışmalarının daha çok otel işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Seyahat işletmelerini konu alan çalışma ise yok denecek kadar azdır. Bununla birlikte bilgi ve iletişim teknolojileri ile ilgili turizm alanında yapılmış birçok çalışmaya rastlanırken, iletişim teknolojilerinin etkilerini iş-yaşam dengesi boyutunda irdeleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışma, iletişim teknolojilerinin seyahat işletmesi personelinin iş ve yaşamları arasındaki dengeye olumlu veya olumsuz etki ve

ilişkilerini ortaya koymaktadır. Bu sonuçların, literatürde seyahat işletmelerinin iş-yaşam dengesi ile ilgili boşluğunu dolduracağı düşünülmektedir

Bu araştırma beş bölümden meydana gelmektedir. Giriş bölümünden sonra ikinci bölümde iletişim ve iletişim teknolojisi kavramları, iletişim teknolojilerinin iş yaşamındaki yeri ve önemi, turizm endüstrisindeki kullanım alanları irdelenmiştir. Ardından iş-yaşam dengesi kavramı geniş olarak tanımlanmış ve Türkiye’de ve turizm endüstrisinde iş yaşam dengesine bakış açıları aktarılmıştır.

Üçüncü bölümde araştırmanın metodolojisine yer verilmiştir. Araştırma nicel araştırma yönteminden yararlanılarak tasarlanmıştır. Verileri elde edebilmek için ise anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk iki bölümünde likert tipi ölçek kullanılmıştır. Beşli likert tipi ölçek olarak tasarlanan bu ankette ifadeler “-1- Kesinlikle Katılmıyorum -5- Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Çalışmada, veri toplama yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. İstanbul’da bu şartları taşıyan ve gönüllü olan bütün A grubu seyahat işletmesi çalışanları veri sürecine dahil edilmiştir. Toplamda

393 katılımcının verisi analiz sürecine dahil edilerek, yorumlanmaya çalışılmıştır. Araştırma kapsamında Kovid-19 salgını sebebiyle turizm endüstrisindeki durgunluk araştırmaya negatif yönlü etki etmiştir. Ulusal ve uluslararası seyahatin durma noktasına gelmesi, seyahat işletmelerini de önemli derecede etkilemiştir. Bu nedenle seyahat işletmesi çalışanları kısıtlamalardan en çok etkilenen hizmet sektörü personeli olduğu söylenebilir. Bu kısıtlamalar doğrudan personelleri etkilediği gibi dolaylı yoldan da araştırmayı etkilemiştir. Artan iletişim ve bilgi teknoloji kullanımı ve acente personelinin teknolojiye karşı algıları, iş ve yaşamları arasında dengede belirleyici bir faktör olup olmadığını tespit edebilmek literatür açısından önemli hale gelmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her ne kadar hayatı kolaylaştırdığı düşünülse de hayatı olumsuz yönde etkilediği durumlarında mevcut olması muhtemeldir. Bu nedenle etkilerin ve ilişkilerin tespit edilmesi hem literatüre hem de sektör yöneticilerine konu hakkında fikir ve öneriler sunabilecektir.

Tüm bu bilgiler ışığında, araştırma sürecinde toplamda 3 adet araştırma sorusuna cevap aranmıştır. Çalışma bağlamında cevabı aranan araştırma soruları aşağıdaki gibidir;

Soru 1: Seyahat işletmesi personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı tutumu iş yaşam dengesinde etkili midir?

Soru 2: Seyahat işletmesi personelinin bilgi ve iletişim teknolojisine karşı tutumu ile iş yaşam dengesi arasında bir ilişki mevcut mudur?

Soru 3: Seyahat işletmesi personelinin demografik özellikleri değişkenlere karşı tutumlarında farklılıklara sebep olmakta mıdır?

Çalışma için güvenilirlik katsayısı hesaplanmış, çalışma ölçeğinin güvenilirlik şartını sağladığı tespit edildikten sonra veriler istatistiksel analiz programında analiz edilmiştir. Araştırmada likert tipi iki adet ölçeğin her birine faktör analizi uygulanmıştır. Araştırmada yer alan 41 ifade yerine faktör analizi ile 7 boyut üzerinden analizler daha anlaşılır ve kolayca uygulanmıştır. İletişim teknolojilerine karşı tutumlar ile iş-yaşam dengesi boyutları arasındaki ilişkilerin şiddeti ve ilişki yönünün tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizi, değişkenler arasındaki (Bağımlı-Bağımsız) etki düzeylerinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizine başvurulmuştur.

Dördüncü bölümde araştırmanın bulgularına yer verilmiştir.

Altıncı ve son bölümde ise araştırmanın sonuçları yorumlanarak anlatılmış, sektöre ve araştırmacılara yönelik önerilerde bulunulmuştur. Araştırma soruları cevaplanmıştır.



## BÖLÜM 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu çalışmada iletişim teknolojilerinin iş yaşam dengesi üzerine etkileri incelenecektir. Bu bölümde iletişim, iletişim teknolojileri ve iş yaşam dengesi kavramları detaylı şekilde açıklanmaya çalışılmıştır.

### 2.1. İletişim Kavramı, Tanımı ve Önemi

İletişim yani komünikasyon kelimesi, Fransızca ‘communication’ kelimesinden gelmekte olup (<https://www.etimolojiturkce.com>, 2020) Türk Dil Kurumu tarafından “*duygu, düşünce ve bilgilerin çeşitli yollarla başkalarına aktarılması, bildirişim, haberleşme, komünikasyon*” olarak tanımlanmıştır (<https://sozluk.tdk.gov.tr>, 2020).

İletişim, bireylerin, belli bir araç yardımıyla diğer birey ya da bireyler ile bağlantı kurduğu süreç içerisinde kendilerini ifade etmesi, karşısındaki bireyleri anlayabilmesi, bu sayede belirsizliklerin azalarak duyguların ve bilgilerin aktarılmasıdır (Gönenç, 2012, s. 90).

İletişim, kişilerin duygu ve düşüncelerini aktararak diğer kişiler tarafından kabul edilme ihtiyacından ortaya çıkmaktadır (Kanter, Barry, & Todd, 1992, s. 388). İletişim olgusu insanlığın var oluşu ile başlamış, günümüze gelinceye kadar çeşitlenmiş, gelişmiş ve şüphesiz ki insanlığın ve toplumların geçirdiği evrimlerde büyük rol üstlenmiştir (Gönenç, 2012, s. 88).

İletişim birbirinden farklı birçok alanda var olan bir olgudur. Bu sebeple de birçok farklı tanımı mevcuttur. İletişim ile yapılmış tanımlamaların bir kısmı aşağıdaki gibidir;

Gerbner (1972), iletişimi mesajlar vasıtasıyla meydana gelen toplumsal bir etkileşim olarak tanımlamıştır. Köknel (1997), iletişim kavramı ile ilgili yapılan tanımlamaların genel olarak haber ve bilginin farklı yerlere aktarılması anlamında yapıldığını söylemiştir.

Eren (1998),’e göre iletişim gerçekleşmesi, kişiler arasında etkileşimin meydana gelmesiyle mümkündür ve insanlar arasında kurulan bağ iletişim ile sağlanmaktadır.

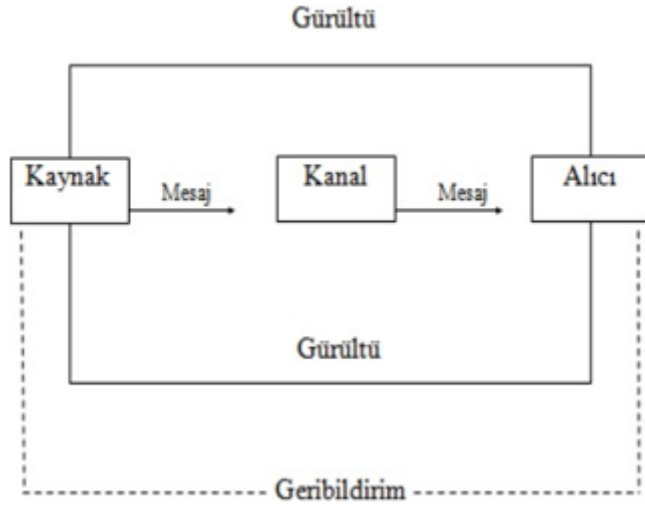
Telman ve Ünsal (2009), iletişim; kişilerin sosyal etkileşimlerinde gerek duydukları sembollerini anlamlandırarak karşı tarafa aktarma süreci demiştirler. Berk (2007) iletişimin her an her yerde olduğunu, insanlığın ister istemez bu ağın bir tarafında yer aldığını söylemiştir.

İnsanın doğası gereği paylaşma ihtiyacı vardır ve iletişim bu dürtü ile ortaya çıkmıştır. İnsanoğlu bilgi ve tecrübelerini paylaştıkça insanlık gelişim göstermiştir. Bu bağlamda gün geçtikçe gelişen iletişim kaynaklarının insanlığın bu günlere gelmesine büyük katkı sağladığı söylenebilir. İletişim teknolojilerindeki gelişmeler, bilgi ve haberlere ulaşma ve dağıtma hızı bireysel ve toplumsal gelişimleri de şüphesiz beraberinde getirmektedir. İletişim bir süreçtir. Bu süreç kişinin diğer kişi ya da kişilerin varlığını hissetmesi ile başlar. İletişimin başlaması için illa mesaj göndermek gerekli değildir. Suskunluk hali de zaten başlı başına bir mesaj içermektedir (Üstünel, 2011, s. 10-15).

İletişim ile ilgili yapılmış tanımlamalara bakıldığında iletişimin gerçekleşmesi için birden çok kişinin duygu, düşünce ve taleplerini karşılıklı olarak birbirlerine aktarma süreci olduğu ifade edilebilir. İletişimin devam etmesi için bu aktarımların karşılıklı olarak devamlılığı gerekmektedir. Mesajı gönderenin, mesajını herhangi bir sembol ya da araç ile doğru bir şekilde iletmesi ve karşı tarafın bunu doğru bir şekilde anlaması halinde iletişim gerçekleşmiş olur. Aksi takdirde gönderilen mesaj herhangi bir alıcı tarafından karşılanmıyorsa iletişim gerçekleşmiş olmaz (Ünal, 2019, s. 5).

İletişim sadece yazılı ve sözlü olarak gerçekleşmez. Pembecioğlu (2011) iletişimi; sözlü iletişim, jest mimik iletişimi, sembol kullanarak iletişim, simge kullanarak iletişim ve iletişim araçları kullanılarak gerçekleşen iletişim olmak üzere 5 dalda sınıflandırmıştır. Bunun dışında iletişimin, kişilerarası, gruplar arası, kitlesel, kamusal, örgütsel ve kültürlerarası olmak üzere çeşitli türleri bulunmaktadır (Aziz , 2012, s. 49)

Aşağıda yer alan şekilde iletişim sürecine dahil olan unsurlar belirtilmiştir. Bu bağlamda iletişim sürecini kaynaktan çıkan mesajın bir iletişim aracı kullanarak alıcıya ulaştırılması ve alıcı tarafından geri bildirimde bulunulması süreci olarak tanımlamak mümkündür.



Şekil 2.1: İletişim süreci (Gönen, 2015, s. 7)

- **Kaynak (Verici)**

İletişimden söz edebilmek için bir gönderici, göndericinin iletmek istediği bir mesaj ve bu mesajın ulaşması beklenen bir hedef yani alıcı olmalıdır. Kaynak yani verici mesajı ortaya çıkarandır, kişi olabileceği gibi kurum da olabilir (Gönen, 2015, s. 8). İletişim araçları kullanılarak belli bir amaç için, hedefe yöneltilmiş mesaj kaynak tarafından ortaya çıkmaktadır. Yani kaynak iletişim sürecini başlatan ilk iletişim unsurudur (Demir, 2019, s. 59).

Verici, kanal aracılığıyla bir mesajı bir birey ya da topluluğa iletmek isteyen kişi anlamına gelmektedir (Gökçe, 2013, s. 41). İletişimin doğru bir şekilde gerçekleşmesi verici ve hedefin mesajdan aynı anlamı çıkarmaları ile mümkündür (Akman, 2013, s. 14)

- **Mesaj (İleti)**

Mesaj yani bir diğer adı ile ileti, verici tarafından üretilmiş olan bilgi, düşünce ve duygular olarak ifade edilebilir. Mesaj hedefe doğru iletişim aracı kullanılarak uygun bir zamanda iletilmelidir. Aynı zamanda hedef tarafından anlaşılabilir şekilde olmalıdır (Gönen, 2015, s. 8). Bir diğer tanıma göre ileti, verici tarafından yazılı ya da sözlü kanallar kullanılarak hedefte ulaştırılmak istenen bilgiler bütünüdür (Güllüpunar, 2013, s. 1936). Daha önce yapılan tanımlamada iletişim sürecini başlatan ilk iletişim unsurunu kaynak olduğu belirtilmiştir. Ancak kaynağın iletişimi başlatabilmesi için önce hedefe ulaştırmak istediği bir mesajının olması gereklidir. Yani mesaj olmayan bir iletişim modeli düşünülemez (Aziz, 2012, s. 30). Kaynak tarafından gönderilen mesaj alıcı tarafından doğru bir şekilde algılanmıyorsa iletişim sağlanamaz. Şekil 2.2’de kaynaktan

çıkan mesajın alıcı tarafından doğru algılanmaması sebebi nedeniyle gerçekleşen diyaloglara örnek verilmiştir.



Şekil 2.2 Mesaj ve mesaja karşılık süreci örneği. (Cüceloğlu, 2002: 69).

Kaynak ile hedef arasındaki veri akışı iletişim kanalları aracılığı ile sağlanmaktadır. İletişimin doğru, sürdürülebilir ve etkili olabilmesi için kaynak seçimi hedefe ve amacına uygun olarak yapılmaz. İletişimin gerçekleşmesi için kaynak ve hedefin aynı yerde karşı karşıya olmaları gerekli değildir. Alıcı ve verici farklı coğrafyalarda da olsa iletişimi devam ettirebilmek iletişim kanalları sayesinde mümkündür (Ünal, 2019, s. 9). Örneğin telefon ile kurulan bir iletişim modelinde kanal telefon hattıdır. Televizyon ve radyo aracılığı ile yapılan bir iletişimde ise kanal frekanslardır.

- **Hedef (Alıcı)**

Alıcı yani hedef, kaynak tarafından iletilecek olan mesajın ulaşması beklenen kişi ya da topluluktur. Bir mesajın hedefi olmak için kaynak tarafından tanınıyor olmak gerekli değildir. İletişim süreci kapsamında kaynak ne kadar önemli ise hedef de aynı şekilde

önem taşımaktadır. Çünkü kaynaktan çıkan mesaj her ne kadar sorunsuz ve mükemmel bir şekilde alıcıya ulaşsa da gelen mesaj alıcının anlayabildiği kadardır (Gönen, 2015, s. 9).

- ***Geri Bildirim***

Kaynak tarafından iletilen mesaja hedef tarafından verilen cevap geribildirimdir (Cüceloğlu, 1999, s. 78). Kişilerarası iletişimin gerçekleşebilmesi, verici tarafından gönderilen mesajın alıcı tarafından algılanması, daha sonra hedef kişinin geri bildirimde bulunarak yeni bir mesaj iletmesi ile mümkündür. İletişimin devamlılığı ancak bu sayede sürdürülebilir. Geri bildirim yapılmadığında karşılıklı bir iletişimden söz edilemez. Geri bildirim bittiği yerde iletişim son bulacaktır (Kaypakoğlu, 2010, s. 9).

### **2.1.1. İletişim teknolojisi kavramı, tanımı ve önemi**

En basit tanımı ile iletişim, belli semboller kullanarak bilgi ve düşüncelerin karşılıklı olarak aktarılmasıdır. İletişim teknolojisi de bu aktarımın gerçekleşmesini sağlayan araçların bütünüdür (Turnaoğlu, 2015, s. 3).

Sanayi devriminden günümüze kadar gelen tüm klasik organizasyon yapıları ve davranışları artık sona ermiştir. Günümüzde geleneksel üretim anlayışı, çalışma saatleri, aynı işyerinde uzun yıllar çalışma, kapıdan kapıya satış ve mal satışının yerini esnek üretim, esnek istihdam, uzaktan çalışma sistemleri, sanal işletmeler ve e-ticaret almıştır.

Teknolojinin ilerlemesi ile birlikte bilgisayarların yaygınlaşması ve sınırların ortadan kalkması hizmet sektörünü küreselleştirmiştir. Bu sayede küresel liderler ve küresel liderlik tarzları ihtiyaç haline almıştır. Tüm bunların devamı olarak bilgiye erişim kolaylaşmış ve bilgi artmış stratejik bilgi alanı oluşmuştur. Bu durum bilgiyi kullanabilen kişileri ön plana çıkarmıştır (Temen, 2004).

İletişim teknolojisinin getirdiği bu dinamik yapı, tüm işletmelerde etkili ve yaygın bir uygulama alanı bulmuş ve teknoloji kullanımında büyük bir rekabet yaratmıştır. Çünkü iletişim alanındaki teknolojik üstünlük, firmalar için pazar ve rekabet avantajı yaratmaktadır.

Günümüzde şirketler, şirketin mal ve hizmetlerini tüketenlerin görüşlerine dayanarak, özellikle medya kuruluşları ile web siteleri oluşturmak, ana sayfalar tasarlamak, kurumsal iletişim için intranet kullanmak ve extranet üzerinden iletişim kurmaktadır. Önerilerinden yararlanmak için sohbet odaları oluşturmayı, halktan geri bildirim almak için kullanıcı grupları oluşturmayı ve şirketin müşterileriyle hızlı iletişim kurabilmesi için e-postayı kullanmayı içeren yeni yapılara adım atılmıştır. (Becerikli, 2002).

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin birlikte gelişmesi, üretimde daha etkili ve verimli bilgi akışında devrim niteliğinde bir gelişme sağlanmıştır. Bilgi artık daha verimli ve etkili bir şekilde işlenebilmekte ve daha hızlı ve istenen şekilde yayılmaktadır (Cerit, 2001: 155). Artık resmi bir bilgi sistemi, yani yöneticinin karar vermesi gereken verileri toplayan, işleyen, depolayan ve raporlayan bir bilgi sistemi var ve şirketler bu sistemleri etkin kullandıkları sürece bundan fayda sağlamaktadırlar (Güleş, 2000: 24).

İletişim teknolojilerinin günümüzde geldiği noktada, bilgi birçok kişi tarafından aynı anda ulaşılabilir bir hal almıştır. Teknoloji ihtiyaçlar doğrultusunda hızla gelişip yenilenmektedir (Erkan, 1994:53).

### **2.1.2. İletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimi**

İletişim ile ilgili yapılan tanımlamalara bakıldığında bu olgunun temelinde insanın paylaşma ihtiyacının olduğu ve tarihinin insanlık kadar eski olduğu ve iletişim şekillerinin zaman içinde gelişerek değiştiği görülmüştür. Matbaanın icadı iletişim olgusuna yeni bir boyut kazandırmış, sözlü iletişimin yol açtığı sorunlar ortadan kalkmaya başlamıştır. En önemlisi ise bilgi değişmeden olduğu gibi karşı tarafa aktarılabilir olmuştur (Carr, 2012, s. 82). Matbaa ile birlikte kitaplar hızla çoğaltılabilmiş, bu sayede bilgi kitaplar aracılığı ile hızla kitlelere ulaşabilmiştir. 1832 yılında telgrafın icat edilmesi ile birlikte iletişim yeni bir boyut kazanmıştır. Artık bilginin yayılması için mesafelerin aşılması gerekmemektedir. Bilgi bir yerden bir yere aktarılabilir hale gelmiştir. Telgrafın yaygınlaşması ile birlikte daha çok bilgiye erişim daha hızlı bir halde sağlanabilir olmuştur (Yayla, 2017, s. 12). 1876 yılında telefonun icat edilmesi ile birlikte yeni bir çığır açılmıştır. Bu teknoloji sayesinde sadece yazı değil ses iletilebilir hale iletilebilir bir hal almıştır (Törenli, 2005, s. 74).

Yapılan birçok çalışmanın ardından 1897 yılında Marco'nun denemeleri başarılı olmuş ve radyo bir kitle iletişim aracı olarak hayat bulmuştur. Radyo ile birlikte bilgi akışı çok daha hızlı ve çok daha fazla kişiye ulaşılabilir hale gelmiş haberler, insanlarda merak uyandırmaya başlamıştır (Crowney & Heyer, 2014, s. 312). Telgraf ve telefondan sonra fotoğraf önemli bir iletişim aracı olarak ortaya çıkmıştır. Artık ses ve yazının yanında görüntü iletimi mümkün hale gelmiş haberleşme yeni bir boyut kazanmıştır. Aynı zamanda fotoğrafın icadı bugün birçok iletişim teknolojisinin çıkış noktasını oluşturuyor

olması sebebi ile büyük önem taşımaktadır (Yayla, 2017, s. 16- 17).

Tablo 2.1: Bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişimin kısa tarihçesi (Boczko, 2007).

---

1831: Joseph Henry ilk elektrik telgrafı geliştirdi.
1843: Alexandre Bain ilk faks makinasının patentini aldı.
1876: Graham Bell telefonu icat etti.
1894: Guglielmo Marconi radyoyu icat etti.
1925: Lohn Logie Baird deneysel amaçlı ilk televizyon sinyalinin gönderdi.
1944: Harvard Üniversitesinde Howard Aiken ve Grace Hopper MARK serisi bilgisayarları tasarlandı.
1951: Ticari amaçlı bilgisayarlar ilk defa satıldı.
1951 -1958: Birinci nesil bilgisayarlar tasarlandı.
1959 – 1963 İkinci nesil bilgisayarlar tasarlandı.
1964 – 1979 Üçüncü nesil bilgisayarlar tasarlandı.
1975: Bill Gates ve Paul Allen Microsoft şirketini kurdular.
1979 - : Dördüncü nesil bilgisayarlar tasarlandı. Günümüze kadar olan dönem
1981: IBM ilk kişisel bilgisayarı tanıttı (PC).
1984: Apple Mac bilgisayarı tanıtıldı.
1994: Amerikan hükümeti internet üzerindeki kontrolü serbest bıraktı.
1995: Windows 95 tanıtıldı.
2005: Dünya genelinde 50 milyon internet sitesi bulunmaktadır.
2010: Windows 7 satışa sunuldu

---

1939 yılında yapılan ilk televizyonun yayını ile birlikte radyonun rakipsizliği son bulmuştur. Görüntü ve ses kalitesinde yaşanan sorunlar kısa sürede aşılmış ve televizyon 1950’li yıllar itibari ile en büyük ve etkili kitle iletişim aracı olmuştur (Castles, 2013, s. 446). Televizyonun ardından 1946 yılında elektronik hesap makinası olarak kullanılmaya başlanan bilgisayar tekniği hızla gelişmiş ve bugünkü halini almıştır. Bu teknoloji iletişim aracı olmanın yanı sıra hızlı işlem yapılabilecek bir teknoloji olmuştur. Aynı zamanda bilgisayarın gelişiminin internetin ortaya çıkmasına yol açtığı söylenebilir (Gönenç, 2012, s. 101).

İnternet ile birlikte bilgisayarlar bugün geldikleri noktada en önemli iletişim aracı haline gelmiştir. Maliyetlerin azalması ve PC (personel computer) kullanımının herkes

tarafından erişilebilir bir hal alması ile birlikte dijital iletişim bilgiye ulaşımı daha da kolay hale getirerek çekiciliğini artırmıştır (Tanşu & Atamer, s. 154). Zaman içinde gelişen teknolojiler sonucunda bugün internet teknolojisi bugüne kadar gelmiş geçmiş tüm iletişim teknolojilerinin yarattığı etkilerden oldukça fazla etkilemiş tüm dünyada her alanda vazgeçilmez olmuştur (Turnaoğlu, 2015, s. 4).

Tablo 2.1’de bilgi ve iletişim teknolojilerinin tarihsel gelişimine yer verilmiştir. Tabloya göre 1831’de telgrafın icadı ile başlayan iletişim teknolojilerini sırasıyla faks, telefon, radyo, televizyon ve bilgisayar takip etmiştir. 20. Yüzyılın ikinci yarısında ortaya çıkan bilgisayar teknolojisi bugün hala gelişip yenilenmeye devam etmektedir.

### 2.1.3. İletişim teknolojisi araçları

İletişim ile ilgili yapılan tanımlamalarda iletişimin gerçekleşmesi için bir kaynağa ihtiyaç duyulduğundan bahsedilmiştir. Tablo 2.2’de iletişim teknolojisinin çağdaş ve klasik araçlarına yer verilmiştir. Tabloya göre klasik iletişim araçlarını televizyon, radyo, telefon, faks, elektronik ödeme sistemleri, internete kapalı bilgisayar ağları oluştururken çağdaş araçları internet, FTP, elektronik posta, konferans sistemleri, SMS ve WAP oluşturmaktadır.

Tablo 2.2: İletişim teknolojisi araçları (Çakırer, 2013, s.107).

Klasik Araçlar	Çağdaş Araçlar
Televizyon-Radyo	İnternet
Telefon	FTP
Faks	Elektronik Posta
Elektronik Ödeme ve Para Sistemi: (Bankamatik Makineleri, Kredi Kartlar, POS Makineleri)	Konferans Sistemleri; ( Telekonferans, Data Konferans, Video Konferans)
İnternet Kapalı Bilgisayar Ağları; Elektronik Fon Transferi (EFT)	Mobil İletişim İçin Küresel Sistem Teknolojisi: Kısa Mesaj Servisi (SMS), WAP: Telsiz Uygulama Programı Protokolü
Elektronik Veri Değişimi (EDI)	



İletişim ile ilgili yapılan tanımlamalarda iletişimin gerçekleşmesi için bir kaynağa ihtiyaç duyulduğundan bahsedilmiştir. Tablo 2.2’de iletişim teknolojisinin çağdaş ve klasik araçlarına yer verilmiştir. Tabloya göre klasik iletişim araçlarını televizyon, radyo, telefon, faks, elektronik ödeme sistemleri, internete kapalı bilgisayar ağları oluştururken çağdaş araçları internet, FTP, elektronik posta, konferans sistemleri, SMS ve WAP oluşturmaktadır.

- a) Televizyon-Radyo;** Televizyon ve radyo iletişim araçları arasında genellikle birlikte anılmaktadır. Radyo sadece ses iletimi gerçekleştirilmesi sebebi ile daha erken icat edilmiş olup televizyon ses iletimine görüntüyü de ekleyerek radyodan 10-15 yıl sonra ortaya çıkmıştır. Bu iki iletişim aracı da kişiler üzerinde büyük etkiler yaratmıştır. Ancak şüphesiz ki televizyonda yayın yapma maliyetlerinin radyoya oranla daha çok olması sebebi ile televizyonun yayılma ve kullanılma hızı radyodan daha yavaş gerçekleşmiştir. Radyo ve televizyon yayınları geçmişten günümüze teknolojinin gelişmesiyle pek çok farklı yayın sistemi kullanılarak gerçekleştirilmiştir. İnternetin yaygınlaşıp kullanım alanının artması ile birlikte 21. Yy’ın ilk yıllarından itibaren radyo ve televizyon yayıncılığı dijital yayıncılık ile tanışmıştır (Aziz, 2013).
- b) Telefon;** Alexandre Graham Bell, 1876 yılında ses aktarımını sağlayan ilk aygıtı tasarlamıştır. O yıllarda telefon kitle iletişim aracı olarak kullanılmış, telefon sahipleri bir santrale bağlanarak ortak yayın dinlemişlerdir. Geçen zaman içinde ise telefon ile ses aktarım teknolojisi, cep telefonlarını meydana çıkarmış hem ses kalitesi bir hayli gelişme göstermiş ve bu teknoloji ucuzlayarak herkesin ulaşabildiği bir hal almıştır (Gönenç, 2012, s. 97).
- c) Faks;** Faks, geleneksel posta sisteminden sonra hızlı bir şekilde belge iletimi sağlaması sayesinde özellikle ticari işletmeler için önemli bir iletişim kaynağı olarak kullanılmıştır (Kargı, 2006, s. 241). Ancak günümüzde internetin gelişimi ve elektronik postaların hayata geçmesi ile birlikte faks kullanımı yok denecek kadar azdır.
- d) Elektronik Ödeme;** 21. Yüzyılın başlarından itibaren internetin gelişmesi ödeme sistemlerine de etki etmiş, nakit ödemeler yerini elektronik ödemeye bırakmıştır. İnternet bankacılığının kullanılmaya başlaması ile birlikte para transfer ve hesap kontrolleri çok daha hızlı bir şekilde yapılmaya başlanmıştır. (Duramaz & Dündar,

2014, s. 25) Ülkemizde kullanılan elektronik ödeme sistemlerini kredi kartları, internet bankacılığı, bankamatik ve pos makinaları, para ve mobil ödeme sistemleri oluşturmaktadır.

- e) **Mobil İletişim;** Mobil iletişim denilince akla ilk gelen şüphesiz ki akıllı telefonlardır. Teknoloji geliştikçe mobil iletişim de gelişmiş bugün gelinen noktada akıllı telefonlar ile neredeyse bilgisayar ile yapılan her şey yapılmaktadır (Yayla, 2017, s. 27). Günümüzde hemen herkes tarafından kullanılan akıllı telefonlar aracılığı ile günlük hayatta kullanmamız gereken emen her işi halledebilir hale gelinmiştir. Bu telefonlar ile banka işlemlerinden, elektronik postaları alma ve cevaplama, başka bir bilgisayara uzaktan bağlanmaktan günlük işlemlerimizi takip etmeye, yazılı mesaj alış verişi yapmaktan görüntülü görüşmeler yapmaya birçok işlem yapılabilir.
- f) **İnternet;** İnternet kavramını tüm dünya genelindeki bulunan bilgi ve kaynakların oluşturmuş olduğu grup olarak tanımlamak mümkündür. İnternet bireyler ve toplumlar arasında iletişimi sağlayan, bilgi paylaşımına aracı olan global bir iletişim ağıdır (İçel & Yener, 2007, s. 3).İnternet teknolojisinin hayat bulması ve yaygınlaşarak herkes tarafından kullanılmaya başlaması ile birlikte hemen hemen bütün iş kollarını ve kişileri etkisi altına almıştır. İnternet teknolojisi birçok teknolojiyi de beraberinde getirmiştir.

Tablo 2.3’de internetin gelişim sürecine yer verilmiştir.

Tablo 2.3: İnternet'in Dünya'daki gelişimi (Çakırer, 2013 s.115).

1969	ARPANET kuruldu (ABD)
1971	İlk e-posta kullanıldı
1972	İlk chat konferans yapıldı
1973	İngiltere ve Norveç’e bağlantı gerçekleşti
1979	Haber grupları açıldı
1984	DNS yapısı ortaya çıktı
1990	Modemle ilk ücretli bağlantı gerçekleşti
1992	Host sayısı 1 milyonu geçti
2000	İnternet kullanıcı sayısı 304 milyarı geçti
2007	İnternet kullanıcı sayısı 1 milyarı geçti
2012	İnternet kullanıcı sayısı 2 milyarı geçti

Tablo 2.4'te ise internetin Türkiye'deki gelişimini gösteren tabloya yer verilmiştir. İki tablodan görüleceği gibi dünyada internet ile ilgili ilk atılımlar 1969 senesinde yapılırken Türkiye'de internet ile ilgili ilk çalışmalar 24 yıl sonra 1993 yılında olmuştur.

Tablo 2.4: İnternet'in Türkiye'deki gelişimi (Çakırer, 2013 s.115).

1993	ODTÜ'de ilk internete bağlandı. TURNET tamamlandı.
1995	İnternet servis sağlayıcı şirketleri kurulmaya başlandı.
1996	Türkiye, tr grup ismiyle internete bağlandı.
1998	Türkçe içerikli web sitesi sayısı arttı.
1999	Aktif abone sayısı 250-300 bini buldu
2000	En fazla reklam harcaması yapan sektör ISS'ler oldu.
2001	Dünya ve Türkiye'deki ekonomik kriz internet pazarını olumsuz etkiledi.
2002	Abone sayısı 800-900 bine ulaştı.
2003	GPRS mobil internet erişimi gerçekleştirildi.
2007	İnternet abone sayısı 17 milyona ulaştı.
2012	İnternet abone sayısı 35 milyona yaklaştı.

- g) Elektronik Veri Değişimi (EDI);** EDI, ticari firmalar arasında paylaşılacak olan bilgi ve belgelerin, insan eli değmeden bilgisayar ağları aracılığı ile iletilmesini sağlayan bir sistemdir. Bu sistem sayesinde önceden tasarlanmış formatlara sahip bilgisayarlar arasında veri alış verişi yapılabilir. Elektronik veri değişim sistemini kullanabilmek için özel bir altyapı gereklidir. Herkes tarafından kullanıma açık olmayan bu sistemin güvenilirliği oldukça yüksektir. Fakat yüksek maliyetleri sebebi ile yaygın olarak kullanılamamaktadır (Canpolat, 2001, s. 16).
- h) FTP;** Dosya transfer protokolü, ilk geliştirilmiş olan protokollerdendir. İnternetin yalnızca akademik amaçlar için kullanıldığı dönemde bu teknoloji iki bilgisayar arasında veri aktarımı mümkün kıldığı için bilimsel araştırmalara önemli katkılar sağlamıştır (Güngör & Evren, 2002, s. 14).
- i) Elektronik Posta;** Eskiden yazılı iletişimin temel kaynağı olan mektuplaşma sisteminde bilgi ve mesajın iletilmesi için belli bir zaman gerekiyordu. Ancak internet teknolojisi ile bilgi ve mesajlar bir kaynaktan diğerine saniyeler içinde aktarılabilir hale gelmiştir. Bir diğer değişle elektronik postalar, mektupların dijital halidir (Yayla, 2017, s. 26).

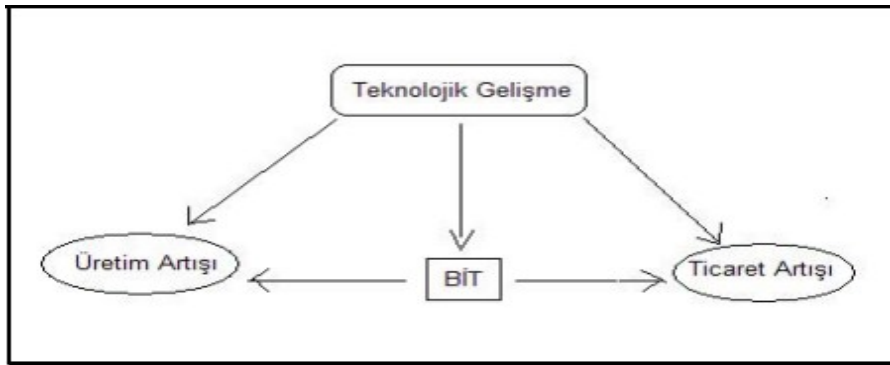
j) **Elektronik Fon Transferi (EFT);** Teknolojideki gelişmeler, bankalar arası transferlerin hacim kazanması ve rakamların artması, elektronik bankacılık sistemlerinin yaygınlaşması ve alt yapıların hazır hale gelmesiyle EFT sistemi gündeme gelmiştir (Duramaz & Dündar, 2014, s. 29). EFT sistemi bu gün tüm dünyada hemen her işlem için kullanılan ve her geçen yıl daha fazla para akışını sağlayan bir sistemdir.

#### 2.1.4. İletişim teknolojilerinin iş yaşamındaki yeri ve önemi

20. Yüzyılın sonlarından itibaren yaşanan teknolojik gelişmeler bilgiye ulaşımı kolaylaştırmıştır. Bu durum da geleneksel pazarlama yöntemlerinin şekil değiştirmesine etki etmiştir (Özturan ve Roney, 2004: 259). Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi hayatımızın hemen her noktasını etkilerken en çok da iş yaşamının bu gelişmelerden etkilendiğini söylemek mümkündür (Çalış, 2014: 94).

Müşteri taleplerinin sürekli değiştiği ve rekabetin her geçen gün arttığı günümüz şartlarında şirketler zaman ile yarışır hale gelmiştir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişimi çalışma süreçleri üzerinde büyük etkiler yaratarak yeni süreçleri beraberinde getirmektedir. Gelişen teknoloji sayesinde veri girişleri ve raporlamalar çok daha hızlı gerçekleştirilebilir hale gelmiştir. Bilgi çok daha hızlı karşı tarafa iletilebilir bir hal almıştır (Esendemir, 2012, s. 4269).

Şekil 2.3'te gösterildiği gibi teknolojide meydana gelen yenilikler bilgi ve iletişim teknolojilerinin gelişmesini sağlamaktadır. Bilgi ve iletişim teknolojileri geliştikçe de bir taraftan üretim artarken diğer taraftan ticaret de artmaktadır.



Şekil 2.3: Teknolojinin ticarete etkisi. (Karagöz, 2007, s. 216).

İletişim teknolojilerinde yaşanan gelişmeler karşısında bir takım iş kolları varlığını kaybederken diğer taraftan yeni iş dalları ortaya çıkmıştır. Teknoloji değiştikçe işlerin yapılış şekilleri de değişip gelişmektedir. Bu noktada teknolojik yenilikleri yakından takip edip bunlara entegre olmak işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır. Çağı yakalayamayan işletmelerin yüksek rekabet ortamında varlıklarını devam ettirmeleri oldukça zordur. İletişim teknolojileri geliştikçe mesafeler kısalmış, eski zamanlarda günler süren işlemler çok kısa sürede halledilebilir hale gelmiştir (Düşükcan & Kaya, 2003, s. 36).

Bilgi teknolojileri, işletmelerde iletişimin artmasında, çalışanların denetiminde, işletme içi iletişimin geliştirilmesine, çalışanların izlenmesine, iş kararlarının uygulanmasının hızlandırılmasına ve çevresel faktörlere duyarlılığın artırılmasına önemli katkı sağlamaktadır. Günümüz rekabet ortamında faaliyet gösteren firmaların başarısı, hem işi zamanında algılama ve uyum sağlama yetenekleri hem de değişim için önem taşımaktadır. Bu, değişim de önemli payı olan bilgi teknolojisinin aktif kullanımına bağlı olmaktadır. (Semiz vd., 2009: 3).

Bilgi teknolojileri, manuel işlemlerin azalmasına olanak sağlamaktadır. Bu sayede hem personel maliyetleri azalmakta, hem zaman çok daha verimli kullanılmakta, hem de hata payı oldukça düşmektedir (Dulkadir, 2015:33).

#### **2.1.5. Turizm işletmelerinde iletişim teknolojilerinin kullanımı ve önemi**

İletişim teknolojileri son yıllarda hayatın her alanında, herkes tarafından kullanılan ve vazgeçilemez bir olgu haline gelmiştir. Şüphesiz ki bu teknoloji kişileri etkisi altına aldığı kadar işletmeleri de almıştır. Turist ile turistik üründe bir aracı olan seyahat acentaları bilgiyi en hızlı şekilde karşı tarafa iletibilmek için iletişim teknolojilerini en yoğun kullanan işletmelerden biri konumundadır (Ayhan, 2017).

Turizm endüstrisinin özellikle pazarlama faaliyetlerinde iletişim teknolojilerini yoğun olarak kullanmakta olduğu bilinmektedir. Gün geçtikçe artan turist taleplerine güvenilir ve hızlı bilgi akışını sağlamak iletişim teknolojilerinin bu sektördeki önemini ortaya koymaktadır. Her sektörde olduğu gibi turizm işletmelerinde de bilgisayar sistemlerinin kullanım alanı gün geçtikçe fazlalaşmaktadır. Bilgisayar sistemine dayalı çalışma modelinde maliyetler düşmekte, hata oranları azalmakta, veri paylaşımı, saklanması ve

raporlama kolaylaşmakta bunların yanında tüm işlemler hızlı bir şekilde gerçekleştirilmektedir. (Ünüvar, 2008, s. 599).

Tablo 2.5: Bölgesel turizm rekabetinde internetin sağlayacağı yararlar (Sarı ve Kozak, 2005: 256.)

<b>İşletmelere sağlayacağı Yararlar</b>	<b>Tüketicilere sağlayacağı yararlar</b>	<b>Turizm bölgelerine sağlayacağı yararlar</b>
Kolay ve sürekli bilgilendirme ile müşteriye ikna olanağı	Bireysel olarak doğrudan rezervasyon yapma ve satın alma	Bölgesel düzeyde sanal bir rezervasyon ağı kurmak suretiyle sanal işbirliği olanağı
Bilgisayarın ve bilgi ağlarının hızından yararlanmak, kısa sürede çok iş yapmak	Detaylı bilgi edinme	İnternet kullanan milyonlarca potansiyel müşteriye ulaşma olanağı
Elektronik para ve broşür ile bürokrasiyi azaltmak	Bilgi edinmek için araçlara olan bağımlılığı azaltmak	Çoklu ortam uygulamaları sayesinde farklılaşma olanağı
Bilgiye eşit erişim olanağı	Kişiyeye özel ürünlerden yararlanmak	Bilgiye tüm bölgelerle eşit erişim olanağı
Düşük maliyetli tanıtım ve pazarlama	Alternatif karşılaştırma	Bölgesel müşteri profilini kolay elde etme
Daha ucuza şirket içi bilgi paylaşımı	Bireysel olarak doğrudan rezervasyon yapma ve satın alma	Global düzeyde düşük maliyetli bölge tanıtımı
Daha hızlı işbirliği stratejileri geliştirme		Bölge içi ve bölgeler arası hızlı iletişim olanağı
Müşterilerle daha hızlı ve düşük maliyetli iletişim		

İletişim teknolojileri sadece işletmeler için değil turist ve turistik bölgeler için de büyük önem taşımaktadır. Tablo 2.5'te internet teknolojisinin işletmelere, tüketicilere ve bölgelere olan faydalarına yer verilmiştir. Tabloda da görülebileceği gibi internet kullanımı işletmelerin maliyetlerini düşürüp daha hızlı iş yapmalarını sağlarken, turistler de araçlara bağlı kalmadan direk satın alım yapabilmekte ve alternatifleri

karşılaştırabilmektedir. Turistik bölgeler ise düşük maliyetlerle tanıtımlarını yaparak hedef kitlelere kendilerini daha kolay duyurabilmektedir. Tüm bu bilgiler ışığında internetin turizm faaliyetlerinin başlangıcından bitişine kadar tüm aşamalarında maliyetleri düşürdüğü ve işlemleri hızlandırdığı söylenebilir.

Sarı ve Kozak (2005: 249), turizm endüstrisinde farklı satış kanallarının ortaya çıkmasına neden olan bilgi teknolojileri kullanım yoğunluğunun ve bu araçlarla turizm bölgelerinin pazara ne kadar yaklaşabileceği sorusuna, gelecek yıllarda turistik bölgelerin rekabet gücü üzerinde etkili bir yapısı olacağını dile getirmişlerdir.

Gündelik yaşantının vazgeçilemez bir unsuru haline gelen internet içinde sınırsız veri barındırmaktadır. Bu verilere ulaşım herkes tarafından sağlanabilir hale geldikçe mesafeler kısalmış, küreselleşme artmış, dünyanın iki farklı ucundaki şirket birbirleri ile çalışabilir hale gelmiştir. İletişim teknolojileri ile birlikte maliyetler düşmüş, verimlilik artmış ve kalite yükselmiştir. Turizm endüstrisinin yüksek rekabet ortamında şüphesizki bu teknolojileri yakından takip ederek uygulamaya koymak büyük ölçüde önemlidir (Ay, 2007: 119).

Sarıışık ve Akova (2006: 129); "İnternet kullanımının yaygınlaşması dağıtım kanallarının maliyetini düşürmekte, seyahat ve turizm bünyesindeki dünya pazarlarına ulaşmasına yardımcı olmaktadır. Bir turizm ürünü, farklı özellikteki unsurlardan oluşan karmaşık bir yapıya sahip olduğu bilinmektedir. Örneğin, bazı turistik varlıklar doğada bulunurken, bazıları insanlar tarafından yapılmış yapay ürünlerdir. Bu iki değeri çekici kılan, içlerindeki niteliklerdir. Bu işlevler, insanları bu yerleri ziyaret etmeye teşvik etmektedir. Turistik bir ürün; Bir restoran şefinin hazırladığı yemekler, turistleri gezdiren bir rehber, bir garson, resepsiyonistin onlara hitap etme şekli ve bir seyahat işletmesinin birçok ürünü bir araya getiren paket tur gibi birçok soyut unsurdan oluşmaktadır" (Kalpaklıoğlu, 2015: 68).

Turistik ürünler üretildiği zaman tüketilmesi gereken stoklanamaz yapıdadır. Bu sektörde pazarlama faaliyetleri daha çok seyahat işletmeleri ve tur operatörleri aracılığı ile yapılmaktadır. İnternetin gelişip yaygınlaşması ile birlikte acentalar ve operatörler son 30 yıldır dağıtım kanalı olarak interneti kullanmaktadırlar. İnternetteki bu gelişim ile online seyahat işletmeleri pazardaki yerlerini almaya başlamıştır. Bu sayede son kullanıcıya direk ulaşmak çok daha kolay bir hal kazanmıştır (Xiang vd., 2015: 245).





- Alternatif sunabilme,
- Tüm işlemlerin iletişim gerektirmeden halledilebilmesi

Tüm yapılan tanımlamalar sonucunda turizm endüstrisinin yapısı gereği bilgiyi en hızlı şekilde iletmek durumunda olduğu, bu sebeple sektör bileşenlerinin iletişim teknolojileri ile çalışmak durumunda olduğu söylenebilir.

## 2.2. İş-Yaşam Dengesi Kavramı

İş dünyasında aktif olarak görev alan bireyler gün içerisinde işveren, çalışan, anne-baba, eş, arkadaş, evlat olma gibi birçok farklı kimliğe bürünüp tüm bu kimliklerin gerekliliklerini yürütmeye çalışmaktadır. Ancak günümüz çalışma şartlarında kişinin iş ve sosyal kimliklerinin birbirlerinden zaman çaldığı durumlarla karşılaşılması uzun vadede önemli sorunları beraberinde getirmektedir. Bu sebeple sosyal yaşam ve iş yaşamı arasında bir denge oluşturmayı hedefleyen iş-yaşam dengesi kavramı günümüz çalışanları için önemli bir olguya dikkat çekmektedir (Gültekin Genç, Genç, & Gümüş, 2016, s. 101).

İş-yaşam dengesi kavramında “iş”, kariyer yolunda geçirilen yaşantıyı tanımlarken; “yaşam” ise boş zaman, aile yaşantısı, sağlık gibi iş hayatından geriye kalan sosyal hayatı kapsamaktadır (Sharma & Nayak, 2016, s. 115).

İYD kavramı ile ilgili pek çok tanımlama yapılmıştır. En basit hali ile “*bireyin iş ve yaşamı ile ilgili taleplerinin dengede olması durumu*” olarak tanımlanmıştır (Lockwood, 2003, s. 2). Denge oluşturulurken aynı zamanda iki taraftan da doyum sağlayarak iş ve sosyal yaşamda üstlenilen roller arasındaki dengesizliğin alt seviyede olması durumudur (Clark, 2000, s. 747). Ancak şüphesiz ki kişinin iş ve sosyal yaşamda üstlenmiş olduğu roller ile birlikte kendi bireysel ihtiyaç ve talepleri de vardır. Bu ihtiyaç ve talepler de aynı şekilde doyuma ulaşmalıdır (Pichler 2009’dan aktaran Özarı, 2019, s. 26). Bu bağlamda iş yaşam dengesini yakalayabilmek için iş yaşamı, iş dışı sosyal yaşam ve bireysel yaşama dair talep ve doyumun bir dengede olması gereklidir (Altıok Gürel, 2018, s. 32). İYD dengesinin önemi sadece bireyin kendisi için değil aynı zamanda ait olduğu çevre için de oldukça fazladır (Özen Kapız, 2002, s. 139). İYD işveren ve iş gören bakış açısıyla değerlendirilecek olursa, işveren tarafında, çalışanların işteyken odaklarının

maksimum olması hedeflenirken, iş gören tarafında ise kişisel, ailevi sorumluluklar ile iş yükümlülüklerini yönetme durumu olarak değerlendirilir (Lockwood, 2003, s. 3). Çalışan bakış açısıyla İYD iş ve ev sorumlulukları arasında denge sağlamaktır (De Cieri, Holmes, Abbott, & Pettit, 2007, s. 92).

Aşağıda iş yaşam dengesi ile ilgili yapılmış tanımlamaların bir kısmına yer verilmiştir.

- İş-yaşam çatışması, iş ve aile rollerinin bazı açılardan karşılıklı olarak uyumsuz olması durumudur (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 77).
- Çift gelirli ve kariyerli ailelerin artışı ile birlikte iş-yaşam dengesi, yalnızca bireysel katılım ile değil sosyal devlet politikaları ile mümkün olacaktır (Özen Kapız, 2002, s. 139).
- Kalliath ve Brought (2008, s. 325) iş-yaşam dengesini altı maddede tanımlamışlardır.
  - Bireyin yaşamı boyunca üstlendiği birden fazla rol vardır,
  - Bu roller arasında eşitlik olmalıdır,
  - Her rolde memnuniyet olmalıdır,
  - Her rol yerine getiriliyor olmalıdır,
  - Roller arası çatışma düşük, kolaylaştırma yüksek olmalıdır,
  - Bireyin rolleri ile ilgili kontrol sahibi olması durumudur.
- İYD çalışanların refahını sağlamak amacıyla kullanılan stratejik bir insan kaynakları yönetim aracıdır (Wong & Ko, 2009, s. 195).
- İş-yaşam dengesi, iş dışında kalan sosyal zamanda bireysel tatminin sağlanması halinde gerçekleşir (Doğrul & Tekeli, 2010, s. 12).
- İş-yaşam dengesi zaman içinde çalışanların sağlığını, psikolojisini, örgüte bağlılığını ve verimliliği etkilemektedir (Sakar, Sarker, Xiao , & Ahuja, 2012, s. 143).
- İYD çalışma hayatı ve sosyal yaşam arasındaki ilişkiyi irdeleyen insan kaynakları yönetim aracıdır (Korkmaz & Erdoğan, 2014, s. 542).
- İş-yaşam dengesi bireyin çalışma hayatındaki öncelikleri ve özel hayatı arasında rahat bir denge kurabilmesidir (Shukla & Bagali, 2016, s. 17) .
- İYD bireylerin kendi çalışma saatleri ve düzenlerini belirleyebildiği bir kontrol sistemidir (Altıok Gürel, 2018, s. 33)

### 2.2.1. İş-yaşam dengesi kavramının tarihsel süreci

İş-yaşam dengesi kavramı 1986 yılında ABD’de bireylerin iş için harcadıkları zamanın, hayatın diğer alanlarına oranla daha fazla olduğunu belirtmek için kullanılmıştır (Smith, 2010, s. 436). Bu ilk kullanımında İYD kavramı iş- yaşam çatışması ifadesiyle literatürde yerini almıştır. Kavram olarak ilk kez 1986 yılında kullanılmış olmasına karşın 1930’lu yıllarda W. K. Kellog isimli şirketin çalışma saatlerini azaltıp, vardiya sayısını artırarak çalışanların morallerini yükseltmeyi ve verimliliği artırmayı sağlaması bu alanda karşımıza çıkan ilk örneklerdendir. Daha sonra 1977 yılında ‘Work and Family in the United States: A Critical Review and Agenda for Research and Policy’ adlı kitapta İYD konusu araştırmacıların dikkatine sunulmuştur (Lockwood, 2003, s. 2).

Tablo 2.6: İş ve aile hayatının aşamaları (Naithani, 2010, s. 154).

Dönem	İş ve Yaşam Yaklaşımları
Toplumsal yaşamın ilk yılları	Geçimini sağlamak için çalışma anlayışı
Sanayileşmeden önceki dönem	İş yeri yaşamı ve aile yaşamının kısmi olarak ayrılması
1800'lerin ortaları (sanayi devrimi)	İş yeri yaşamı ve aile yaşamının birbirinden ayrılması ve erkek iş gücünün baskın hale gelmeye başlaması
19. yy'ın son 20. yy'ın ilk yılları	İş bölümü sebebiyle iş ve aile ayrımının güçlenmesi
20. yüzyılın başları (1950'ye kadar )	İnsan gücüne bağlı teknoloji ve bu durumun işyerinde erkek egemenliğine dayanması
1950-1980 yılları	Teknolojinin neden olduğu cinsiyetçilik son bularak iş- yaşam dengesi kavramıyla tanışılmaya başlandı
1980 -2008 yılları	Küresel iş gücüne daha fazla kadın ve annenin katılımı, İYD büyümesi
2008 sonrası	İş- yaşam dengesi olanaklarının azalması ve buna bağlı olarak iş ve aile çatışmasında artış

Naithani (2010, s. 154), yapmış olduğu çalışmada toplumsal yaşamın başlangıcından günümüze kadar geçen süre içinde, iş ve aile hayatına bakış ve değişim sürecini tablo 2.6’daki gibi özetlemiştir. Tabloda da görüleceği gibi, toplumsal yaşamın başlarında

geçimini sağlamak için çalışma anlayışı sanayileşme ile birlikte iş ve aile yaşamının birbirinden ayrıldığı erkek iş gücünün egemen olduğu bir hal alırken 1950 sonrasında teknolojinin gelişmesi ile birlikte cinsiyete dayalı egemenlik son bulmuş ve iş-yaşam dengesi kavramı yavaş yavaş oluşmaya başlamıştır.

2000 yıllarının başlarından itibaren İYD kavramı cinsiyete bağlı kalmaksızın aile dışındaki diğer sorumluluklarla da ilgilenmeye başlamıştır (Lockwood, 2003, s. 2). McIntosh, (2003, s. 183) yapmış olduğu araştırmada İYD kavramı her ne kadar kadın çalışanların iş hayatına girmesiyle gündeme gelmiş bir konu olsa da içinde bulunduğumuz yüzyılda erkeklerin de bu dengeye ihtiyaç duyduklarını dile getirerek genç babalar üzerinde bir araştırma yapmıştır. 2003 yılı Nisan ayı itibari ile 6 yaş altında çocuğu olan babaların babalık izni ya da esnek çalışma talep etme hakkının olduğunu dile getirmiştir. Araştırmacılar, yöneticiler, çalışanlar tarafından gün geçtikte daha fazla ilgi gören İYD kavramı günümüzde insan kaynakları yönetiminin önemli bir alanıdır (De Cieri, Holmes, Abbott, & Pettit, 2007, s. 91).

### **2.2.2. İş-yaşam dengesini etkileyen faktörler**

İş- yaşam dengesizliği kavramını açıklarken her birey için denge unsurlarının aynı olmadığından bahsedilmiştir. Bireyin kendi kişilik özellikleri, çalışmış olduğu örgüt, ve yaşadığı aile özelliklerine bağlı olarak beklentileri ve bu doğrultuda dengeyi oluşturacak gereksinimler değişecektir. Hatta aynı bireyin zaman ilerledikçe hayatında meydana gelecek evlenme, boşanma, çocuk sahibi olma ya da küçük çocuğun büyümesi, hastalık, gibi durumlar karşısında denge unsurları değişecektir.

Guest (2002, s. 265) tablo 2.7’de belirtilmiş olan iş-yaşam dengesinin yapısı, belirleyicileri ve sonuçlarını gösteren bir model geliştirmiştir. Bu modele göre İYD’nin bireysel ve örgütsel olmak üzere iki belirleyicisi vardır. Örgütsel faktörler, iş talepleri, iş kültürü, sosyal talepler ve sosyal kültürden meydana gelirken bireysel faktörler ise cinsiyet, yaş, kişilik, enerji, yaşam ve kariyer aşaması değişkenlerine bağlanmıştır. Dengenin yapısı, nesnel ve öznel göstergeler olarak sınıflandırılmıştır. Öznel göstergelerde iş merkezli denge, yaşam merkezli denge, iş ve yaşam arasında eşit dengenin sağlanması, işin sosyal yaşama taşması, sosyal yaşamın iş yaşamına taşması olarak belirtilirken nesnel göstergeler iş saatleri, boş zaman ve aile sorumlulukları olarak

ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2.7: İş yaşam dengesinin yapısı, belirleyicileri ve sonuçları (Guest, 2002, s. 265).

Belirleyiciler	Dengenin Yapısı	Sonuçlar
<b>Örgütsel Faktörler</b>	<b>Öznel Göstergeler</b>	İş tatmini
İş talepleri	İş merkezli denge	Yaşam tatmini
İş kültürü	Yaşam merkezli denge	Ruhsal sağlık / Sağlık
Ev talepleri	İş ve yaşam üzerinde eşit denge	Stres / Hastalık
Ev kültürü	İşin sosyal yaşama taşması	İş davranışı / Performansı
<b>Bireysel Faktörler</b>	Sosyal yaşamın işe taşması	Sosyal davranış / Performans
İşe uyum sağlama	<b>Nesnel Göstergeler</b>	İş hayatında diğer insanlara etki
Kişilik	İş saati	Sosyal hayatta diğer insanlara etki
Enerji	Boş zaman	
Kişisel mücadele	Aile sorumlulukları	
Cinsiyet		
Yaş		
Yaşam ve kariyer seviyesi		

IYD'nin örgütsel ve bireysel değişkenleri öznel ve nesnel göstergelerle ele alındığında iş ve yaşam memnuniyeti, stres, hastalık gibi noktalara etki ettiği iş ve yaşam performansını belirlediği ve tüm bunların ötesinde kişinin kendinin dışında iş ve sosyal yaşamında iletişimde bulunduğu diğer kişileri de etkilediği saptanmıştır.

### 2.2.2.1. Örgütsel faktörler

Örgütün, çalışandan beklediği görev ve sorumlulukların örgütün kendi iç kültürünün etkisiyle bireye yansıyan sonuçları örgütsel faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır (Yeşiltepe, 2014).

- **Rollerin Belirsizliği:** Örgüt tarafından çalışandan beklenen görev ve sorumlulukların net, açık ve anlaşılır bir biçimde aktarılmaması, iş görenin tam olarak ne yapması gerektiğini bilmemesi ve buna bağlı olarak strese girme, işten soğuma, örgüt bağlılığının azalması durumudur (Akoğlu, 2019, s. 68). Özellikle örgüte yeni dâhil olan çalışanların karşılaşmış oldukları bu sorun, örgütün diğer

çalışanlarının verecekleri destek ile ortadan kısa zamanda kaldırılabilir fakat bazı çalışanlar kendilerini vazgeçilmez kılabilmek adına iş arkadaşlarına bildiklerini öğretmekten kaçınmaktadır. Böyle bir durum ile karşılaşan örgüte yeni dâhil olmuş birey de örgüte uyum sağlayamadığını düşünecektir (Cam, 2004, s. 4).

- **Rol Çatışması:** Aynı anda birden fazla görev ile görevlendirilmiş bireylerin karşılaştığı durumdur (Greenhaus & Beutell, 1985, s. 77). İstenen farklı görevler karşısında birey öncelik seçimi yapmakta zorlanabilir, istenen görevler birbirleri ile çelişen durumları yaratıyor olabilir (Kanbur, Canbek, & Özyer, 2016, s. 18- 19).
- **Kişiler Arası Çatışma:** Çalışma ortamında birden fazla kişi ya da grup arasında ortaya çıkan iletişim eksikliği, görev dağılımı, iş yükü dengesizliği, düşünce farklılıkları ya da birbirinin yerine geçme statü kazanma isteği gibi durumlar sebebi ile yaşanan durumlardır (Akman & Yakut, 2018, s. 192). Kişiler arası çatışma üstler ve astlar arasında olabileceği gibi aynı statüdeki çalışanlar arasında da yaşanmaktadır.
- **Yönetim Şekli:** Yöneticinin çalışana karşı tutum ve davranışları bireyin moral ve motivasyonuna direkt olarak etki etmektedir. Başarıların takdir edilmemesi, yapılan işin görmezden gelinmesi, sorunlar karşısında kişiyi rencide etme gibi durumlar çalışanın iş yapma isteğinin azalmasına ve verimliliğinin düşmesine neden olacaktır (Cam, 2004, s. 5).
- **İş Yüğü:** Örgüt tarafından, iş görenin yerine getirmesi beklenen görev ve sorumluluklarının tamamını ifade eder. Çalışanın kapasitesinin üzerinde bir yük ile yüklenmesi, beklenen işin çalışma saatlerinde yetişemeyecek kadar çok olması bireyde, stres, yorgunluk, tükenmişlik ve sinir haline yol açacak ve hatta sağlığının bozulmasına neden olabilecek bir durumdur. Bunun tam tersi olarak iş görene yapabileceğinin çok altında görev tanımlaması yapmak da kişinin örgütsel bağlarını düşürecek, işini kaybetme korkusu yaşamasına neden olacaktır (Gökkaya Ö. , 2014, s. 3)
- **Fiziki Mekân ve Çevre Şartları:** Gün içerisinde en çok zaman geçirilen yerler şüphesiz ki çalışma alanlarıdır. Bu sebeple iş gören tarafından çalışma alanlarının kişinin kendisini iyi hissedeceği ve verimli çalışabileceği havadar, gün ışığı alan,

temiz bir şekilde tasarlanmış olması beklenir. Basık, gürültülü, havasız ve gün ışığı olmayan bir ortamda uzun süre kalmak kişinin psikolojisini ve sağlığını olumsuz yönde etkileyecek önemli faktörlerden biridir (Cam, 2004, s. 3).

#### 2.2.2.2. Bireysel faktörler

Karakteri belirleyen cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, aile ve çevre gibi faktörler bireylerin olaylara bakış açısına yön veren ve diğer bireylerden farklılaştıran unsurlardır. Bu bağlamda her bir bireyin iş ve yaşamlarındaki görev ve sorumlulukları, talep ve tatminleri de birbirinden farklıdır (Teker, vd., 2018). İş-yaşam dengesine etki eden bireysel faktörler cinsiyet, kişilik, eğitim, yaş, medeni durum, kariyer olarak ele alınmış ve aşağıdaki gibi detaylandırılmıştır.

- **Cinsiyet:** Kadınların iş hayatına girmesinin etkisiyle değişen dengeler sonucunda her ne kadar erkekler aile yükümlülüklerinin paylaşımında daha aktif rol almaya başlamış olsalar da aile yaşantısında kadınlar üzerindeki yük ve stres erkeklere kıyasla daha fazladır. Bir kadın çalışan sosyal statüsü beyaz yaka ya da mavi yaka ne olursa olsun evde tam zamanlı bir çalışan gibidir. Buna bağlı olarak da iş yaşam dengesini sağlamak kadın çalışanlar için daha zor ve daha gerekli bir olgudur (Altıok Gürel, 2018, s. 33)
- **Kişilik:** Bireylerin kişiliği, hayata ve olaylara bakış açısı iş ve yaşamlarındaki mutluluk ve doyumlarını belirleyici özelliklerinden biridir. Kişi hayata olumlu bakıyorsa doyum ve mutluluğu artacak, olayların olumsuzluklarına takılıp bunların kendisine sıkıntı yaratmasına neden oluyorsa daha mutsuz ve doyumunu düşük olacaktır (Sevimli & İşcan, 2005). Bu bağlamda aynı olaylar karşısında her birey kişilik özelliklerine göre farklı yorumlama yapacak böylece doyum seviyesi farklılık gösterecektir. Yani aynı durum karşısında bir birey doyum sağlarken başka bir birey doyumsuzluk yaşayabilir.
- **Eğitim:** Literatürde IYD alanında yapılmış çalışmalarda eğitim düzeyinin belirleyici bir faktör olup olmadığı ile ilgili değişik sonuçlar üretilmiştir. Kimi çalışmalarda eğitim düzeyi bir değişken olarak kabul edilirken kimi çalışmada anlamlı bir fark elde edilmemiştir. Ancak kendi eğitim seviyelerine paralel işlerde çalışan bireylerin tatmin seviyesinin, eğitimine uygun iş kollarında çalışmayanlara

oranla yüksek olduğu görülmüştür. Örgütte aynı pozisyona sahip farklı eğitim düzeylerinde çalışanların aynı şartlar ile çalışması halinde eğitim düzeyi yüksek olan personelin doyum oranı azalmaktadır (Teker, vd., 2018, s. 32)

- **Medeni Durum:** Kişilerin medeni haline göre görev ve sorumlulukların farklılaşmakta ve buna bağlı olarak İYD'nin sağlanabilmesi için beklentiler kişinin evlenmemiş, evli ya da evliliğini bitirmiş olması durumuna göre değişkenlik gösterecektir. Yalnız yaşayan bir birey ile eş ve çocukları olan bir bireyin iş sonrası yükümlülükleri şüphesiz ki aynı olmayacaktır. Tek ebeveyn olarak çocuklarının hem bakımını hem de evin geçimini sağlamak durumunda olan bireylerin yük ve sorumlulukları, aynı görevleri yerine getiren iki ebeveynden daha fazla olması kaçınılmazdır (Yeşiltepe, 2014, s. 11)
- **Kariyer:** Yapılan çalışmalara göre iş deneyimi ve doyum arasında olumlu bir ilişki mevcuttur. Deneyim arttıkça buna bağlı olarak işten alınan doyum seviyesi de doğru orantılı olarak yükselmektedir. Çalışma yaşamına yeni girmiş deneyimsiz ve yaşça daha genç olan bireylerin gerçek üstü kulaktan duyma bilgiler ve yanlış yönlendirmelerle oluşan beklentileriyle iş yaşamının gerçek şartları karşılaşmaları ilk aşamada doyumsuzluk seviyesinin yükselmesine sebep olmaktadır (Sevimli & İşcan, 2005, s. 57).
- **Yaş:** Bireylerin yaşa bağlı iş doyumlarının, tecrübeleri ve aynı örgütte geçirdikleri zaman arttıkça yükseldiği tespit edilmiştir. Bir örgütte uzun yıllar çalışarak gösterilen istikrar zaten başlı başına bir memnuniyet göstergesidir (Karaman, 2018, s. 73). Bireyler yaş aldıkça sorumlulukları artmakta ve İYD olmazsa olmaz bir gereklilik haline gelmektedir. Buradan varılacak sonuç ile yaşı ilerlemiş bireyler İYD sağlayabildikleri işlerde çalışma yaşamlarını sürdürecekleri için daha genç bireylere oranla daha yüksek doyuma sahip olacakları söylenebilir (Altıok Gürel, 2018).

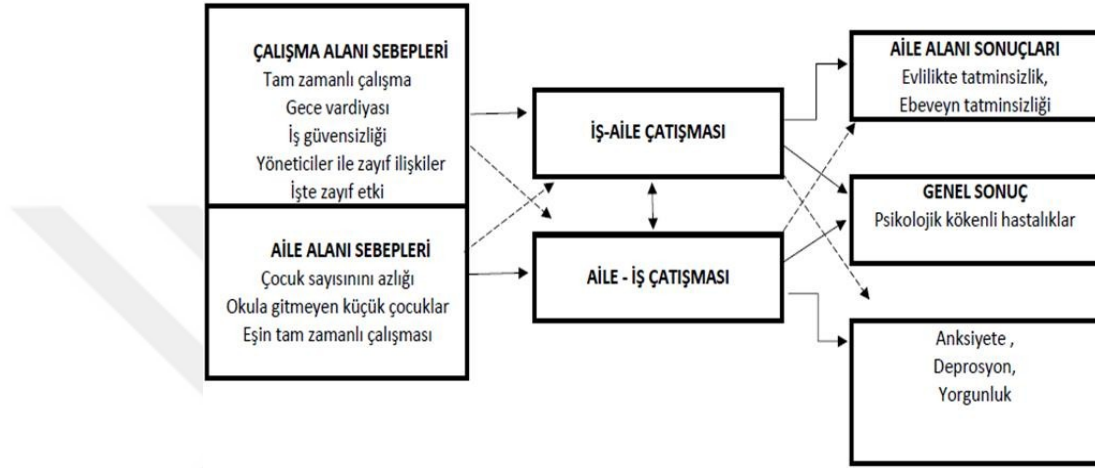
### 2.2.3. İş-yaşam dengesizliği veya çatışması

İş-yaşam dengesizliğinin temelinde iki farklı durumun yaşandığından söz edilebilir. Bunlardan birincisi, iş yaşamında karşılaşılan zorlukların, yoğunluğun veya baskıların sosyal hayattaki sorumlulukların ve taleplerin yerine getirilemeyeceği boyutlara



ulaşması, ikincisi ise tam tersi olarak sosyal hayatta meydana gelen olumsuzlukları bireyin iş sorumluluklarını tam anlamıyla yerine getiremeyeceği seviyelere yükselmesi durumudur (Noor & Blyton, 2007'dan aktaran, Tuğsal, 2017, s. 8).

İş-yaşam dengesizliği zaman içinde bireylerin sağlık sorunlarının artması, uyku bozukluğu, yorgunluk hissi gibi olumsuz etkileri beraberinde getirmektedir (Wirtz, Nachreiner, & Katharina, 2011, s. 362).



Şekil 2.5: İş- Yaşam çatışmasının sebepleri ve sonuçları kavramsal model. (Kinnunen & Mauna, 1998, s. 161).

Şekil 2.5'de Kinnunen & Mauna (1998, s. 161) yapmış oldukları çalışmayı hem kadın hem de erkekler üzerinde deneyerek her iki cinsiyet için doğabilecek sonuçlara odaklanmış, işten aileye, aileden işe etkiler dikkate alınarak iş-yaşam çatışmasının sebep ve sonuçlarının bir modelini oluşturmuşlardır. Bu modele göre düz çizgiler daha güçlü bir etkiyi temsil ederken kesikli çizgiler daha zayıf bir etkiyi temsil etmektedir. Yani tabloda belirtilmiş olan tam zamanlı çalışma, gece vardiyası, iş güvensizliği, yöneticiler ile zayıf ilişkiler ve işe zayıf etki gibi çalışma alanı kaynaklı problemler, iş-aile çatışmasına, aile-iş çatışmasına oranla daha güçlü etki etmektedir. Bunun yanında çocuk sayısının azlığı, okula gitmeyen çocuklar ve eşin tam zamanlı çalışması gibi aile alanı sebepleri, aile-iş çatışmasına, iş-aile çatışmasına oranla daha güçlü etki etmektedir. İş-aile çatışmasının sonucunda evlilikte tatminsizliği, ebeveyn tatminsizliği ve psikolojik kökenli rahatsızlıklar, anksiyete, yorgunluk ve depresyona oranla daha güçlü etki etmektedir. Son olarak da aile-iş çatışmasının evlilik tatminsizliği ve ebeveyn tatminsizliğine etkisi diğer sonuçlardan daha azdır.

Bireylerin iş ve aile sorumluluklarının yanında kendi kişisel ihtiyaç ve talepleri de

mevcuttur. Bu noktada denge; iş, aile ve bireyi kapsayarak hiçbir alanın diğer alanlardaki talep ve sorumluluktan kısıntı yapılmaması halinde sağlanmaktadır. Bu durum üç boyutlu denge olarak ifade edilir (Doğrul & Tekeli, 2010, s. 12). Fakat unutulmamalıdır ki her bireyin talepleri aynı doğrultuda değildir. Bazı bireyler için odak noktası aile iken bazı bireyler için odak iş olabilir bu durumda her bireyin dengesi kendi hayat şartları, talepleri ve beklentilerine göre değişiklik gösterir. Bir birey için dengeyi oluşturan unsurlar bir başka birey için dengesizlik olarak algılanabilir (Özen Kapız, 2002). İş yaşam çatışmasının zamana dayalı, gerginliğe dayalı ve davranışa dayalı olmak üzere üç bileşeni vardır (Greenhaus & Beutell, 1985).

#### **a) Zaman esaslı çatışma**

Bireylerin yaşamları boyunca üstlendikleri rolleri yerine getirebilmeleri için sahip oldukları zamanın dengeli kullanılmaması halinde bu rollerin birbirlerinden zaman çalmaya başlaması ve bir rol yerine getirilirken diğer rolün gereksinimlerinin yerine getirilememesi ile meydana gelen çatışmadır (Greenhaus & Beutell, 1985). Bunu basit bir örnek ile açıklayacak olursak yeni bebeği olmuş bir kadın çalışan doğum izni sonrasında iş hayatına dönmesi ile birlikte bebeğinin süt ihtiyacını karşılamak için ya çalışma saatlerinde süt sağma yöntemi ile sütünü biriktirecek ya da biberon kullanmak istemeyen anneler bebeğini doğrudan beslemek isteyecektir. İş aralarının süt sağmaya ya da eve gidip gelmeye yetecek kadar uzun olmaması halinde zamana dayalı dengesizlik oluşmuş olacaktır (Cardenas & Major, 2005, s. 37)

#### **b) Gerginlik esaslı çatışma**

Bir role bağlı yaşanan gergin, üzüntülü ve stresli bir durumun etkisiyle diğer role adapte olamama, kendini verememe, tam anlamıyla ya da kısmen sorumlulukları yerine getirememesi durumudur. Gerginlik esaslı çatışmanın temeli kişinin ruhen yaşadığı çatışma olarak adlandırılabilir (Çarıkçı, 2001, s. 33). Örneğin ülkemizde 4857 numaralı iş kanuna göre bireyin ebeveynleri, eşi, kardeşleri ve çocukları gibi en yakınındaki kişilerin vefatında 3 gün ücretli izin süresi tanınmaktadır. Böyle bir üzüntü yaşayan bir bireyin iş hayatına geri dönmesi beklenen dördüncü gün aynı performansı ile işinin gereklerini yerine getirmesi pek mümkün değildir. Aynı şekilde bu durumun tersi yaşanarak iş yerinde yaşanan bir olay neticesinde birey sosyal yaşamı ile ilgili talep ve ihtiyaçlarını yerine getiremeyebilir.

### c) Davranış esaslı çatışma

Bireyin bir rol için üstlenmiş olduğu davranış şekli diğer bir rol için uygun olmayabilir. Kişi farklı rolleri arasındaki davranış biçimlerini dengeleyemezse roller arası çatışma kaçınılmaz olacaktır (Greenhaus & Beutell, 1985). Örneğin mesleği askerlik olan bir baba, evde çocuklarına iş hayatındaki sert disiplin ile yaklaşması, çocukların ihtiyaçları olan şefkati gösterememesi halinde babalık rolü şüphesiz ki olumsuz olarak etkilenecektir.

### 2.2.4. İş-yaşam dengesinin örgütlere ve bireylere faydaları

Son 20 yılda adından daha sık bahsedilmeye başlanan ve günümüz şartlarında iş hayatının olmazsa olması kabul edilebilecek iş-yaşam dengesi kavramı ile yapılmış çalışmalar incelendiğinde, bu olgunun çalışan penceresinde performansı artırdığı ve bireysel sağlığı koruduğu gözlemlenirken işin örgüt boyutunda verimli bir iş gücü oluşumuna katkı sağladığı görülmektedir (Tuğsal, 2017, s. 16).

Tablo 2.8: İş- yaşam dengesinin faydaları (Naithani , 2010, s. 155).

<b>İşverenler İçin Nitel Faydalar</b>	<b>Çalışanlar İçin Nitel Faydalar</b>
* Değerli çalışanları elde tutmak	* İş yerinde ve evde daha mutlu yaşam
* Motive olmuş iş gücü	* Daha iyi iş ilişkileri
* Daha geniş aday yelpazesine ulaşabilme	* Gelişmiş benlik saygısı
* Tercih edilen işveren itibarı	* Kişisel ve aile yaşamına ayırabilecek zaman
* <i>Azalan işe alım maliyetleri</i>	* Çalışma yaşamının daha fazla kontrolü
* <i>Maksimum iş gücü</i>	* Ev ve işin daha iyi yönetimi
* Kaliteli iş gücü	* Personele değer veren iş yeri
	<b>Nicel Faydalar</b>
* Azalan devamsızlık maliyeti	* Azalan sağlık maliyeti
* Azalan ürün maliyeti	* Medikal ihtiyaçta azalma
* Azalan personel devir ve işe alım maliyeti	* Müşteri memnuniyeti

Tablo 2.8’de ise İYD kavramının işveren ve çalışanlara sağladığı nitel ve nicel faydalara yer verilmiştir. Bu tabloda da görüleceği gibi İYD bir yandan çalışan motivasyon ve verimliliğini yükseltirken diğer taraftan işveren maliyetlerinin düşmesini sağlamaktadır.

İş yaşam dengesini sağlayabilmiş olan bireylerin, daha kaliteli zamana sahip olarak görev ve sorumluluklarını daha iyi yerine getirebildikleri, daha az iş yükü ile karşı karşıya kaldıkları ve bu bağlamda da daha mutlu, iş tatmini yüksek ve sağlıklı oldukları yapılan araştırmalarla ortaya konmuştur (Erben & Ökten, 2014, s. 104). İYD’yi örgütsel boyutta ele alacak olursak, çalışanlar kadar işverenlerin de bu olgudan doğrudan yarar sağladığını söyleyebiliriz. İşveren faydaları sosyal ve psikolojik faydaların yanı sıra aynı zamanda ekonomiktir (Naithani , 2010, s. 151).

Lazar, Osaian ve Ratiu (Lazar, Osoian, & Ratiu, 2010, s. 203-205) yapmış oldukları çalışmada iş hayatında birtakım uygulamaların kullanılması halinde sağlanacak faydaları özetlemişlerdir. Tablo 2.9’da iş yaşam dengesinin oluşmasına katkı sağlayacak bu uygulamaların beraberinde getirdiği faydalara yer verilmiştir.

Tablo 2.9 İYD uygulamaları ve faydaları. (Lazar, Osoian, & Ratiu, 2010).

İYD Uygulamaları	Faydaları
Esnek çalışma saatleri →	zamanın daha iyi kullanılması kişisel ihtiyaçlara ayrılan vaktin artması
Uzaktan çalışma →	çalışma günlerinde aile ve kişisel ihtiyaçların giderilmesi yolda harcanacak zaman ortadan kalkar şirket karlılığının artması
Sıkıştırılmış çalışma →	çalışan motivasyonunu yükseltme fazla mesai maliyetinin düşmesi
Yarı zamanlı çalışma →	zaman kısıtı olan bireylerin iş gücüne katılması insan kaynağını üst düzeye çıkarma
İş paylaşımı kendini geliştirme →	kişisel ve aile ihtiyaçları için daha fazla zaman verimliliğin artması personel devir hızının düşmesi

### **2.2.5. İş-yaşam dengesine ilişkin kuramsal yaklaşımlar**

İş-yaşam dengesinin sağlanması tek bir bileşene bağlı olmadığı gibi denge unsurları kişiden kişiye farklılık göstermektedir. Bir kişi için dengeyi oluşturan unsurlar başka bir kişi için aynı sonucu vermeyebilir. Öyle ki, aynı bireyin bile zaman içerisinde değişen hayat şartlarına bağlı olarak denge unsurları farklılık gösterebilir. Bu bağlamda IYD kavramı farklı bakış açıları ve yönleri ile ele alınmıştır.

#### **2.2.5.1 Bölünme kuramı**

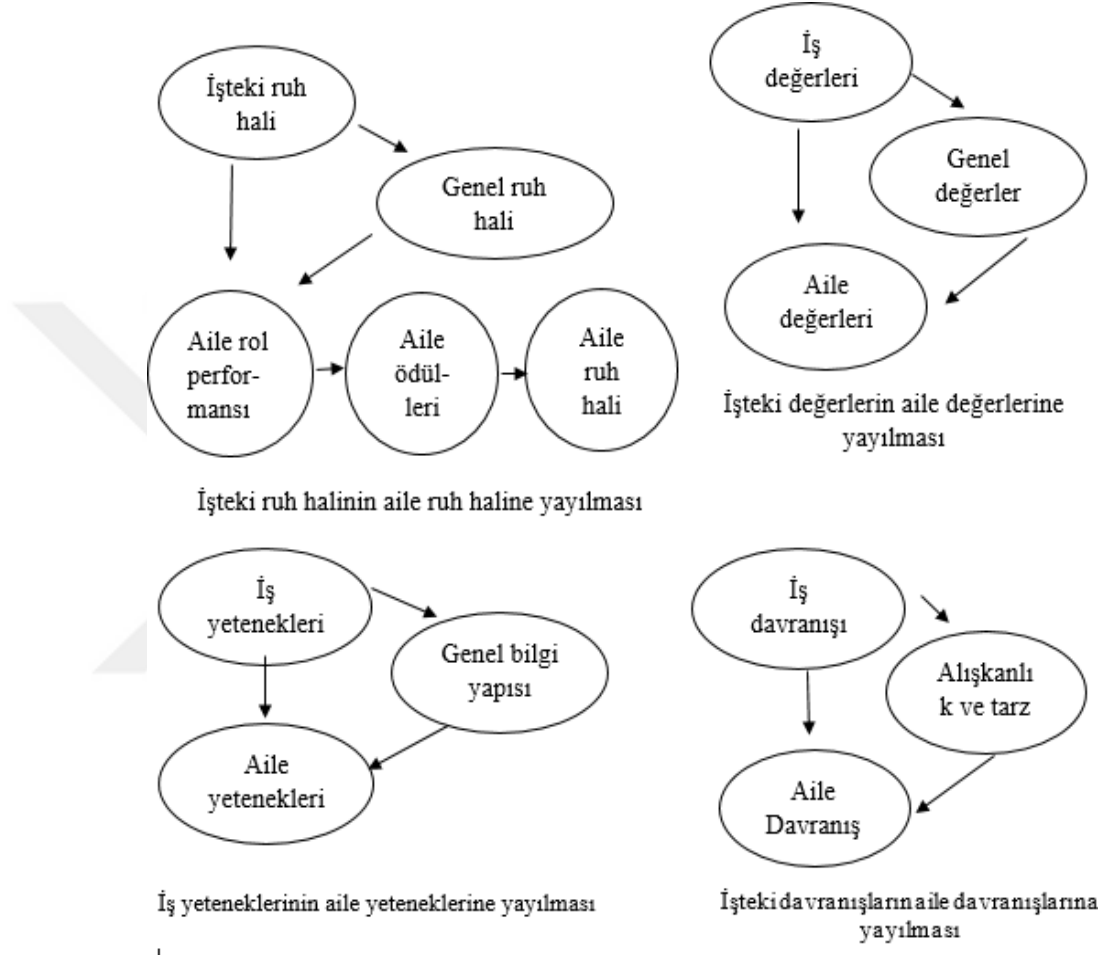
Bölünme teorisine göre, çalışma rolleri ve diğer yaşam rolleri ayrı alanlarda mevcuttur ve birbirlerini etkilemez. Birden fazla rolden kaynaklanan gerginliğin etkilerini en aza indirmek için hayatın farklı alanlarının bölümlere ayrılarak birbirini etkilemesini engellemeye çalışan bölünme teorisi ilk kez 1960'lı yıllarda mavi yakalı işçiler üzerinde uygulanmıştır. İşçilere stresle başa çıkabilmek için iş ve ev hayatının birbirinden bağımsız ve birbirinden etkilenmeyen şekilde ayrılması gerektiği dile getirilmiştir (Rincy & Panchanatham, 2014, s. 3). İş ve ailenin insan yaşamını oluşturan ayrılmaz bir bütün olduğu görüşünde olanlar bu teoriye karşı çıkmış olsalar da bölünme kuramı insanların iş ve aile arasındaki sınırı koruduğu aktif bir süreç olarak görülmektedir (Edwards & Rothbard, 2000, s. 181)

Bu teoriye göre, insanlar roller arasında geçiş yaptıklarında başka bir rolden dolayı yaşamış oldukları gerginlik, üzüntü, stres gibi duyguları diğer role yansıtmamaktadır (Küçükusta, 2007, s. 43).

#### **2.2.5.2. Yayılma kuramı**

Yayılma kuramı, bölünme kuramının aksine iş ve yaşam alanlarının geçirgen olduğunu, roller arasında etkileşimi ortadan kaldırmanın mümkün olmadığını savunur (Rincy & Panchanatham, 2014, s. 3). Bu kuram, bir alanın diğer alanlardaki beceri, yetenek, duygusal durum ve değerleri etkileme derecesi olarak tanımlanmaktadır (Morris & Madsen, 2007, s. 441). Uyum ve yayılma kuramları birbiri ile benzerdir, çünkü her ikisi de iş ve aile arasında benzerliğe neden olur. Yayılma kuramı, bu benzerlikleri bir alanın diğeri üzerindeki etkisiyle ilişkilendirirken, uyum kuramı benzerlikleri her iki alanı etkileyen üçüncü bir değişkene atfetmektedir (Edwards & Rothbard, 2000, s. 182). Aile

yaşamından iş yaşamına ya da iş yaşamından aile yaşamına doğru yayılma gerçekleşebilir (Küçükusta, 2007, s. 44). İş dışı yaşamın, iş yaşamına doğrudan etkilerini inceleyen çalışmalar yayılma etkisinin hem pozitif hem de negatif yönde olduğu sonucuna varmıştır (Kirchmeyer, 1993, s. 532).



Şekil 2.6 İş ve aile yayılma modelinin nedensel yapısı (Edwards & Rothbard, 2000, s. 186).

Şekil 2.6'da Edwards ve Rothbard (2000) tarafından geliştirilmiş iş ve aile yayılma modeline yer verilmiştir. Bu modele göre bir alandaki ruh hali ve performans, genel ve diğer alanlardaki ruh hali ve performansa etki etmektedir. Duygu durum yayılımı hissedilen duygu durumundan çok ifade edilen, açıkça gösterilen duygu halidir. İş ve aile arasındaki değerlerin yayılması iki nedensel yapıdan kaynaklanmaktadır. Birincisi, iş ve aile, yaşamla ilgili değerleri etkileyen güçleri sosyalleştirmektedir ve bu yaşam değerleri bir alana özgü değerleri etkilemektedir. İkinci olarak, bir alan adındaki değerler, diğer

alandaki değerleri doğrudan etkileyebilir. İş ve aile becerilerinin yayılması da aynı değerler gibi iki nedensel yapıdan kaynaklanmaktadır. Bunlardan birincisi, bir alanda elde edilen beceriler genel bilgi yapılarına veya yaşam alanları boyunca uygulanan şemaya soyutlanabilir, ikincisi bir alan adındaki değerlerin diğer alandaki değerleri doğrudan etkileyebilmesi durumudur.

Davranışsal yayılma, değerler ve becerilere benzer bir nedensel yapı izleyebilir. Bir alandaki davranış ve alışkanlıklar diğer alanı doğrudan etkileyebilir ya da iş ve aile yapılarının benzerlik gösterdiği durumlarda davranışsal yayılma her iki alana da uygunluk gösterebilir (Edwards & Rothbard, 2000, s. 186).

### **2.2.5.3. Kolaylaştırma kuramı**

İş-yaşam dengesi ile ilgili, araştırmacılar daha çok bu olgunun çatışma yönüyle ilgilenmiş olsalar da son yıllarda iş-aile kolaylaştırmasından ortaya çıkan pozitif sonuçlara odaklanmaya başlamışlardır (Baltes, Clark, & Chakrabarti, 2009, s. 208).

Kolaylaştırma kuramına göre bir alandaki katılım başka bir alandaki katılım veya süreçleri artırmaktadır. Gelişim düzeylerine katkıda bulunan kolaylaştırma kuramı, bireysel ve bağlamsal koşullarla etkileşime giren becerileri, deneyimleri, kaynakları ve bilgileri içermektedir (Morris & Madsen, 2007, s. 442). Bu kuram aslında yayılma kuramının alt dalı olarak ele alınabilir (Rincy & Panchanatham, 2014, s. 5). Yayılma kuramını bir alanın diğer alanlardaki beceri, yetenek, duygusal durum ve değerleri etkileme derecesi olarak tanımlamıştık. Bu etkileşimin pozitif yönlü olması hali kolaylaştırma kuramını oluşturmaktadır. Kolaylaştırma hem işten aileye hem de aileden işe olabileceği için çift yönlüdür.

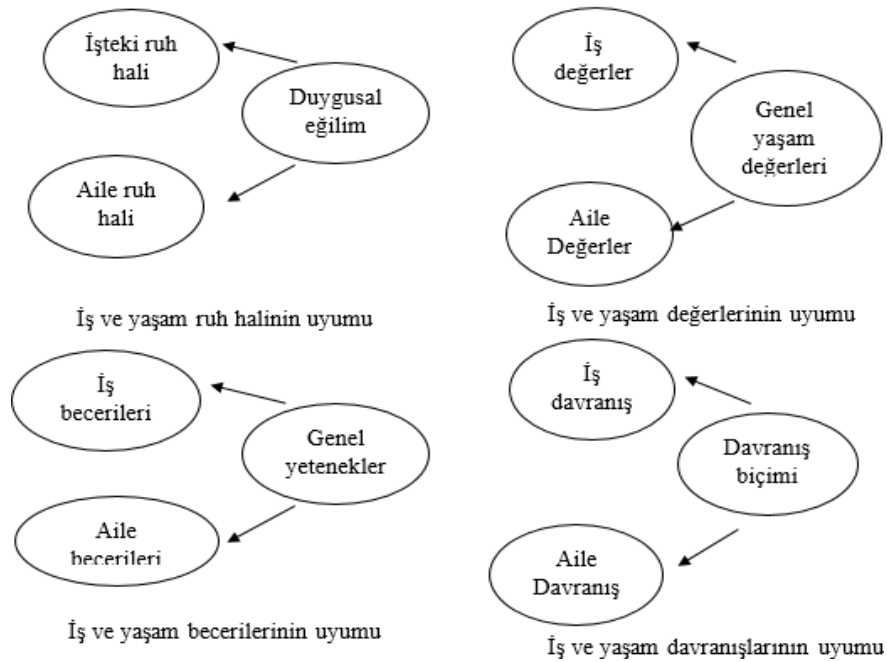
### **2.2.5.4. Telafi veya dengeleme kuramı**

Çalışma ve sosyal yaşam arasındaki ilişkiyi ortaya koymayı amaçlayan kuramlardan bir tanesi de telafi/dengeleme kuramıdır. Telafi/dengeleme kuramına göre kişi bir alandaki rol ve sorumluluklarından doyum sağlayamıyorsa bu alandaki eksikliği, başka bir alandaki rolünde daha yüksek bir doyum sağlayarak dengeleyebilir (Küçükusta, 2007, s. 45). Telafi davranışları, beklenen kaynaklar karşısında istenen seviyeyi korumak için alternatif araçlar kullanıldığında ortaya çıkar (Baltes, Clark, & Chakrabarti, 2009, s. 207).

Telafi/dengeleme bir alandaki tatmin arayışıyla bir alandaki memnuniyetsizliği dengeleme çabalarını temsil eder. Telafi/dengeleme iki yoldan sağlanabilir. Birincisi, doyum sağlanmayan alandaki katılım azaltılabilir ya da daha fazla doyum sağlanan alana katılım artırılabilir. İkincisi, kişi bir alandaki memnuniyetsizliğe başka bir alanda ödülleri vererek yanıt verebilir. "Ödüller" ile, kişinin memnuniyetini artırabilecek tecrübeleri kastedilmektedir (Edwards & Rothbard, 2000, s. 181).

### 2.2.5.5. Uyum kuramı

Uygunluk kuramı, yayılma kuramına benzer bir şekilde uyum teorisi, doğrudan iş veya aile ile ilgili olmayan kişilik özellikleri, davranış biçimleri, genetik güçler ve sosyo-kültürel güçler gibi üçüncü bir değişkenlerin birden çok rolün dengesini nasıl etkilediğini ifade etmektedir (Rincy & Panchanatham, 2014, s. 11). Bununla birlikte, yayılma iş ve aile arasındaki benzerlikleri bir alanın diğeri üzerindeki etkisiyle ilişkilendirirken, uyum bu benzerlikleri her iki alanı etkileyen üçüncü bir değişkene atfetmektedir. Şekil 2.7'te Edwards ve Rothbard (2000) tarafından geliştirilmiş olan iş ve aile arasındaki uyumun nedensel yapısı ele alınmıştır. Bu modele göre Şekil 2.7'te gösterilen genel yapılar, kişinin bilinçli çaba göstermeden iş ve aile yapıları arasında benzerlik göstermesine neden olmaktadır (Edwards & Rothbard, 2000, s. 182).



Şekil 2.7 İş ve aile arasındaki uyumun nedensel yapısı. (Edwards & Rothbard, 2000, s.



### 2.2.5.6. Çatışma kuramı

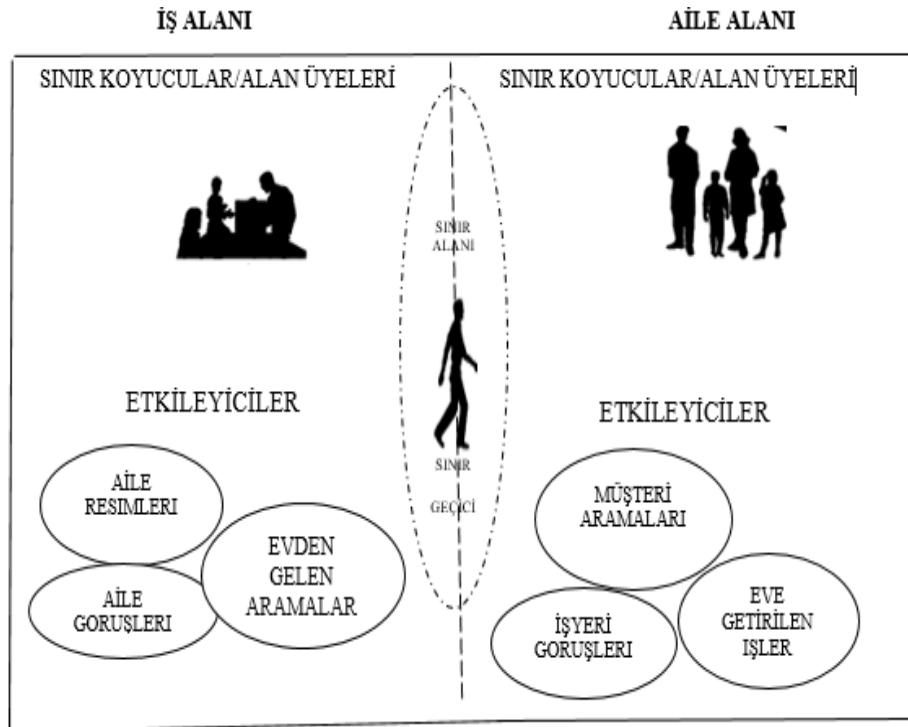
Çatışma kuramı, 1964 yılında Kahn ve arkadaşları tarafından yapılmış çalışmada bireyin çalışma ve sosyal hayatındaki görevlerinin birbirleri ile çatışmasını temel olarak iş-yaşam çatışmasına açıklık getirmeleri ile literatürdeki yerini almıştır (Efeoğlu, 2006, s. 10).

İş ve aile rol taleplerinin birbiri ile uyumsuz ya da bir rolün, diğer rolün yerine getirilmesini zorlaştırdığı, engellediği durumlarda çatışma meydana gelmektedir (Rincy & Panchanatham, 2014, s. 12).

Bu tez çalışmasında iş-yaşam çatışması ayrı bir başlık altında detaylı olarak incelenmiştir.

### 2.2.5.7. Sınır Kuramı

İş-yaşam dengesinin sağlanması için oluşturulmuş teorilerin boşluklarını gidermek amacıyla tasarlanmış bir kuramdır. Bireylerin dengeyi sağlamak için iş ve aile alanlarını ve aralarındaki sınırları nasıl yönettiklerini açıklayan bir teoridir. Bu kuramın çıkış noktası iş ve ailenin farklı alanlar oluşturduğu fikridir (Clark, 2000, s. 750).



Şekil 2.8 İş-Yaşam sınır teorisi (Clark, 2000, s. 754).

Şekil 2.8’de Clark (2000, s. 754), sınır teorisi ile ilgili oluşturduğu şekil yer almaktadır. Buna göre, iş alanındayken aile üyeleri tarafından gelen aramalar ve aile kültürü iş alanına etki ederken, evdeyken gelen müşteri aramaları, iş yeri kültürü ve eve iş getirme gibi durumlar aile hayatına etkide bulunmaktadır. Her iki durumda sıkça yaşandığı takdirde dengenin bozulması kaçınılmaz olacaktır. Ancak sınır teorisine göre iş ve aile alanları birbirinden farklıdır ve bireylerin bu iki alan içerisindeki dengeyi sağlamaları gerekmektedir.

### 2.2.6. Türkiye’de iş- yaşam dengesi

Evde aile ve çocuk bakımını üstlenen kadın, dünyadaki sanayileşme süreciyle birlikte istihdama dâhil olmaya başlamış ve bu durum bir takım yeni düzenlemeleri beraberinde getirmeyi zorunlu kılmıştır (Aydın & Demirkaya, 2017, s. 73). Avrupa’da 20. YY’ın sonlarından itibaren IYD kavramı önemli bir konu olarak ele alınmış, devletler denge sağlanmasına katkı sağlayacak adımlar atmaya başlamıştır (Ünlütürk Ulutaş, 2014, s. 80) Fakat ülkemizde endüstriyel gelişimin kesin bir çizgiyle gerçekleşmemiş olması iş hayatında kadınları koruyan, iş-yaşam dengesine katkı sağlayacak uygulamaların gündeme gelmesini oldukça geciktirmiştir.

Günümüzde kadının iş hayatındaki yeri sadece aileye destek olmak için günlük basit işlerde çalışmaktan çıkmış, meslek sahibi olarak kariyer gelişimi gösteren bir konuma gelmiştir (Karadoğan, 2009, s. 137). Her geçen gün artan rekabet ortamı işverenlerin çalışanlardan daha fazla performans beklediği, iş yükünün arttığı, çalışma saatlerinin uzadığı durumları ortaya çıkarmıştır. Kadının iş yaşamındaki artan görev ve sorumlulukları ile işe harcanan zamanın artması, evde aile ve çocuk bakımı ile ilgili yeni düzenlemelerin yapılmasını kaçınılmaz hale getirmiştir (Kablay & Elma, 2018, s. 78). İstihdam içinde erkek ile eşit şartlarda çalışmaya başlayan kadın çalışanların sayısı arttıkça dünya genelinde evlenme oranlarında ve ailelerin çocuk sayılarında azalmalar meydana gelmeye başlamıştır. Bu durum da toplumların yaşlanmasına neden olan önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Topgül, 2017, s. 46).

Öğrenim düzeyi yükselen kadınların iş hayatına katılımı artmakta fakat alınan ücret düşüktüğü çalışan kadının çocuk sahibi olduktan sonra işe geri dönme oranı azalmaktadır. Bu bağlamda devletlerin “çocuk yardımı, esnek çalışma imkânı, doğuma bağlı izinlerin

ve okul öncesi eğitim kurumlarının artırılması, düşük ücretli bakım imkânlarının sağlanması, doğum sonrası yarım çalışma imkânının yaratılması” gibi olanaklar sağlayarak kadınların istihdamın içinde kalmalarına destek vermesi gerekmektedir (Sertkaya Doğan & Bostan, 2019, s. 77-78).

Türkiye’de iş-yaşam dengesinin sağlanmasına katkı sağlayacak aile dostu çalışma uygulamalarının daha çok yeni çocuk sahibi olmuş ailelere yönelik ve kadın çalışan odaklı olduğu görülmektedir. Bu uygulamalar kadınlar için “doğum izni, doğum izni sonrası ücretsiz izin, doğum izni sonrası yarım çalışma ve yarım çalışma ödeneği, kısmi süreli çalışma, doğum yardımı, mazeret izni” şeklindeyken erkekler için “eşinin doğum yapması halinde mazeret izni kullanma ve kısmi süreli çalışma” olarak karşımıza çıkmaktadır (Aydın & Demirkaya, 2017, s. 88).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı’nın resmi gazetede yayınlamış olduğu ‘analık izni’ ile ilgili yönetmeliğe göre (T.C Resmi Gazete, 2016);

**Doğum izni:** “Kadın işçinin doğumdan önce sekiz ve doğumdan sonra sekiz hafta olmak üzere toplam on altı haftalık süre için çalıştırılmaması esastır”,

**Ücretsiz izin:** “Analık izninin bitiminden itibaren çocuğunun bakımı ve yetiştirilmesi amacıyla ve çocuğun hayatta olması kaydıyla kadın işçi ile üç yaşını doldurmamış çocuğu evlat edinen kadın veya erkek işçilere istekleri hâlinde birinci doğumda altmış gün, ikinci doğumda yüz yirmi gün, sonraki doğumlarda ise yüz seksen gün süreyle haftalık çalışma süresinin yarısı kadar ücretsiz izin verilir” ve “Kadın işçiye, analık izninin bitiminden itibaren isteği hâlinde altı aya kadar ücretsiz izin verilir”,

**Kısmi çalışma:** Kısmi süreli çalışmanın belirlenen günlük ve haftalık çalışma süresi içerisinde yapılacağı zaman aralığı, o yerin gelenekleri, işçinin yapmakta olduğu işin niteliği ve işçinin talebi dikkate alınarak işveren tarafından belirlenir.

İş-yaşam dengesi kavramı ile ilgili yapılan araştırmalar sonucunda bu kavramın daha çok kadınların iş hayatına atılması ile birlikte ev idaresi ve çocuk bakımının yerine getirilmesini sağlayacak önemler ve aile sorumluluklarının iş hayatına, iş hayatının aile sorumluluklarına etkisi olarak ele alındığı görülmüştür. Fakat insan yaşamının evdeki yükümlülükler ve işteki yükümlülükler arasında sıkışıp kalması, kişinin herhangi bir sosyal yaşama ayıracak vaktinin olmaması halinde tam anlamıyla bir denge sağlanması mümkün olmayacaktır. Bu bağlamda iş yaşam dengesi için alınan önlemler sadece

gündelik hayatın sürdürülebileceği minimum ölçülere göre değerlendirmenin ötesinde ele alınmalıdır. Bireylerin kendilerine vakit ayırabilecekleri, bedenen ve zihnen dinlenebilecekleri, yaşamdan daha fazla zevk alabilecekleri zamanın yaratılması gerekmektedir. Özellikle özel sektörün gün geçtikçe büyüdüğü, kurumsallıktan uzak patron insiyatifinde yürütülen uzun mesailer ve ağır çalışma koşullarının önüne geçmek için devletler tarafından daha fazla yaptırım uygulanması gerekmektedir.

OECD'nin 40 ülke kapsamında "daha iyi yaşam endeksi" için yapmış olduğu araştırmada iş-yaşam dengesini en iyi sağlayan üç ülke sırasıyla Hollanda, İtalya ve Danimarka olurken ülkemiz bu araştırmada 38. Sırada yer alarak Avrupa ülkeleri arasında son sırada yerini almıştır (<https://hibya.com>, 2019). Yapılan bu araştırma ülkemizde IYD kavramı ile ilgili daha geniş tedbirler alınması gerektiğini gözler önüne sermektedir.

### **2.2.7 Turizm endüstrisinde iş-yaşam dengesi**

*"Turistlerin, ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak tekrar aynı yere dönünceye kadar geçen süre içerisindeki seyahatleri sırasında gereksinim duydukları ulaştırma, yeme-içme, eğlence ve diğer ihtiyaçlarını karşılayan faaliyet alanlarının tümü"* turizm endüstrisini oluşturmaktadır (<http://www.megep.meb.gov.tr/>, 2020). Bu bağlamda konaklama işletmeleri (oteller, moteller, tatil köyleri, kamping işletmeleri, pansiyonlar vb.), seyahat acentaları, ulaştırma işletmeleri, eğlence merkezleri, restoranlar, dinlenme tesisleri turizm endüstrisinde hizmet veren işletmeler arasında sayılabilir.

20. Yüzyılın başlarında teknolojinin gelişimi ile birlikte turizm faaliyetleri hız kazanmaya başlamıştır. İşletme sayısının fazlalaşması ve sektörün büyümesi istihdamı artırırken, uzun çalışma saatleri ve iş gören verimini düşürecek olumsuz çalışma şartlarını beraberinde getirmeye başlamıştır (Öngöre, 2010, s. 1).

Turizm endüstrisinin emek yoğun yapısı ve verilen hizmetin 24 saat kesintisiz sürmesi sebebi ile ortaya çıkan çalışma koşulları iş-yaşam çatışmasına neden olabilecek farklı özellikleri içinde barındırmaktadır.

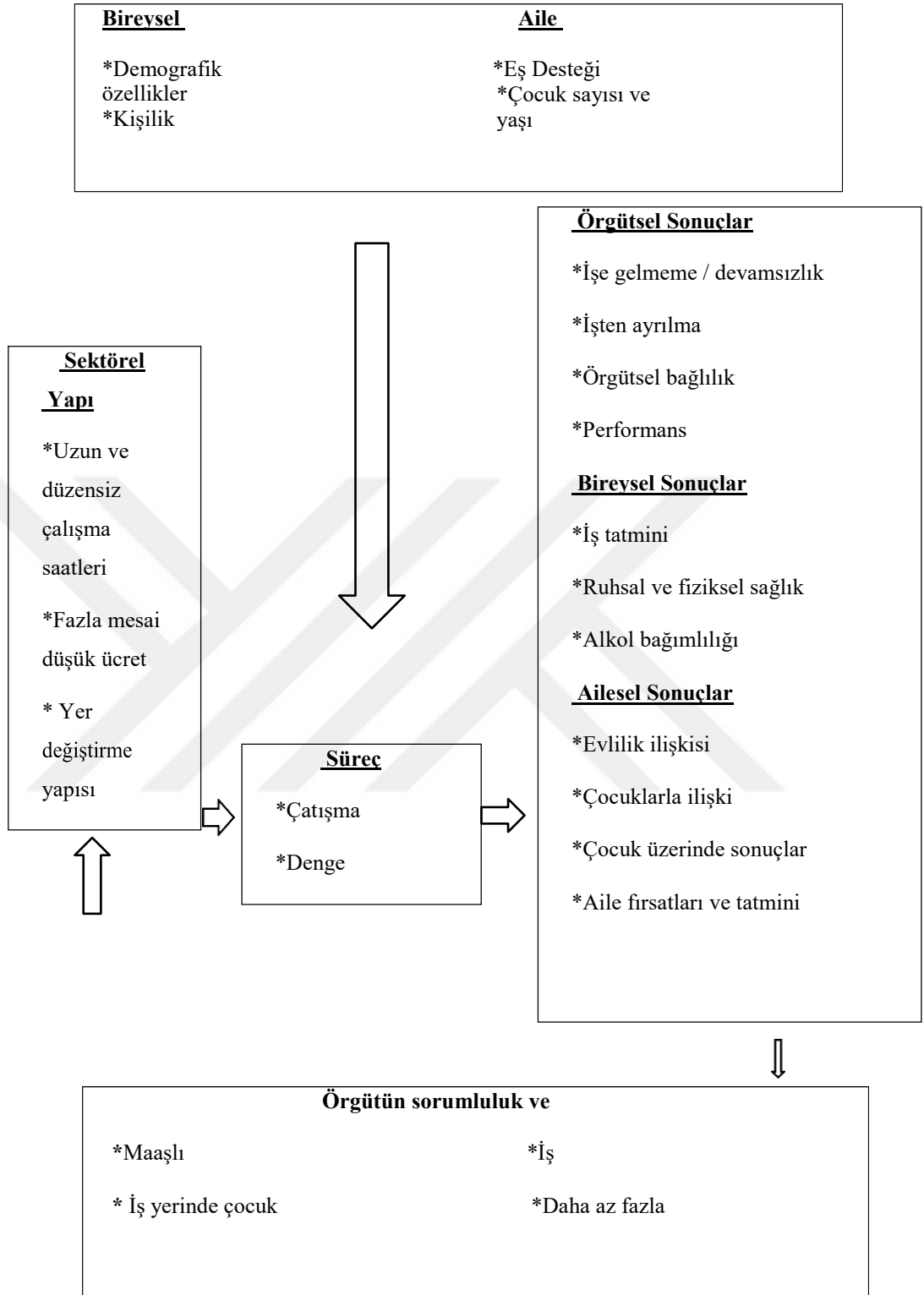
Balcı İzgi ve Olcay (2008), turizm endüstrisinde hizmet veren personelin çalışma şartları ile ilgili ana sorunları *"elverişsiz çalışma koşulları, iş güvenliği yetersizliği, sendikal hakları korumada yetersizlik ve sosyal güvenlik haklarında yoksunluk"* olarak tanımlamışlardır (Balcı İzgi & Olcay, 2008, s. 46).

Hizmetin 24 saat devam etmesi ve mevsimsellik özelliği, vardiyalı, dönemsel ve yarı zamanlı çalışma düzenlerinin sektörde yoğun olarak kullanılmasına neden olan faktörlerdendir (Yenipinar, 2005, s. 157). Mevsimsellik sebebi ile çalışma süresi kısıtlı olan personeli istihdam ederken talep edilen nitelikler üst düzeyde tutulamamakta ve ucuz iş gücü yaratılarak maliyetler düşürülmeye çalışılmaktadır. Ancak bu durum işçinin örgüte bağlılığını düşürmekte ve bir sonraki sezonda aynı örgütte var olup olmayacağını belirsizliğini yaşayan personelin devir hızını artırmaktadır (Öngöre, 2010, s. 2). Çalışan devir hızının yüksek olması örgütü, müşteri memnuniyetini ve çalışmaya devam eden personelin çalışma şartlarını olumsuz yönde etkileyen bir unsurdur. Her personelin örgütü tanıması ve hizmet standardını öğrenmesi zaman alacak, eski personellerin üzerine ekstra işi yükü eklenecek ve her giriş-çıkış örgüte ekstra bir maliyet yükleyecektir.

Hizmet sektörü olmanın ve hizmetin üretildiği yerde tüketilmesinin doğası gereği, sürekli müşteri ve çalışma arkadaşları ile iletişim ve etkileşim halinde olan turizm çalışanları diğer sektör çalışanlarına oranla daha fazla taciz, şiddet ve rahatsız edici olay ile karşı karşıya kalmaktadır. Bununla birlikte “uzun saatler ayakta kalma, fazla soğuk ya da sıcak havada çalışma, kimyasal maddelerin kullanılması, uzun ve belirsiz çalışma saatleri ve ağır iş yükü” zamanla sektör çalışanlarının sağlık sorunları yaşamasına sebep olan risk faktörlerini oluşturmaktadır (Yorgun, 2013, s. 59).

Şekil 2.1’de Kinnunen & Mauna (1998) tarafından geliştirilmiş iş-yaşam çatışmasının sebepleri ve sonuçlarını gösteren kavramsal modelde, çatışmaya neden olan çalışma alanı faktörleri arasında tam zamanlı çalışma, gece vardiyası, iş güvensizliği, yöneticiler ile zayıf ilişki, işe zayıf etki maddeleri sayılmıştı. Turizm endüstrisinin genel çalışma yapısı incelendiğinde vardiyalı çalışma, mevsimsellik, çalışan devir hızının yüksek olması, örgüte bağlılığın düşük olması, uzun çalışma saatleri, ağır iş yükü, risk faktörlerinin çok olması gibi özellikleri ile iş-yaşam çatışmasına neden olacak çalışma alanı faktörlerinin hemen hepsini içinde barındırdığı görülmektedir.

Şekil 2.9’da Mulvaney, O’Neill, Cleveland, & Crouter (2006) tarafından geliştirilen turizm endüstrisinin iş-yaşam dengesi yapısında bulunan sektörel yapıdan kaynaklı uzun ve düzensiz çalışma saatleri, fazla mesai, düşük ücret ve yer değiştirme yapısı faktörleri bu durumu destekler niteliktedir.



Şekil 2.9 Turizm endüstrisinde iş-yaşam dengesi yapısı. (Mulvaney, O'Neill, Cleveland, & Crouter, 2006, s. 68).

Turizm endüstrisinin yukarıda sayılmış olan iş-yaşam çatışmasına sebep olacak faktörleri daha çok mavi yakalı personele yönelik sorunları içermektedir. Bu personelin çalışma şartları oldukça ağırdır fakat çalışma alanında bulunmadıkları zaman içinde yani kendi sosyal yaşamları içerisinde herhangi bir mesai yapma durumu söz konusu değildir. Ancak bu tez çalışmasının da çıkış noktasını oluşturan, işin yönetim tarafında bulunan beyaz yakalı ofis personeli iş yeri sınırlarında bulunmasa dahi kendi sosyal yaşamında şirket hattına gelen çağrılar, mailleri cevaplayarak ya da herhangi bir kriz anında dışarıdan duruma müdahalede bulunarak çalışmak durumunda kalmaktadır. Bu durum sıkça tekrarlanması halinde iş-yaşam dengesinin bozulmasına neden olacak önemli bir sorundur.

Turizm endüstrisinde sürekli büyüyen ve tüm dünya genelinde doğrudan ya da dolaylı yüksek istihdam olanakları yaratmaktadır. 11. Kalkınma planı verilerine göre sektör dünya genelinde yaklaşık 120 milyon kişiyi doğrudan istihdam ederek toplam istihdamın %3.8'lik kısmını karşılamaktadır (Onbirinci Kalkınma Planı, 2018, s. xi). Hem ekonomiye hem de böylesine büyük katkı sağlayan bu sektörün daha da gelişip büyümesi için şüphesiz ki çalışma şartlarının iyileştirilerek çalışanların daha verimli ve mutlu çalışmaları sağlanmalıdır. Unutulmamalıdır ki mutlu personel mutlu müşteriye, mutlu müşteri iyi geri bildirimleri, iyi geri bildirimler de o işletme, bölge ve ülkenin turizminin gelişmesine katkı sağlayacak en önemli unsurlardır.

### **2.2.8. Turizm Alanında Yapılmış İş-Yaşam Dengesi Çalışmaları**

Literatürde iş-yaşam dengesinin farklı yönlerini, farklı sektörlerde ele alan birçok çalışma mevcuttur. Ancak turizm alanında bu konu kapsamında kısıtlı sayıda çalışmaya ulaşılmıştır. Turizm alanında yapılan çalışmaların da büyük bir kısmının otelcilik üzerine olduğu, seyahat acentaları üzerinde yapılan araştırmaların oldukça az olduğu gözlemlenmiştir.

Küçükusta (2007), konaklama işletmelerinde IYD sorunlarına yönelik yapmış olduğu çalışmada iş-yaşam dengesizliğinin konaklama işletmeleri için en yarattığı maliyetleri “*nitelikli iş görenin işten ayrılma maliyeti, yeniden eleman bulma maliyeti, işe yerleştirme maliyeti, eğitim ve göreve getirme maliyeti, verimlilik kaybı gibi maliyeti*” olarak sıralamıştır (Küçükusta, 2007, s. 263).

Deery and Jago (2008), çalışmalarında “turizm endüstrisinde iş-yaşam dengesi konusundaki kilit öncülleri inceleyerek, sektördeki uzun, sosyal olmayan saatlerin, iş güvensizliği, rol belirsizliği, iş özerkliği ve zaman baskısı ile birlikte stres seviyelerinin birlikte olduğunu” tespit etmişlerdir (Deery & Jago, 2008).

Türkiye’de seyahat acentası çalışanlarının iş-yaşam dengesi üzerine yapılmış ulaşılan tek çalışmada Antalya’daki seyahat acentası çalışanları örneklem olarak seçilmiş ve demografik özelliklerin iş-yaşam dengesinde anlamlı bir fark yaratmadığı, en büyük dengesizlik sebebinin çalışma saatleri olduğu sonucuna varılmıştır (Demirer, 2011, s. 79).

Wong ve Ko (2009), Hong Kong’da bulunan oteller üzerine yaptıkları çalışmada, çalışanların iş-yaşam dengesi algılarına yönelik başta iş yeri tarafından sağlanan aile desteği olmak üzere işe bağlılık, çalışma saatleri esnekliği, yaşam oryantasyonu, şahsi ihtiyaçlar için mesai saatlerinin azaltılması, iş ve kariyer için gereklilikler faktörlerini oluşturmuş, iş yaşam dengesinin hem örgüt hem de çalışanlar için zorunlu bir olgu olduğu sonucuna varmışlardır (Wong & Ko, 2009, s. 202).

Hsieh ve Lin (2009), Tayvanlı operatörlerin iş-yaşam dengesi sağlama oranının Amerikalılara oranla daha yüksek olduğunu fakat iki tarafın da tatmin ve başarı seviyelerinin eşit olduğu sonucuna varmışlardır (Hsieh & Lin, 2009, s. 579).

Yeşiltepe (2014), “iş-yaşam dengesi boyutlarının, iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisi ve iş ve yaşam tatmininin tükenmişlik sendromu üzerindeki etkisini incelemiş, mesleki bağlılık boyutunun iş tatmini üzerindeki etkisinin diğer boyutlardan yüksek olduğu, bunu zaman yeterliliği ve yaşam odaklılığı boyutlarının takip ettiği” saptanmıştır (Yeşiltepe, 2014).

Kara (2018), Balıkesir İli Edremit İlçesi’nde konaklama işletmeleri üzerine yapmış olduğu çalışmada “iş-yaşam dengesizliğinin işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu” ortaya koymuştur (Kara, 2018).

Dursun ve Eriş (2018), konaklama işletmesi çalışanları üzerine yaptıkları işveren markasının çalışma yaşam kalitesine etkisini bulmaya yönelik çalışmada “işin içeriğinin ne olduğuna önemi olmaksızın işveren markasının çalışma yaşam kalitesi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu” ortaya koymuşlardır (Dursun & Engin Deniz, 2018).

Erdem, Unur Şeker ve Kınıklı (2019) Mersin ilinde faaliyette bulunan restoranlar üzerine



yapmış oldukları çalışmada “erkek çalışanların mesai saatlerinin kadın çalışanlardan daha uzun olması sebebi ile erkeklerin iş yaşam dengesizliğinin kadınlara oranla daha fazla olduğu” tespit edilmiştir. Aynı çalışmada “restoran çalışanlarının IYD arttıkça iş tatminlerinin arttığı, işten ayrılma niyetinin ise azaldığı” görülmüştür. (Erdem, vd., 2019, s. 719)

Çelenk (2019), çalışmasında “konaklama işletmesi çalışanlarının psikolojik dayanıklılığının IYD sağlamak üzerine olumlu bir etkisi olduğunu ortaya koymuş, yaşam ile ilgili dengesizliklerin iş ile ilgili dengesizliklerden daha kolay çözüme kavuşturulduğunu” saptamıştır (Çelenk, 2019).

Toker ve Kalıpçı (2020), konaklama işletmeleri üzerine yapmış oldukları çalışmada “*iş-yaşam dengesi ve iş-yaşam doyumu arasındaki ilişkide işe gömülmüştüğün etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğunu*” göstermiş ve “*iş-yaşam dengesinin çalışanların hem iş hayatını hem de özel hayatını etkilemesi nedeniyle işe gömülmüştük ve yaşam doyumu ile ilişkisinin önemine*” dikkat çekmişlerdir.

## **BÖLÜM 3. METODOLOJİ**

Araştırmanın bu kısmında saha araştırmasına dayanan bilgiler detaylandırılmaktadır. Öncelikle araştırmanın amacı ve önemi ortaya konulmuş daha sonra anketin özelliklerine dair bilgilere yer verilmiştir. Verilerin toplanacağı evren ve içerisinden seçilen örneklem grubuna ait bilgilere de bu kısımda değinilmiştir. Ayrıca veri toplama sürecinin gelişimi, ölçeklere ait geçerlilik ve güvenilirlik testleri, kullanılan analiz türleri de bu bölümde ele alınmaktadır. Verilerin analizi için SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı kullanılmıştır. Çalışmanın ilk önce çarpıklık basıklık (normallik) değerlerine bakılmış, daha sonra ise güvenilirlik testi uygulanmıştır. Bu ön koşullar tespit edildikten sonra betimleyici analizler, faktör analizi, varyans, t-testi, korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır.

### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Literatürde yapılan araştırmada iş-yaşam dengesi kavramının pek çok farklı alanda ele alındığı görülmüştür. Ancak iş-yaşam dengesi kavramını iletişim teknolojileri boyutunda inceleyen başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Turizm alanında iş-yaşam dengesini ele alan çalışmalar incelendiğinde ise yapılan çalışmaların daha çok konaklama işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Seyahat acentalarını konu alan çalışma yok denecek kadar azdır. Bu çalışma ile esnek çalışma saatlerinde hizmet veren seyahat acentası personelinin iş-yaşam dengesine ve seyahat acentalarına dikkat çekmek ve iş-yaşam dengesini sağlamaya yönelik öneriler sunmak amaçlanmıştır.

İletişim teknolojilerinin iş yaşam dengesine olan etkilerini ele alan bu çalışmanın literatürde seyahat acentası çalışanlarının iş-yaşam dengesi ve iletişim teknolojilerinin iş-yaşam dengesine etkilerini ortaya koyan sonuçları ile literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

### **3.2. Araştırmanın Yöntemi**

Araştırma nicel araştırma tekniğinden yararlanarak tasarlanmıştır. Verileri elde edebilmek için ise anket kullanılmıştır. Anketler Covid-19 pandemisi nedeniyle çevrimiçi platformlardan elde edilmiştir. Anket formu ise dört bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk iki bölümünde likert tipi ölçek kullanılmıştır. Beşli likert tipi ölçek olarak tasarlanan bu ankette ifadeler “1- Kesinlikle Katılmıyorum – 5- Kesinlikle katılıyorum” şeklinde derecelendirilmiştir. Ölçeklerin ilk iki kısmında yer alan likert tipi ölçeklerin oluşturulmasında literatür taramasından faydalanılmıştır (Güner, 2017; Çelenk, 2019).

Birinci kısımda iletişim teknolojileri ölçeği yer almaktadır. Bu bölümde yirmi beş ifade bulunmaktadır. Anketin ikinci kısmında ise 16 ifadeden oluşan iş-yaşam dengesi ölçeği yer almaktadır. Anketin üçüncü ve dördüncü bölümünde ise tamamlayıcı bilgilere yer verilmiştir. Üçüncü kısımda çoktan seçmeli cevapları bulunan turizm ve meslek ile ilgili altı soru bulunmaktadır. Dördüncü kısımda ise katılımcıları tanımlayacak olan on adet soru yer almaktadır. Bu kısımdaki sorular literatür taraması ve alanda uzman görüşü sonucunda oluşturulmuştur. Katılımcıları en iyi şekilde tanımlayacağı düşünülen sorulara yer verilmiştir.

### **3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi**

Bilimsel araştırmalarda toplanan verinin işlenmesiyle birlikte ortaya çıkan sonuçların genellenebileceği gruba evren adı verilmektedir (Altunışık vd., 2007). Araştırmanın genel evreni Türkiye’deki A grubu acentalarda çalışanlar oluşturmaktadır. İstanbul merkezli A grubu seyahat acentası çalışanları ise araştırmanın veri toplanan evrenini oluşturmaktadır. Örneklem ise bir araştırmanın evrenden seçilmiş özel bir grubunu oluşturur ve evreni temsil etme özelliğine sahip olması gerekmektedir. Bu çalışmada veri toplama yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir. Bu yöntem olasılığa dayalı olmayıp, veri toplamak için herhangi bir ön koşul şartı beklenmez. Örnekleme uygun olan herkes araştırmaya davet edilerek ulaşılabildiği kadar çok katılımcı sayısına ulaşılmaya çalışılmaktadır. Ulaşılması gereken grup hazır ve kolay ulaşılabilen bir gruptur (Berg ve Lune, 2015). Bu nedenle çalışma evreninin içerisinde, araştırmaya katılmaya gönüllü ve ulaşılabilen herkes veri tabanına dâhil edilmekte ve evrene oranla önceden planlanmış sayıya ulaşılan kadar veri toplama süreci devam eder (Altunışık vd., 2007). Kolayda

örnekleme yönteminin seçilmesinde birden fazla faktör etkili olmuştur. Bu faktörlerden ilki hızlı ve maliyeti düşük veri toplama olanağını sunmasıdır. Hızlı olması ve daha az zaman diliminde veriye ulaşılabilmesi diğer örnekleme yöntemlerine göre çalışma açısından uygun görülmüştür. Ayrıca tüm bu avantajlardan bağımsız olarak en önemli faktör ise 2019 yılının sonlarında ortaya çıkan COVID-19 pandemisinin veri toplamanın önünde en büyük engel olmasıdır. Dolayısıyla pandemi koşullarında hızlı ve ulaşılabilir veri toplamanın zorlaşmış olması, kolayda örnekleme yönteminden faydalanmayı zorunlu kılmıştır.

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acentası çalışanları oluşturmaktadır. İstanbul'da bu şartları taşıyan ve gönüllü olan bütün A grubu seyahat acentası çalışanları veri sürecine dâhil edilmiştir. Evreni temsil edeceği düşünüldüğünden 384 katılımcıya ulaşılmaya çalışılmıştır. Nitekim katılımcı sayısı 384 olduğunda veri toplama işlemi sonlandırılmamış ve toplanılabildiği kadar veri toplamaya devam edilmiştir. COVID-19 pandemisi ve toplumsal etkileri nedeniyle veri toplama konusunda kısıtlamalar meydana getirmiştir. Bu nedenle verilerin tamamı çevrimiçi (online) platformlar aracılığı ile toplanılmıştır. Çevrimiçi platformlar sayesinde toplanan verilerde eksik veri olması mümkün olmadığından sadece analiz sürecinde ciddiyle doldurulmamış anketler tespit edilerek veri setine dâhil edilmemiştir. Toplamda 393 katılımcının verisi analiz sürecine dâhil edilerek, yorumlanmaya çalışılmıştır.

### **3.4. Veri Toplama Süreci ve Sınırlılıkları**

Araştırma ölçeğinin ilgili alanyazın temelinde hazırlanıp, uzman görüşü alınmasından sonra veri toplama işlemine geçilmiştir. Araştırmanın veri toplama süresi hemen hemen 9 ay gibi uzunca bir zamanı kapsamaktadır. Süreç 28 Mart 2020'de başlamıştır. 2020 yılının Kasım ayına kadar devam eden veri toplama sürecinde toplamda 393 katılımcıdan veriler elde edilmiştir. Mart ayının başlarında COVID-19 vakalarının görülmeye başlaması ve fiziki kısıtlamaların meydana gelmesi nedeniyle verilerin çevrimiçi platformlarda toplanması zorunluluğunu doğurmuştur. Bu durum her ne kadar kısıt gibi gözükse de zaman ve mekândan tasarruf sağlanmıştır.

Yaz ayları başında sosyal yaşamda normale dönüşler meydana gelse de, veri toplama sürecinde çevrimiçi olarak devam edilmiştir. Çevrimiçi veri toplama sürecinde herhangi

bir aksaklık yaşanmamış olması bu durumun bir nedenidir. Ekim ayının sonlarına doğru hedeflenen sayıya ulaşılmış ve kasım ayının başlarına kadar devam edilerek anket toplama süreci sonlandırılmıştır.

Araştırma kapsamında her araştırmacının karşılaşılabileceği gibi bazı kısıtlarla karşı karşıya kalınmıştır. Özellikle pandemi sebebiyle turizm endüstrisindeki durgunluk araştırmaya negatif yönlü etki etmiştir. Ulusal ve uluslararası seyahatin durma noktasına gelmesi, seyahat acentalarını da önemli derecede etkilemiştir. Bu süreçte pek çok işletme kapanmış, birçok çalışan işsiz kalmıştır. Bu nedenle seyahat acentası çalışanları kısıtlamalardan en çok etkilenen hizmet sektörü personeli olduğu söylenebilir. Bu kısıtlamalar doğrudan personelleri etkilediği gibi dolaylı yoldan da araştırmayı etkilemiştir. Personellere ulaşabilmek ve ankete katılmalarındaki motivasyonları konusunda yüz yüze anket uygulamaktan daha zor hale geldiği söylenebilir.

### **3.5. Araştırmada İzlenen Yol ve Araştırma Soruları**

Araştırmada A grubu seyahat acentası personelinin iletişim teknolojileri algılarının iş-yaşam dengeleri üzerindeki etkilerini tespit etmeyi amaçlamıştır. Artan iletişim ve bilgi teknoloji kullanımı ve acente personelinin bu teknoloji karşı algıları, iş ve yaşamları arasında dengede belirleyici bir faktör olup olmadığını tespit edebilmek literatür açısından önemli hale gelmektedir. Bilgi ve iletişim teknolojilerinin her ne kadar hayatı kolaylaştırdığı düşünülse de hayatı olumsuz yönde etkilediği durumlarında mevcut olması muhtemeldir. Bu nedenle etkilerin ve ilişkilerin tespit edilmesi hem literatür hem de sektör yöneticilerine konu hakkında fikir ve öneriler sunabilecektir.

Ayrıca bu çalışma ile seyahat acentası çalışanlarının demografik profilleri ortaya çıkarılmaya çalışılmaktadır. Elbette ki bu profiller tamamını yansıtmasa da evren hakkında çıkarımlar yapabilmeyi kolaylaştıracaktır. Diğer yandan bu araştırma kapsamında tanımlayıcı ve kişisel özelliklerin, iletişim teknolojileri algılarına ve iş-yaşam dengesi tutumlarında farklılıklar yaratıp yaratmadığı konusu da irdelenmektedir. Ayrıca bireylerin turizme karşı olan algılarının tutumlarını belirlemede anlamlı olup olmadığı da test edilecektir. Tüm bu bilgiler ışığında, araştırma sürecinde toplamda 3 adet araştırma sorusuna cevap aranmıştır. Çalışma bağlamında cevabı aranan araştırma soruları aşağıdaki gibidir;

### ***Araştırma Soruları;***

***Soru 1:*** Seyahat acentası personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı tutumu iş yaşam dengesinde etkili midir?

***Soru 2:*** Seyahat acentası personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı tutumu ile iş yaşam dengesi arasında bir ilişki mevcut mudur?

***Soru 3:*** Seyahat acentası personelinin demografik özellikleri değişkenlere karşı tutumlarında farklılıklara sebep olmakta mıdır?

### **3.6. Araştırmada Geçerlilik ve Güvenilirlik**

Bilimsel araştırmalarda güvenilirlik ve geçerlilik çok önemli bir yere sahiptir. Geçerlilik ön koşulu araştırma öncesini kapsayan bir şarttır. Göz ardı edilmesi durumunda araştırma sürecine başlamak hatalar zincirini birbiri ardına getirecektir. Güvenilirlik ise verilerin toplanmasının akabinde analiz sürecinde kontrolü yapılan bir ön koşuldur. Verilerin güvenilir olup olmadığı ile ilgili bir durumdur. Eğer veriler analiz sonucunda güvenilir değil ise araştırma orada sonlandırılmalıdır ve sorunun nerede olduğu tespit edilerek yeniden veri toplama işlemine başlanılmalıdır. Bu bilgilere dayanarak geçerlilik herhangi bir ölçeğin yada ölçme aracının ölçmek istenilen şeyi ölçme durumudur (Coşkun vd., 2015). Geçerlilik şartını sağlamayan bir ölçme aracı güvenilir sonuçlar vermeyecektir. Dolayısıyla geçerlilik şartı yerine getirilemiyor ise çalışmaya devam edilmemelidir (Şengel, 2015: 74). Bunu anlamının en önemli şartlarından bir tanesi de kullanılan ölçme aracının daha önce benzer araştırma sorularına cevap aramak amacıyla kullanılmış olması gerekmektedir. Buradan hareket ile çalışmadaki 41 ifadenin daha önce aynı değişkenler için benzer çalışmalarda kullanılmış olması ölçeğin geçerlilik şartını sağladığını doğrulamaktadır.

Güvenilirlik konusu ise elde edilen verilerle ilgili bir durumdur. Yani veri toplama süreci sonrası ve analiz sürecinin hemen öncesini kapsamaktadır. Yine güvenilirlik şartını sağlamayan bir araştırmaya devam edilmemelidir. Araştırmalarda güvenilirlik, tekrarlı ölçümlerde benzer sonuçların elde edilmesi ile anlaşılabilir (Hair vd., 2010). Diğer

yandan verilerin SPSS programı yardımıyla güvenilirlik katsayıları hesaplanabilmektedir. Bu analiz biçimi çok yaygın bir biçimde kullanılmakta ve Cronbach Alfa katsayısı olarak adlandırılmaktadır (Altunışık, 2007). Bu çalışmada da güvenilirlik katsayısı hesaplanmış ve 41 ifade için 0,903 olarak tespit edilmiştir. Bu güvenilirlik katsayısından hareketle çalışma ölçeğinin güvenilirlik şartını sağladığı ( $0,60 \leq \alpha \leq 0,90$ ) ifade edilebilir.

### 3.7. Araştırma Verilerinin Analizi

Elde edilen verileri analize tabi tutabilmek için SPSS (Statistical Package for Social Sciences) analiz programından faydalanılmıştır. Nicel analizler ile elde edilen ham bulgular tablolaştırılarak bulgular kısmında yorumlanmıştır. Analizlere geçilmeden önce normallik testlerinden yararlanılmıştır. Çalışmada algı veya tutum ölçülmesinden dolayı Shapiro Wilks ve Kolmogorov Simirnov testleri yerine Çarpıklık (*Skewness*) ve Basıklık (*Kurtosis*) testleri kullanılmış ve histogramlara bakılarak değerler yorumlanmıştır. Algı ve tutum gibi beşeri ölçüm analizlerinde çarpıklık ve basıklık değerlerinin belirleyici olduğu belirtilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Çarpıklık ve basıklık değerlerinin ise -1.96 / +1.96 arasında değerlere sahip olması durumunda parametrik testler uygulanabilmektedir. Çalışmamızın çarpıklık ve basıklık değerlerine bakıldığında ise değerler -1.59 ile +0.72 arasında değişiklik göstermesi nedeniyle parametrik testlerden yararlanılmıştır.

Hangi tür testin kullanılacağına karar verdikten sonra araştırma sorularına cevap verebilecek analizler kullanılmıştır. Güvenilirlik ve normallik testlerinden sonra demografik bilgilere yönelik frekans analizi yapılmıştır. Bu frekans analizi ile katılımcıların tanımlayıcı bilgilerinin elde edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada likert tipi iki adet ölçeğin her birine faktör analizi uygulanmıştır. Toplamda 41 ifadeye sahip olan iki ölçekteki anlam karmaşasının önüne geçebilmek ve analizlerin daha anlaşılır temelde yapılabilmesi amacıyla boyutlandırılması uygun görülmüştür. Araştırmada yer alan 41 ifade yerine faktör analizi ile 7 boyut üzerinden analizler daha anlaşılır ve kolayca uygulanmıştır.

Faktör analizinin devamında, iletişim teknolojilerine karşı tutumlar ile iş-yaşam dengesi boyutları arasındaki ilişkilerin şiddeti ve ilişki yönünün tespit edebilmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca değişkenler arasındaki (Bağımlı-Bağımsız) etki

düzeylerinin belirlenmesi amacıyla regresyon analizine başvurulmuştur. İki den fazla boyuta sahip olan ölçekler nedeniyle çoklu regresyon analizinin kullanımı uygun görülmüştür.





## BÖLÜM 4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE TARTIŞMA

Araştırmanın bu bölümünde bulgularını elde etmek için betimleyici analizlerin ardından faktör analizi, korelasyon analizi, regresyon analizi, farklılık analizleri yapılmıştır. Elde edilen bulgular tartışma kısmında literatürde bulunan benzer sonuçlarla desteklenmiştir.

### 4.1. Betimleyici Analizler

Tablo 4.1: Katılımcıların demografik özelliklerine ait bulgular.

DEĞİŞKENLER	n	%
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	180	45,8
Kadın	213	54,2
<b>Yaş</b>		
26 yaş ve altı	23	5,9
27-35 yaş	194	49,4
36-45 yaş	134	34,1
46 yaş ve üzeri	42	10,7
<b>Eğitim Durumu</b>		
İlköğretim ve Ortaöğretim	44	11,2
Yükseköğretim	349	88,8
<b>Ailenin Gelir Durumu</b>		
3000 TL ve daha az	13	3,3
3001-4500 TL	87	22,1
4501 TL ve üzeri	293	74,6
<b>Medeni Hal</b>		
Evli	207	52,7
Bekâr	186	47,3
<b>Çalışma Sınıfı</b>		
Mavi Yaka	26	6,6
Beyaz Yaka	367	93,4
<b>Turizmde Çalışma Süresi</b>		
1 yıldan az	12	3,1
1-5 yıl	106	27,0
6 yıl ve üstü	275	70,0
<b>Bulunulan İşletmede Çalışma Süresi</b>		
1 yıldan az	82	20,9
1-5 yıl	233	59,3
6 yıl ve üstü	78	19,8
<b>Mesaiden Sonra Evde Çalışma Durumu</b>		
Evet	321	81,7
Hayır	72	18,3
<b>Hafta Sonu Evde Çalışma Durumu</b>		
Evet	286	72,8
Hayır	107	27,2

Demografik özelliklere ait verilere yapılan frekans analizine göre araştırmaya 393 katılımcının dâhil edildiği tablo 4.1’de görülmektedir

Demografik tabloda katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim durumu, ailenin gelir durumu, medeni hali gibi tanımlayıcı bilgiler yer almaktadır.

Tablo 4.1’de katılımcılara ait betimleyici istatistikler yer almaktadır. Kadınların çoğunlukta olduğu katılımcıların yaklaşık %94’ü beyaz yaka sınıfında çalışmaktadır. Katılımcıların yaklaşık %89’u yükseköğretim mezunu durumundadır. Katılımcıların %70’i 6 yıldan fazla süreyle turizm endüstrisi içerisinde çalışırken, bu süre aynı işletme içerisinde düşünüşe geçerek 1-5 yıl arasında yoğunlaşmaktadır. Evlilerin çoğunlukta olduğu katılımcıların, yaklaşık %82’si mesai bittikten sonra ve hafta sonları da yaklaşık

%73’ü evde çalışmaya devam etmektedir. Son olarak ise, katılımcıların yaklaşık %75’i 4501 TL ve üzeri gelire sahiptir.

Tablo 4.2: Turizm ve meslek ile ilgili sorulara ait bulgular.

DEĞİŞKENLER	n	%
<b>İsteyerek Mi Turizm Endüstrisinde Çalışmaya Başladınız?</b>		
Evet	288	73,3
Hayır	105	26,7
<b>İşe Başlamadan Önce Turizm Mesleği Hakkında Bilgi Sahibi Miydiniz?</b>		
Evet	255	64,9
Hayır	138	35,1
<b>Ailenizde Turizm Endüstrisinde Çalışan Başka Birisi Var Mı?</b>		
Evet	138	35,1
Hayır	255	64,9
<b>Turizm Alanında Çalışmaya Devam Etmek İstiyor Musunuz?</b>		
Evet	258	65,6
Hayır	135	34,4
<b>Turizm Mesleğini Yakınlarınıza Tavsiye Eder Misiniz?</b>		
Evet	186	47,3
Hayır	207	52,7
<b>Tekrar Bir İş Seçme Hakkınız Olsa Yine Turizmi Seçer Misiniz?</b>		
Evet	183	46,6
Hayır	210	53,4

Tablo 4.2’de katılımcıların turizm ve meslek ile ilgili sorulara verdikleri cevaplar yer almaktadır. Katılımcıların %65’e yakını turizm endüstrisi içerisinde çalışmaya başlamadan önce meslek hakkında bilgi sahibidir. Katılımcıların yaklaşık %65’inin ailesinde turizm endüstrisinde çalışan bulunmazken, %75’e yakını turizm endüstrisinde çalışmaya isteyerek başlamıştır. Çoğunluğu turizm alanında çalışmaya devam etmek isteyen katılımcıların, yaklaşık %53’ü çalıştıkları mesleği yakınlarına tavsiye etmeyeceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca katılımcıların yaklaşık %54’ü tekrar bir iş seçme hakları olsa, turizmi seçmeyeceklerini belirtmektedirler

#### **4.2. Faktör Analizi**

Araştırmada veri elde edilen her iki ölçek için de doğrulayıcı faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Tablo 4.3’de İletişim teknolojileri ölçeğine ait faktör analizi yer almaktadır. Bu ölçek için analiz yapılırken ilk olarak Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi gerçekleştirilmiştir. Analize göre KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü) için tepki edilen değer 0.858 olarak tespit edilmiştir. Bu değer ölçeğin faktör analizinin yapılmasına uygun olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan Bartlett Küresellik Testi ( $0,00 = p < 0,05$ ; df. 171; Ki-Kare: 5907,065) sonuçları da bu durumun desteklemektedir (Coşkun, vd., 2015; Genç, 2018). Çok faktörlü desenlerde birim faktöre değil faktörler toplamının açıklanan varyansının %50’den büyük olması gerekmektedir. İletişim teknolojilerine ilişkin faktör analizinin açıklanan varyans toplamına bakıldığında %66,47, iş yaşam dengesi ölçeğine ait faktör analizinin açıklanan varyansı ise %72,68 düzeyinde tespit edilmiştir. Her iki ölçeğinde açıklanan varyans değerleri faktör analizine uygun olduğu görülmektedir. İletişim teknolojileri ölçeği yapılan faktör analizi sonucunda “İmkân ve Sosyal Çevre”, “Fayda ve Beklenti” ile “Kaygı” olmak üzere üç boyutlu bir yapı oluşturmuştur. Oluşan bu üç boyutlu yapı için faktör yükleri 0.871 ile 0.656 arasında değişen değerler almıştır. İmkân ve sosyal çevre boyutu için Aritmetik ortalama 4,150, açıklanan varyans 32,28, güvenilirlik katsayısı ise 0,93 olarak tespit edilmiştir. Fayda ve beklenti boyutunda aritmetik ortalama 3,643 açıklanan varyans 18,77, güvenilirlik katsayısı ise 0,84’tür. Son olarak kaygı boyutunda ise Aritmetik ortalama 2,218, açıklanan varyans 15,41, güvenilirlik katsayısı ise 0,85 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerde göze çarpan en önemli husus kaygı boyutunda ortalama değer (3) altında olan aritmetik ortalamasının diğer boyutlar için ortalama değer (3) üzerinde olmasıdır.

Tablo 4.3: İletişim teknolojilerine ilişkin faktör analizi.

<b>İmkân ve Sosyal Çevre</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	32,285	0,934	4,150	0,766	
Bilgi teknolojilerini kullanmanın kolay olduğunu düşünüyorum.					0.871
Bilgi teknolojilerini ihtiyaç duyduğum şekilde kullanabileceğimi düşünüyorum.					0.827
Bilgi teknolojilerini kullanmak için gerekli bilgiye sahibim.					0.809
Bilgi teknolojilerini kullanmayı öğrenmek, benim için kolaydır.					0.793
Bilgi teknolojileri ile ilgili yaşayacağım güçlükler konusunda yardımcı olabilecek kişilere sahibim.					0.777
Görüşlerine önem verdiğim kişiler, bilgi teknolojilerini kullanmamı tercih ediyor.					0.725
Benim için önemli olan kişiler, bilgi teknolojilerini kullanmam gerektiğini düşünüyor.					0.709
Benim davranışlarım üzerinde etkisi olan insanlar, bilgi teknolojilerini kullanmamı destekliyor.					0.690
Bilgi teknolojilerini kullanmak için gerekli paraya sahibim.					0.689
Bilgi teknolojilerini kullanmak, günlük hayattaki işlerimi daha hızlı bir şekilde yerine getirmemi sağlar.					0.676
<b>Fayda ve Beklenti</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	18,778	0,843	3,643	0,895	
Günlük hayatımda bilgi teknolojilerini daha fazla kullanmayı istiyorum.					0.864
Günlük hayatımda bilgi teknolojilerini daha fazla kullanmayı planlıyorum.					0.856
Bilgi teknolojilerini kullanmak başarılı olduğum hissini arttırıyor.					0.688
Bilgi teknolojilerini kullanmak daha genç hissetmemi sağlıyor.					0.675
Bilgi teknolojilerini kullanmak, zamana ayak uydurmama yardımcı oluyor.					0.656
<b>Kaygı</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	15,412	0,851	2,218	0,938	
Bilgi teknolojilerini kullanırken yanlış bir işlem yaparak birçok bilgiyi kaybedebileceğim düşüncesi beni korkutuyor.					0.853
Düzeltemeyeceğim hatalar yapma korkusu nedeniyle bilgi teknolojilerini kullanmakta tereddüt ediyorum.					0.834
Bilgi teknolojilerini kullanmak konusunda endişelerim var.					0.791
Bilgi teknolojilerini kullanmak bir şekilde gözümü korkutuyor.					0.789

**Varimax Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi:** Açıklanan Toplam Varyans: %66,475; Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü: %0,858; Barlett Küresellik Testi (0,00):  $p < 0,05$ ;  $df$ : 171; Ki-Kare: 5907,065 Değerlendirme Aralığı (Bütün Boyutlar için [1] Kesinlikle Katılmıyorum – [5] Kesinlikle katılıyorum.

Tablo 4.4: İş- Yaşam dengesi ölçeğine ait faktör analizi.

<b>İş Dengesi</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	26,116	0,946	3,412	1,119	
İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum					0,930
İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum					0,930
İşimde geçirdiğim zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.					0,921
İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz etkiliyor.					0,874
İş sorumluluklarım nedeniyle ailemlle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.					0,851
<b>Aile Dengesi</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	19,403	0,842	2,165	0,735	
Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.					0,842
Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.					0,763
Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.					0,754
Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.					0,745
Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük, işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz etkiliyor.					0,719
<b>Olumlu Psikolojik Denge</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	13,625	0,788	3,570	0,857	
Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.					0,880
Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.					0,769
Zor zamanlarımı çok az sıkıntıyla atlattım.					0,747
<b>Olumsuz Psikolojik Denge</b>	<b>Açık Var.</b>	<b>Cr. Alfa</b>	<b>Art. Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>	<b>Faktör Yüğü</b>
	13,539	0,793	2,239	0,823	
Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.					0,869
Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.					0,764
Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.					0,697

*Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: %72,683; Kaiser-Meyer-Olkin*  
*Örnekleme Büyüklüğü: %0,823; Barlett Küresellik Testi (0,00): p<0,05; df. 120; Ki-Kare: 3975,024*  
*Değerlendirme Aralığı (Bütün Boyutlar için [1] Kesinlikle Katılmıyorum – [5] Kesinlikle Katılıyorum)*

Araştırmada iş-yaşam dengesini ölçen ölçeğin doğrulayıcı faktör analizine ilişkin ilgiler tablo 4.4'de yer almaktadır. İş-yaşam dengesi ölçeği için analiz yapılırken ilk olarak

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizinden yararlanılmıştır. Analize göre KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Büyüklüğü) için tepit edilen değer 0.823 olarak tespit edilmiştir. Bu değer ölçeğin faktör analizinin yapılmasına uygun olduğunu ortaya koymaktadır. Yapılan Barlett Küresellik Testi ( $0,00 = p < 0,05$ ; ; df. 120; Ki-Kare: 3975,024) sonuçları da bu durumu desteklemektedir (Çokluk, 2018; Işkın, 2020).

İş-yaşam dengesi ölçeği yapılan faktör analizi sonucunda “İş Dengesi”, “Aile Dengesi”, “Olumlu Psikolojik Denge” ile “Olumsuz Psikolojik Denge” olmak üzere dört boyutlu bir yapı oluşturmuştur. Oluşan bu dört boyutlu yapı için faktör yükleri 0.930 ile 0.697 arasında değişen değerler almıştır. İş dengesi boyutu için Aritmetik ortalama 3,412, açıklanan varyans 26,11, güvenilirlik katsayısı ise 0,94 olarak tespit edilmiştir. Aile dengesi boyutunda aritmetik ortalama 2,165, açıklanan varyans 19,40, güvenilirlik katsayısı ise 0,84’tür. Psikolojik denge boyutlarında ise olumlu psikolojik denge boyutu için Aritmetik ortalama 3,570, açıklanan varyans 13,62, güvenilirlik katsayısı ise 0,78, olumsuz psikolojik denge için ise Aritmetik ortalama 2,239, açıklanan varyans 13,53, güvenilirlik katsayısı ise 0,79 olarak tespit edilmiştir. Bu değerlerde göze çarpan en önemli husus aile dengesi ve olumsuz psikolojik denge boyutlarında ortalama değerin (3) altında olan aritmetik ortalamaların iş dengesi ve olumlu psikolojik denge boyutları için ortalama değerin (3) üzerinde olmasıdır. Özellikle turizm ile doğrudan veya dolaylı işlere sahip olan kişilerin iş koşulları bu sonuçların çıkmasına kaynaklık etmiş olabilir. Çünkü turizm çalışanları iş koşulları nedeniyle hem olumsuz bir tutum geliştirmekte hem de iş-aile arasında bir denge kurmakta zorlanmaktadır

### 4.3. Korelasyon Analizi

Tablo 4.5’de araştırma kapsamında elde edilen faktör boyutları arasındaki korelasyon katsayıları verilmektedir. Korelasyon katsayıları değişkenler arasındaki ilişkilerin yönü ve şiddeti hakkında bilgiler sağlamaktadır. İlişkinin pozitif ya da negatif olması ilişkinin yönünü ortaya koyarken, ilişkinin şiddetine ilişkin referans değerleri ise aşağıdaki gibidir (Altunışık, 2012);

- $0 < r < 0,33$  = düşük şiddetli ilişki
- $0,33 < r < 0,66$  = orta şiddetli ilişki
- $0,66 < r < 0,99$  = yüksek şiddetli ilişki

Tablo 4.5: Değişkenlere ait korelasyon analizi.

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7
<b>İmkân ve Sosyal Çevre (1)</b>	<b>1</b>						
<b>Fayda ve Beklenti (2)</b>	0,491*	<b>1</b>					
<b>Kaygı (3)</b>	- 0,142*	0,011	<b>1</b>				
<b>İş Dengesi (4)</b>	0,261*	0,160*	- 0,149**	<b>1</b>			
<b>Aile Dengesi (5)</b>	- 0,117*	0,113*	0,084	0,190*	<b>1</b>		
<b>Olumlu Psikolojik Denge (6)</b>	0,421*	0,325*	-0,121*	0,108*	- 0,247**	<b>1</b>	
<b>Olumsuz Psikolojik Denge (7)</b>	- 0,110*	0,078	0,193**	0,059	0,364**	- 0,447**	<b>1</b>

\*\*  $p < 0.01$  düzeyinde anlamlıdır; \*  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlıdır

Bu çalışmanın korelasyon katsayılarının bulunduğu Tablo 4.5 incelendiğinde, imkân ve sosyal çevre boyutu ile fayda ve beklenti boyutu ( $r=0,491$ ) ile, olumlu psikolojik denge boyutu ( $r=0,421$ ) arasında doğrusal ve orta şiddette bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Benzer şekilde olumlu psikolojik denge ile olumlu psikolojik denge boyutları ( $r=-0,447$ ) arasında orta şiddette bir ilişki olduğu söylenebilir. Ancak bu iki boyut arasındaki ilişki doğrusal olmayıp negatiftir. Bu orta şiddetli ilişkilerin dışında, değişkenler arasında çok sayıda pozitif veya negatif olarak değerlendirilebilecek düşük şiddette ilişkiler tespit edilmiştir. Buradaki en önemli husus kaygı ve olumsuz psikolojik denge boyutlarının genellikle negatif yönlü ilişki üretmiş olmasıdır. Bu iki değişken sadece kendi aralarında ve olumsuz psikolojik denge boyutu aile dengesi boyutu arasında pozitif bir ilişki tespit dilmektedir.

#### 4.4. Regresyon Analizi

Tablo 4.6 Seyahat işletmelerindeki çalışanların iletişim teknolojisi algılarının iş-yaşam dengesine olan etkilerini ortaya koyan regresyon analizine ilişkin bulguları vermektedir. Çalışmada çoklu regresyon analizinden yararlanılmıştır. Regresyon analizine göre iletişim teknolojileri iş-yaşam dengesini her dört boyut düzeyinde de ( $p=0.000$ ,  $p<0.05$ ) etkilemektedir. Bu değerler model uyumuna ilişkin bilgiler sunması nedeniyle regresyon analizi için model uyumunun sağlandığı söylenebilir (Can, 2018).  $R^2$  değerleri incelendiğinde ise en büyük  $R^2$  değerinin %19,5 ile olumlu psikolojik denge değişkenine

ait olduğu görülmektedir. Olumlu psikolojik dengenin yaklaşık %19'u iletişim teknolojileri tarafından açıklanmaktadır. Model uyumu olsa da diğer bağımlı değişkenlere ait R<sup>2</sup> değerleri düşüktür.

Tablo 4.6: Boyutlar arası regresyon analizi.

Bağımsız Değişkenler	Beta	SS	t	p	R <sup>2</sup>	Uyarlanmış R <sup>2</sup>	p
İmkân ve Sosyal Çevre	0.317	0.083	3.842	0.000			
Fayda ve Beklenti	0.068	0.070	0.970	0.333	0.083	0.076	<b>0.000</b>
Kaygı	-0.142	0.059	-2.417	0.016			
<i>*p&lt;0.05 düzeyinde anlamlıdır.</i>							
<b>Bağımlı Değişken: İş Dengesi</b>							
Bağımsız Değişkenler	Beta	S.S.	t	p	R <sup>2</sup>	Uyarlanmış R <sup>2</sup>	p
İmkân ve Sosyal Çevre	-0.208	0.055	-3.774	0.000			
Fayda ve Beklenti	0.180	0.047	3.848	0.000	0.054	0.047	<b>0.000</b>
Kaygı	0.040	0.039	1.020	0.308			
<i>*p&lt;0.05 düzeyinde anlamlıdır.</i>							
<b>Bağımlı Değişken: Aile Dengesi</b>							
Bağımsız Değişkenler	Beta	S.S.	t	p	R <sup>2</sup>	Uyarlanmış R <sup>2</sup>	p
İmkân ve Sosyal Çevre	0.369	0.059	6.242	0.000			
Fayda ve Beklenti	0.157	0.050	3.139	0.002	0.201	0.195	<b>0.000</b>
Kaygı	-0.069	0.042	-1.646	0.101			
<i>*p&lt;0.05 düzeyinde anlamlıdır.</i>							
<b>Bağımlı Değişken: Olumlu Psikolojik Denge</b>							
Bağımsız Değişkenler	Beta	S.Sapma	t	p	R <sup>2</sup>	Uyarlanmış R <sup>2</sup>	p
İmkân ve Sosyal Çevre	-0.174	0.061	-2.838	0.005			
Fayda ve Beklenti	0.143	0.052	2.750	0.006	0.062	0.055	<b>0.000</b>
Kaygı	0.143	0.044	3.379	0.001			
<i>*p&lt;0.05 düzeyinde anlamlıdır.</i>							
<b>Bağımlı Değişken: Olumsuz Psikolojik Denge</b>							

Bağımlı değişkenler için her ayrı ayrı bakıldığında iletişim teknolojileri boyutlarından imkân ve sosyal çevre (p=0.000, p<0.05) ile kaygı (p=0.016, p<0.05) boyutları iş



denmesini etkilemektedir. Beta ve t değerleri incelendiğinde imkân ve sosyal çevre iş denmesini pozitif etkilerken, kaygı negatif etkilemektedir.

İletişim teknolojileri boyutlarından imkân ve sosyal çevre ( $p=0.000$ ,  $p<0.05$ ) ile fayda ve beklenti ( $p=0.000$ ,  $p<0.05$ ) boyutları aile denmesini etkilemektedir. İmkân ve sosyal çevre aile denmesini negatif etkilerken, fayda ve beklenti pozitif etkilemektedir. İletişim teknolojileri boyutlarından imkân ve sosyal çevre ( $p=0.005$ ,  $p<0.05$ ) ile fayda ve beklenti ( $p=0.006$ ,  $p<0.05$ ) ve kaygı ( $p=0.001$ ,  $p<0.05$ ) boyutları olumsuz psikolojik dengeyi etkilemektedir. İmkân ve sosyal çevre olumsuz psikolojik dengeyi negatif etkilerken, diğer iki boyut pozitif etkilemektedir.

#### 4.5. Farklılık Analizi

Katılımcıların demografik özelliklerinin yanında, bu özelliklere göre tutumlarında bir farklılık meydana gelip gelmediği araştırmanın önemli parçalarından bir tanesidir. Bu bağlamda betimleyici özelliklere göre farklılık analizleri uygulanmıştır. Uygulanan farklılık analizleri ise sırasıyla t-testi, ANOVA ve tukey testleridir. T-testi yardımıyla 2 değişkeni olan betimleyici gruplar arasında anlamlılık ve ortalama değerleri baz alınarak farklılık olup olmadığı test edilmeye çalışılmıştır.

Tablo 4.7: Boyutların katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişke n	N	A.O	t	p
Aile Dengesi	Kadın	213	2,2500	2,105	0,036
	Erkek	180	2,0939		

Tablo 4.7’de aile dengesi boyutunun katılımcıların cinsiyetlerine göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında aile denmesini ölçen boyut, cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre daha olumlu düşüncülerinden kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Seyahat işletmelerinde çalışan kadın katılımcılar, erkek katılımcılara göre aile denmesini daha fazla önemseydiği çıkarımı yapılması mümkündür.

Tablo 4.8: Boyutların katılımcıların medeni durumlarına göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişken	N	A.O	t	p
İş Dengesi	Evli	20	3,623	4,017	0,000
	Bekâr	7	2		
Olumsuz Psikolojik Denge	Evli	18	3,177	2,287	0,023
		6	4		
	Bekâr	20	2,328		
		7	5		
Bekâr	18	2,139			
	6	8			

Tablo 4.8’de iş dengesi ve olumsuz psikolojik denge boyutunun katılımcıların medeni hallerine göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında iş dengesi ve olumsuz psikolojik denge boyutları, medeni hale göre anlamlı farklılık göstermektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve her iki boyut içinde evli katılımcıların bekâr katılımcılara göre aritmetik ortalamalarının daha yüksek olmasından kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Medeni durumun iş dengesi ve olumsuz psikolojik denge konusundan belirleyici bir unsur olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.9 Boyutların katılımcıların eğitim durumlarına göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişken	N	A.O	t	p
Fayda ve Beklenti	İlköğretim ve Ortaöğretim	44	3,3636	-2,214	0,027
	Yükseköğretim	349	3,6791		

Tablo 4.9’de fayda ve beklenti boyutunun katılımcıların eğitim durumuna göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında fayda ve beklenti ölçen boyut, eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve yükseköğretim mezunu katılımcıların ilköğretim ve ortaöğretim mezunu katılımcılara göre daha olumlu düşüncülerinden kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.10’da iş dengesi ve olumlu psikolojik denge boyutlarının katılımcıların çalışma sınıflarına göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında iş dengesi ve olumlu

psikolojik denge ölçen boyutlar, çalışma sınıfına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Tablo 4.10: Boyutların katılımcıların çalışma sınıfına göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişken	N	A.O	t	p
İş Dengesi	Mavi Yaka	26	2,84 62	-2,343	0,027
	Beyaz Yaka	367	3,45 23		
Olumlu Psikolojik Denge	Mavi Yaka	26	2,88 46	-3,217	0,003
	Beyaz Yaka	367	3,61 85		

Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve her iki boyut içinde beyaz yaka katılımcıların mavi yaka katılımcılara göre daha olumlu düşüncülerinden kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Seyahat acentasında çalışan beyaz yakalılar, mavi yakalılara oranla pozitif iş dengesi ve olumlu psikolojik dengeye karşı daha olumlu tutuma sahiptir.

Tablo 4.11 Boyutların katılımcıların mesai saatleri dışında evde çalışma durumlarına göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişke n	N	A.O	t	p
İş Dengesi	Evet	32 1	3,5047	3,507	0,001
	Hayır	72	3,0000		
Olumlu Psikolojik Denge	Evet	32 1	3,6137	2,144	0,033
	Hayır	72	3,3750		

Tablo 4.11’de iş dengesi ve olumlu psikolojik denge boyutlarının katılımcıların mesai saatleri dışında evde çalışma durumlarına göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında iş dengesi ve olumlu psikolojik denge ölçen boyutlar, mesai saatleri dışında evde çalışma durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve her iki boyut içinde evet diyen katılımcıların hayır diyen katılımcılara göre daha olumlu düşüncülerinden kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.12 Boyutların katılımcıların hafta sonu evde çalışma durumlarına göre farklılık analizi.

İFADELER	Değişken	N	A.O	t	p
İş Dengesi	Evet	28	3,535	3,608	0,000
	Hayır	6	0		
		10	3,084		
		7	1		

Tablo 4.12’de iş dengesi boyutunun katılımcıların hafta sonu evde çalışma durumlarına göre farklılıkları verilmektedir. Araştırma kapsamında iş dengesini ölçen boyut, hafta sonu evde çalışma durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığının tespiti için aritmetik ortalamalar incelenmiş ve evet diyen katılımcıların hayır diyen katılımcılara göre daha olumlu düşüncülerinden kaynaklanan bir anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4.13 Boyutların katılımcıların işletmede toplam çalışma sürelerine göre farklılık analizi.

BOYUTLAR	F	p	1 Yıllan	1-5 Yıl	6 Yıl ve	tu
			Az	A.O	Üstü	
			A.O	A.O	A.O	y
İş Dengesi	6,68	0,00	3,2	3,57	3,08	1-5 yıl- 6 yıl ve üstü
	9	1	5			

Tablo 4.13 incelendiğinde boyutların katılımcıların işletmede toplam çalışma sürelerine göre olumlu farklılık gösterdikleri görülmektedir. Farklılıkların hangi değişkenler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi için Post-Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre iş dengesi boyutundaki farklılık 1-5 yıl ile 6 yıl ve üstü arasında gerçekleşmiştir.

Tablo 4.14 incelendiğinde boyutların katılımcıların yaş gruplarına göre olumlu farklılık gösterdikleri görülmektedir. Farklılıkların hangi değişkenler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi için Post-Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre imkân ve sosyal çevre ve fayda ve beklenti boyutlarındaki farklılık 46 yaş ve üstü ile diğer gruplar arasında gerçekleşmiştir. Bu boyutlar için 26 yaş ve altı katılımcıların daha olumlu düşündüğü görülmektedir. Kaygı boyutundaki farklılık ise 46 yaş ve üstü ile 27-35 yaş ve 36-45 yaş arasında gerçekleşmiştir. İş dengesi boyundaki farklılıklar da 26

yaş ve altı ile 27-35 yaş ve 36-45 yaş, 46 yaş ve üstü ile 27-35 yaş ve 36-45 yaş arasında gerçekleşmiştir.

Tablo 4.14 Boyutların katılımcıların yaş gruplarına göre farklılık analizi.

BOYUTLAR	F	p	26 yaş ve altı	27-35 yaş	36-45 yaş	46 ve üzeri	tukey
			A.O	A.O	A.O	A.O	
İmkan ve Sosyal Çevre	6,684	0,000	4,21	4,23	4,17	3,66	46 yaş ve üstü- Diğerleri
Fayda ve Beklentisi	9,900	0,000	3,95	3,64	3,78	3,00	46 yaş ve üstü- Diğerleri
Kaygı	4,912	0,002	2,13	2,09	2,26	2,69	27-35 yaş ile 46 yaş ve üstü, 36-45 yaş ile 46 yaş ve üstü
İş Dengesi	14,842	0,000	2,52	3,63	3,46	2,69	26 yaş ve altı ile 27-35 yaş, 26 yaş ve altı ile 36-45 yaş, 27-35 yaş ile 46 yaş ve üstü 36-45 yaş ile 46 yaş ve üstü

Tablo 4.15 incelendiğinde boyutların katılımcıların gelir durumuna göre olumlu farklılık gösterdikleri görülmektedir. Farklılıkların hangi değişkenler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi için Post-Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre imkân ve sosyal çevre boyutundaki farklılık 3000 TL ve altı ile diğer gruplar arasında gerçekleşmiştir. İş dengesi boyutunda farklılık 4501 TL ve üstü ile diğer arasında gerçekleşirken, aile dengesi boyunda ise farklılık 3001-4500 TL ile 4501 TL ve üstü arasında gerçekleşmiştir.

Tablo 4.15 Boyutların katılımcıların gelir durumlarına göre farklılık analizi.

BOYUTLAR	F	p	3000 TL	3001-4500	4501 TL	tukey
			ve	ve	ve	
			A.O	A.O	A.O	
İmkan ve Sosyal Çevre	4,417	<b>0,013</b>	3,5 3	4,19	4,16	3000 TL ve altı- Diğerleri
İş Dengesi	5,715	<b>0,004</b>	2,7 6	3,16	3,51	4501 TL ve üstü- Diğerleri
Aile Dengesi	4,697	<b>0,010</b>	2,2 3	1,95	2,22	3001-4500 TL- 4501 TL ve üstü

Tablo 4.16 incelendiğinde boyutların katılımcıların turizmde çalışma sürelerine göre olumlu farklılık gösterdikleri görülmektedir. Farklılıkların hangi değişkenler arasında gerçekleştiğinin tespit edilmesi için Post-Hoc testlerinden Tukey testi yapılmıştır. Bu testin sonuçlarına göre imkân ve sosyal çevre, olumlu psikolojik denge ve olumsuz psikolojik denge boyutlarındaki farklılıklar 1 yıldan az ile diğer gruplar arasında gerçekleşmiştir. Sadece aile dengesi boyutunda bu durum değişiklik göstererek, bu boyutta farklılık 1-5 yıl ile diğer gruplar arasında gerçekleşmiştir.

Tablo 4.16 Boyutların katılımcıların turizmde çalışma sürelerine göre farklılık analizi.

BOYUTLAR	F	p	1 Yıldan Az	1-5 Yıl	6 Yıl ve Üstü	t u k e y
			A.O	A.O	A.O	
İmkân ve Sosyal Çevre	16,2 92	<b>0,00</b> <b>0</b>	3,0 0	4,2 8	4,14	1 yıldan az- Diğerleri
Aile Dengesi	3,84 3	<b>0,02</b> <b>2</b>	2,5 0	2,0 1	2,20	1-5 yıl- Diğerleri
Olumlu Psikolojik Denge	11,8 25	<b>0,00</b> <b>0</b>	2,4 1	3,5 9	3,61	1 yıldan az- Diğerleri
Olumsuz Psikolojik Denge	3,37 6	<b>0,03</b> <b>5</b>	2,8 3	2,1 8	2,23	1 yıldan az- Diğerleri

## 4.6 Tartışma

Araştırma kapsamında elde edilen bulgular literatürde bu alanda yapılmış çalışmalarla aşağıdaki gibi desteklenmiştir.

Çelenk (2019), konaklama işletmesi çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada, çalışanların iş ve yaşam dengesi ortalamalarının farklılaştığını tespit etmiştir. Yani aile ile ilgili problemler iş hayatını daha az etkilerken iş ile ilgili problemlerin aile yaşantısını daha büyük ölçüde etkilediğini ortaya koymuştur. Bu sonuç tablo 4.4'te iş-yaşam dengesine yönelik yapılan faktör analizi sonuçlarını destekler niteliktedir. Küçükusta (2007), konaklama işletmesi çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada bekâr çalışanların evli çalışanlara oranla iş yaşam dengesini daha iyi sağladıklarını dile getirmiştir.

Tablo 4.8'de katılımcıların medeni durumuna göre yapılan farklılık analizi ile aynı sonuca varılmıştır. Özarı (2019), çalışma yaşamı kalitesi ve iş yaşam dengesi arasında bir ilişkinin olup olmadığına yönelik yaptığı çalışmasını mühendisler üzerinde ele almış ve bu çalışmada demografik özelliklerin iş-yaşam dengesi üzerinde etkisi olmadığı sonucuna varmıştır. Demirer (2011), iş-yaşam dengesini seyahat işletmesi çalışanları açısından incelemiş ve demografik özelliklerin denge üzerinde bir etkisi olmadığı sonucuna varmıştır. Fakat bu tez çalışmasında demografik özelliklerin iş-yaşam dengesi üzerinde belirleyici olduğuna yönelik bulgular elde edilmiştir. Özarı'nın çalışması ile ortaya çıkan farkın meslek gruplarının ve buna bağlı olarak çalışma koşullarının birbirinden farklı olmasından kaynaklandığını söylemek mümkündür. Demirer'in çalışması ise 10 yıl önce ve Antalya bölgesinde bulunan çalışanlar üzerinde yapılmıştır. Antalya'da turizmin mevsimsellik özelliği ve çalışmanın üzerinden uzun süre geçmiş olması bu süreçte çalışma koşullarının değişmiş olması nedeniyle farklı sonuçlara ulaşıldığı düşünülebilir. Üzümcü ve Akpulat (2017), iş yaşam çatışması ve doyumunu turizm işletmeleri çalışanları üzerinde tespit ettikleri çalışmalarında demografik özelliklerin etkili olduğuna yönelik bulgular elde etmişlerdir. Bu bulgular bu araştırmada elde edilen bulguları destekler niteliktedir.

## BÖLÜM 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Önemli bir gelir kaynağı olan ve istihdam oluşturan turizm endüstrisi, insanın insana hizmet ettiği emek yoğun hizmet üreten, üretim ve tüketimin eş zamanlı olduğu bir sektördür. Turizm endüstrisini oluşturan tüm bileşenler sürekli etkileşim halindedir. Turizm endüstrisinin bu yoğun insan ilişkisini kapsayan özelliği iletişim teknolojilerinin bu endüstri için önemini ortaya koymaktadır.

Çalışmada, seyahat işletmesi çalışanları tarafından bu denli çok kullanılan iletişim teknolojilerinin iş yaşam dengesine bir etkisi olup olmadığı araştırılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda iletişim teknolojilerinin iş-yaşam dengesini her boyutta etkilediği, en büyük etkinin de olumlu psikolojik denge üzerinde olduğu tespit edilmiştir. İletişim teknolojileri kullanımının kişilerin problemleri çözme yetenekleri üzerinde olumlu bir etkidir. Bu sonuç ile ilk araştırma sorusu olan '*Seyahat işletmesi personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı tutumu iş-yaşam dengesinde etkili midir?*' sorusu olumlu olarak yanıtlanmıştır.

Araştırmanın ikinci sorusu olan '*Seyahat işletmesi personelinin bilgi ve iletişim teknolojilerine karşı tutumu ile iş-yaşam dengesi arasında bir ilişki mevcut mudur?*' sorusunu yanıtlayabilmek için iletişim teknolojileri ve iş yaşam dengesi boyutlarına korelasyon analizi yapılmıştır. Bu testin sonucuna göre imkân ve sosyal çevre boyutu hem fayda ve beklenti boyutu hem de olumlu psikolojik denge boyutu ile doğrusal bir ilişki içindedir. Bununla birlikte olumlu psikolojik denge ve olumsuz psikolojik denge boyutları arasında doğrusal olmayan negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmanın son sorusu '*Seyahat işletmesi personelinin demografik özellikleri değişkenlere karşı tutumlarında farklılıklara sebep olmakta mıdır?*'dir. Bu sorunun cevabı için boyutlar üzerinde farklılık analizleri yapılmıştır. Bu analiz sonucunda çıkan sonuçlar aşağıdaki gibidir,

- Seyahat işletmesi çalışanlarının aile gereksinimleri nedeniyle iş dengesinin



olumsuz yönde etkilenmesi durumu kadın çalışanlarda erkeklere oranla daha sık yaşanmaktadır. Bu durumun geleneksel Türk aile yapısında çocuk bakımı, ev idaresi gibi görevlerin daha çok kadına yüklenmesinden kaynaklandığı söylenebilir. Çarıkçı ve arkadaşları (2010) Türk yöneticilerin iş-aile ve yaşam çatışmasını araştırmışlardır. Bu çalışmada kadın ve erkek yöneticilerin iş ve aile çatışması durumuna bakıldığında, kadınların erkeklere oranla fazla çatışma yaşadıkları görülmüştür. Çalışmaya göre, erkeklerin çatışma yaşamamasının sebebi aile içerisindeki rollerini kadına aktarmasından kaynaklanmaktadır. Kadınlar ise çatışma yaşamamak ve kendi sorunluluklarını dengelemek için sorumluluklarını ücret karşılığı yardım aldığı biri ile ya da yakınlarına yüklemektedir.

- Seyahat işletmesi çalışanlarının medeni hali iş yaşam dengelerini aile ve olumsuz psikolojik denge boyutlarında etkilemektedir. Evlilerin bekârlara oranla iş yükümlülüklerinin ailelerine zaman ayırmalarını daha çok engellediğini belirlenirken bekarların evlilere oranla problemler karşısında daha soğuk kanlı oldukları saptanmıştır.
- Yükseköğretim mezunu seyahat işletmesi çalışanlarının, ilk ve orta öğrenim mezunu olanlara oranla iletişim teknolojilerini kullanma konusunda daha isteklidir.
- Beyaz yakalı seyahat işletmesi çalışanlarının iş sorumlulukları mavi yaka çalışanlara oranla ailelerine ayırdıkları zamanı olumsuz yönde etkilemektedir. Bu durumun mavi yakalı personelin iş yükümlülüklerinin iş yeri sınırları içinde olduğu, beyaz yakalı personelin iş dışında da çalışmak zorunda olduklarından kaynaklandığı söylenebilir.
- Yapılan araştırma sonucunda seyahat işletmesi çalışanlarının iletişim teknolojilerini yoğun bir şekilde kullandığı görülmektedir. 27-35 yaş arasındaki personelin iletişim teknolojilerini kullanırken hata yapma konusunda en az kaygıyı taşıyan sınıf olduğu tespit edilmiştir. 35 yaş üzerindeki çalışanlarda yaş ilerledikçe kaygı oranının arttığı görülmektedir. Bu durumun yaş ilerledikçe her geçen gün yenilenen teknolojiye ayak uydurmada yaşanan problemten kaynaklandığı söylenebilir. Fakat 26 yaş altı çalışanların da 27-35 yaş arası personele göre daha

iletişim teknolojilerini kullanırken hata yapma endişesi taşıdığı da tespit edilmiştir. Bu farkın çalışma hayatına yeni atılmış genç çalışanların ve acentalarda kullanılan otomasyon sistemlerinin yeni öğrenilmeye başlanmasından kaynaklanan bir kaygı olduğu söylenebilir.

- Teknolojinin her zaman hayatımızı kolaylaştırdığı düşünülmektedir. Fakat bazı durumlarda teknolojinin olumsuz etkileri de olduğu unutulmamalıdır. Günümüzde iletişim teknolojileri sayesinde birçok çalışan değil diz üstü bilgisayar, sadece cep telefonunu kullanarak iş yerinde erişebildiği kaynaklara ulaşarak çalışabilir hale gelmiştir. İş yeri sınırları dışında, aynı iş yerinde gibi çalışabilme durumu mesai saatleri dışında, hafta sonu ve tatil günlerinde evden çalışma durumuna olanak sağlamıştır. Araştırmanın sonucuna göre mesai saatleri dışında, hafta sonu ve tatil günlerinde evden çalışan seyahat işletmesi çalışanlarının iş- yaşam dengelerinin iş dengesi boyutunda olumsuz bir şekilde etkilendiği tespit edilmiştir. Yani mesai saatleri dışında, hafta sonu ve tatil günlerinde çalışan kişiler işlerinin getirdiği yük sebebi ile aileleri ile ilgili sorumluluk ve isteklerini yerine getirme konusunda problem yaşamaktadırlar.
- Araştırma sonucuna göre turizm endüstrisinde çalışma süresi 1 yılın altında olanlar bir yılın üzerinde olanlara oranla problemler karşısında tutumları daha olumsuzdur. Fakat bu araştırmanın yapılmış olduğu dönem Covid-19 pandemi sürecine denk geldiği ve sektöre yeni katılanlar daha sektörden bir şey anlamadan ciddi problemler ile karşı karşıya kaldıklarından dolayı kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tüm bu bilgiler ışığında iletişim teknolojilerinin seyahat işletmesi çalışanlarının iş dışında ekstra mesai harcaması gerektiğini ve bu durumun iş-yaşam dengelerini olumsuz yönde etkilediğini söylemek mümkündür. Unutulmamalıdır ki iş-yaşam arasındaki dengesizlik uzun vadede çalışanların farklı arayışlar içine girmesine işletme ya da sektör değiştirme isteklerine neden olacaktır. Welford (2008) 2004 ve 2008 yıllarında iki araştırma yaparak çalışanların iş yaşamı dengelerindeki genel iyileşmeleri tespit etmeye çalışmış ve sonuçları karşılaştırmıştır. Hong Kong’lu 1027 çalışan üzerinde yapılan araştırma kapsamında ilk araştırma sonucunda uzun mesai saatlerinin çalışanların sosyal yaşamlarını etkilediği, sık sık sağlık problemleri yaşadıkları ve bu durumun personel devir hızını etkilediği tespit edilmiştir. İkinci araştırmada ise dengeyi sağlamak için bazı

çalışmalar yapıldığı ve çalışanların bir önceki araştırmanın verilerine oranla göre daha mutlu oldukları tespit edilmiştir.

### **Kamuya Yönelik Öneriler,**

- Çalışanların iş-yaşam dengesini sağlamaları için mesai saatleri düzenlenmeli, fazla mesai ücretlerinin ödenmesi zorunlu tutulmalı ve özel sektörde bunların uygulaması zorunlu hale getirilmelidir.
- Çocuk bakımı için hem kamu hem de özel sektör çalışanları için kreş sayısı artırılmalı ve her gelir sınıfına uygun olmalıdır.
- Doğum ve çocuk bakımı gibi konularda erkeklere daha geniş haklar tanınmalıdır.
- Doğum izni biten kadın çalışanları işe dönmeye teşvik edecek uygulamalar yapılmalıdır.
- İş yeri dışında yapılan çalışmalar işverenler tarafından mesai olarak kabul edilmemektedir. Bu çalışmaların tespiti ve çalışanlara haklarının ödenmesi konusunda çalışmalar yapılmalıdır.
- Turizm endüstrisinde özellikle de seyahat işletmelerinde işverenler tarafından çalışanların özlük hakları tam olarak ödenmemektedir. Bu durum karşısında gerekli denetimler yapılarak çalışanların haklarını almaları sağlanarak daha motive çalışanlar yaratılmalıdır.

### **Sektöre Yönelik Öneriler,**

- İşveren ve yöneticiler, çalışanların iş-yaşam dengesini sağlayabilecekleri çalışma ortamı oluşturmamalıdır. Unutulmamalıdır ki moral ve motivasyonu yüksek bir çalışanın performansı da daha yüksek olacaktır.
- Çalışanlara yapabileceklerinden fazla iş yükü yüklenmemelidir.
- Maliyet düşürmek adına çalışan sayısında kısıtlamaya ya da eğitimsiz personel seçimine gidilmemelidir. Bu gibi durumlarda yapılan bir hatanın sonuçlarının daha büyük maliyetlere neden olacağı unutulmamalıdır.
- Teknoloji yakından takip edilmeli ve maliyet yaratması düşüncesi ile bilgi teknolojilerinin kullanımından vazgeçilmemelidir.
- Bilgi teknolojileri kullanılarak personel hata payı en aza indirgenmeye çalışılmalıdır.

- Gelişen ve değişen teknoloji karşısında personele gerekli eğitimlerin verilmesi sağlanmalıdır.
- İş yeri dışında işlerini yönetebilecek personele esnek çalışma imkânı sunulmalıdır.

#### **Araştırmacılara Yönelik Öneriler,**

- Mesai saatleri dışında hafta sonu ve tatil günlerinde çalışmanın çalışanlar üzerinde yarattığı psikolojik etkiler araştırılabilir.
- Bu araştırmada veriler kolayda örnekleme yöntemi ile toplanmıştır. Araştırma minimum 15 yıl bu sektörde hizmet vermiş ve teknolojik değişiklikleri bire bir yaşamış çalışanlar için tekrarlanabilir.
- İletişim teknolojilerinin otel çalışanları üzerinde etkilerini araştıran bir çalışma yapılabilir.
- İletişim teknolojilerinin hem otel hem de seyahat işletmesi çalışanlarının iş-yaşam dengeleri üzerindeki etkiler araştırılarak birbirleri ile karşılaştırılabilir.
- Anket çalışmasının 3. Bölümünde katılımcılara turizm ve meslek ile genel sorular sorulmuş, katılımcıların yüzde 66'sı sektörde çalışmaya devam etmek istediğini söylerken %54 katılımcı yeniden seçme şansı olsa bu mesleği seçmek istemediğini belirtmiştir. Bu durumun sebebi araştırılabilir.
- İletişim teknolojilerini kullanarak mesai saatleri sonrasında yapılan çalışmalar işveren tarafından mesai olarak algılanıyor mu? Sorusuna cevap aranabilir.

## KAYNAKLAR

- Akman, T. (2013). *Genel İletişim*. İzmir: İlyayayınevi.
- Altıok Gürel, P. (2018). İş-Yaşam Dengesini Sağlayan Faktörlerin Kadın Akademisyenler İçin Belirlenmesi: Lojistik Regresyon Analizi. *İstanbul Üniversitesi Kadın Araştırmaları Dergisi*, 31-44.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı*. Sakarya yayıncılık.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Ay, L. (2007). Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Seyahat Acentalarına Yansımaları; Online Seyahat Acentacılığı. SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi.
- Aydın, U., & Demirkaya, S. (2017). Çalışma Yaşamında Aile Dostu İş Hukuk Uygulamaları. *İş ve Hayat*, 3(6), 72-104.
- Ayhan, G. (2017). Turizm Sektörünün Tanıtımında Kullanılan Bilgi İletişim Teknolojileri Konya İli Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi.
- Aziz, A. (2012). *İletişime Giriş*. İstanbul: Hiperlink Yayınları.
- Aziz, A. (2013). *Televizyon ve Radyo Yayıncılığı*. İstanbul: Hiperlink eğitim.ilet.yay.san.tic.ve ltd.sti.
- Balcı İzgi, B., & Olcay, A. (2008). Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 43-62.
- Baltes, B., Clark, M., & Chakrabarti, M. (2009). Work-Life Balance: The Roles of Work-Family Conflict and Work-Family Facilitation. *Oxford Handbook of Positive Psychology and Work*, 16, 201-212.
- Berg, B. L., & Lune, H. (2015). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, H. Aydın (Çev. Ed.), Konya: Eğitim Yayınevi.
- Berk, E. (2007). *Yazınsal İletişim ve Halkla İlişkiler*. İstanbul: Yeni İnsan Yayınevi.
- Boczko, T. (2007). *Corporate Accounting Information System*. China.
- Can, A. (2018). *SPSS İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Canpolat, Ö. (2001). *E ticaret ve Türkiye'deki Gelişmeler*. Ankara: Sanayi ve Ticaret Bakanlığı Yayınları.

- Carr, N. (2012). *Yüzeysellik: İnternet Bizi Aptal mı Yapıyor?* (İ. Kapaklıkaya, Çev.) İstanbul: Ufuk Yayınları.
- Castles, M. (2013). *Ağ Toplumunun Yükselişi*. (E. Kılıç, Çev.) İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Clark, S. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Life Balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Crowney, D., & Heyer, P. (2014). *İletişim Tarihi: Teknoloji- Kültür- Toplum*. (B. Ersöz, Çev.) Ankara: Ankara Siyasal Yayınları.
- Cüceloğlu, D. (1999). *Yeniden İnsan İnsana*. İstanbul: Remzi Kitapevi.
- Çalış, Y. E., Keleş, E. ve Engin, A. (2014). Hilenin Ortaya Çıkarılmasında Bilgi Teknolojilerinin Önemi ve Bir Uygulama. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 93-108.
- Çelenk, M. (2019). Konaklama İşletmeleri çalışanlarında Psikolojik Dayanıklılığın İş Yaşam Dengesine Etkisi. *Yüksek Lisans Tezi*. Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi .
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS Ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S. & Yıldırım, E. (2015). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri SPSS uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Deery, M., & Jago, L. (2008). A Framework for Work-Life Balance Practices in the Tourism Industry. *BEST EN Think Tank VIII*, 44-57.
- Demir, E. (2019). Eğitim Yönetimi Bilim Dalı Yönetim Süreçleri Bağlamında Bilgi Evlerinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi .
- Demirer, S. (2011). İş-Yaşam Dengesi: Antalya'daki A Grubu Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Doğrul , B. Ş., & Tekeli , S. (2010). İş Yaşam Dengesinin Sağlanmasında Esnek Çalışma. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 2(2), 11-18.
- Duramaz, S., & DüNDAR, S. (2014). Elektronik Ödeme Sistemlerinin Karşılaştırılması: Türkiye İtalya Örneği. 7(1), 24-37.
- Dursun, M., & Engin Deniz, E. (2018). Konaklama işletmelerinde Kuşaklar Bağlamında İşveren Marka algısı İle çalışma Yaşam Kalitesi İlişkisi. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 8(1), 160-179.
- Düşükcan, M., & Kaya, E. (2003). İşletmelerde Bilgi Teknolojilerinin Kullanılma Yerleri. *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 33-37.
- Edwards, J., & Rothbard, N. (2000). Mechanisms Linking Work and Family: Clarifying the Relationship between Work and Family Constructs. *Academy of Management*, 25(1), 178-199.

- Efeoğlu, İ. (2006). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi .
- Erben, G., & Ökten, A. (2014). Paternalist Liderlik Ve İşe İlişkin İyilik İlişkisinde İş-Yaşam Dengesinin Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 22, 103-121.
- Erdem, A., Unur, K., Şeker, F., & Kınıklı, A. (2019). Restoran Çalışanlarının İş Yaşam Denge Düzeylerine Göre İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Karşılaştırılması. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 709-724.
- Eren, E. (1998). *Yönetim Ve Organizasyon* . İstanbul: Beta Yayınları. Esendemir,
- Genç, G. (2018). Hane Halkı Sosyo-Ekonomik Gelişmişlik Düzeyinin Turizm Harcaması Üzerindeki Etkisi: Sakarya Örneği. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi SBE, Sakarya
- Gerbner, G. (1972). *Mass Media And Human Communication Theory*. Middlesex: Penguin Books.
- Gökçe, O. (2013). *İletişim Nasıl Daha İyi Anlar ve Anlaşılırım*. Konya: Çizgi Kitapevi.
- Gönen, M. (2015). Akdeniz Üniversitesi Beden Eğitimi ve Sporculuk Yüksek Okulu Öğrencilerinin İletişim Beceri Düzeyleri İle Atılganlık Durumlarının İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi.
- Gönenç, E. (2012). İletişimin Tarihsel Süreci. *İletişim Fakültesi Dergisi*, 87-102.
- Greenhaus, J., & Beutell, N. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *Academy of Management*, 10(1), 76-88.
- Guest, D. (2002). Perspectives on the Study of Work-life Balance. *Social Science Information*, 41(2), 255-279.
- Güner, H. (2007). The Use And Acceptance Of Information And Communication Technologies By Senior Citizens: A Technology Acceptance Model (Tam) For Turkish Population. The Middle East Technical University, The Graduate School of Informatics. Ankara.
- Güllüpınar, H. (2013). Siyasal Kampanya Mesaj Stratejileri Ve Seçmen Algısı: Gümüşhane Araştırması. - *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8(8), 1935-1952.
- Güngör , M., & Evren, G. (2002). *İnternet Sektörü ve Türkiye İncelemeleri*. Ankara: Telekomünikasyon Kurumu.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. New Jersey, Pearson Prentice Hall.
- Hsieh, Y.-C., & Lin, Y.-H. (2009). Bed and Breakfast operators' work and personal life balance: A cross-cultural comparison. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 576-581.
- Işkın, M. (2020). Bir Destinasyonun Gastronomi Turizmine Uygunluğunun Belirlenmesi Üzerine Keşifsel Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Lisans Tezi*, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, LEE, Sakarya

- İçel, K., & Yener, Ü. (2007). *Kitle Haberleşme Hukuku*. İstanbul: Beta Yayınevi. Kablay, S., & Elma, Y. (2018). Ş-Aile Yaşamı Dengesini Sağlamaya yönelik Türkiye Uygulamaları. *Politik Ekonomik Kuram Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 77-94.
- Kalliath, T., & Brough, P. (2008). Work–life balance: A review of the meaning of the balance. *Journal of Management &*, 14(3), 323-327.
- Kalpaklıoğlu, N. Ü. (2015). Bir Pazarlama İletişimi Unsuru Olarak E-Wom'un Turizm Ürünleri Tercihine Etkisi. Maltepe Üniversitesi. İletişim Fakültesi Dergisi. 2(1): 66-90.
- Kanter, M., Barry, S., & Todd, J. (1992). *Challenge Of Organizational Change*. New York: he Free Press.
- Kara, E. (2018). Ş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma: Edremit Körfezi Örneği. *İdeal Kent Dergisi*, 9(24), 733-750.
- Karadoğan, E. (2009). Mesleksel Gelişimi Hedefleyen Eşler. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 64(4), 138-152.
- Karagöz, K. (2007). Bilgi İletişim Teknolojilerindeki Gelişmenin İhracata Etkisi: Türkiye İçin Ampirik Bir Analiz. *Maliye Dergisi*(153), 214-223.
- Kargı, N. (2006). *Bilgi Ekonomisi*. Bursa: Ekin Kitapevi.
- Kaypakoğlu, S. (2010). *Kişilerarası İletişim Cinsiyet Farklılıkları Güç ve Çatışma*. İstanbul: Derin Yayınları.
- Kinnunen, U., & Mauna, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51(2), 157-177.
- Kirchmeyer , C. (1993). Nonwork-to-Work Spillover: A More Balanced View of the Experiences and Coping of Professional Women and Men. *Sex Roles*, 28(9-10), 532-552.
- Korkmaz , O., & Erdoğan, E. (2014). İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 541-557.
- Köknal, Ö. (1997). *İnsanı Anlamak*. İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Kurgun, A., Kurgun, H., & Güripek, E. (2007). Turizm Pazarlamasında Küresel Dağıtım Sisteminin (Global Distribution System-Gds) Stratejik Rolü ve Önemi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(1), 262-274.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi sorunları Ve Çözüme Yönelik Yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 243-268.
- Lazar, I., Osoian, C., & Ratiu, P. (2010). The Role of Work-Life Balance Practices in Order to Improve Organizational Performance. *European Research Studies*, 13(1), 201-214.



- Morris, M., & Madsen, S. (2007). Advancing Work–Life Integrationin Individuals, Organizations, and Communities. *Advances in Developing Human Resources*, 9(4), 439-454.
- Mulvaney, R., O'Neill, J., Cleveland, J., & Crouter, A. (2006). A Model Of Work-Familydynamics Of Hotel Managers. *Annals of Tourism Research*, 34(1), 66-87.
- Naithani , P. (2010). verview of Work-Life Balance Discourse and Its Relevance in Current Economic Scenario. *Asian Social Science*, 6(6), 148-155.
- Öngöre, Ö. (2010). Turizm’de Çalışma Koşulları ve Esnek Çalışma. *1. Turizmde İnsan Kaynakları Gelişimi Sempozyumu*. Antalya.
- Özen Kapız, S. (2002). İş-Aile Yaşamı Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(3), 139-153.
- Özen, A., & Zengin, B. (2015). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Bilgisayar ve Temel Bilgi Teknolojileri Dersine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 125-135.
- Özturan, M. ve Roney, A. (2004). Internet use among travel agencies in Turkey: Exploratory study. *Tourism Management* 25, 259-266.
- Pembecioğlu , N. (2011). *İletişiyorum*. İstanbul: Kutup Yıldızı Yayınları.
- Rincy, V., & Panchanatham, N. (2014). Work Life Balance: A Short Review Of The Theoretical. *Continental J. Social Sciences*, 7(1), 1-24.
- Sakar, S., Sarker, S., Xiao , X., & Ahuja, M. (2012). Use of Mobile Technologies to Minimize Work-Life Balance Impacts. *MIS Quarterly Executive*, 11(4), 143- 157.
- Sarı, Y. ve Kozak, M. (2005). Turizm Pazarlamasına İnternetin Etkisi: Destinasyon Web Siteleri İçin Bir Model Önerisi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 248-271.
- Sarıışık, M. ve Akova, O. (2006). Seyahat Acentalarında İnternetin Rolü ve Önemi Üzerine Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (12) , 128-148
- Semiz, D., Semiz, H. ve Türkoğlu S. (12-13 Aralık 2009). E-Ticaretin HizmetSektörüne Yansıması Turizm ve Seyahat Acenteleri Üzerine Bir Alan Araştırması, XIV. Türkiye’de İnternet konferansı Bildiriler, Bilgi Üniversitesi, İstanbul.
- Sertkaya Doğan, Ö., & Bostan, H. (2019). Türkiye’nin Demografik Dönüşümü Ve Nüfus Projeksiyonlarına Göre Fırsatlar. *Doğu Coğrafya Dergisi*, 24(41), 61-90.
- Shukla, S., & Bagali, M. (2016). A Study on Work Life Balance: In Indian Travel and Tourism Industry. *International Journal of Research in IT, Management and Engineering*, 6(3), 16-29.
- Şengel, Ü. (2015). *Bitlis ilinin kalkınmasında turizmin rolü: yerel paydaşlar üzerine bir araştırma*. (Yüksek lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2013). *Using multivariate statistics*. New Jersey: Pearson Education Inc. Publishing.

- T.C Resmi Gazete . (2016, Kasım 8). *Analık İzni Veya Ücretsiz İzin Sonrası Yapılacak Kısmi Süreli Çalışmalar Hakkında Yönetmelik*. T.C Resmi Gazete .
- Tanşu, O., & Atamer, Y. (tarih yok). *Yeni Tanımlamalar ve Hukuki Düzenlemeler, İnternet ve Hukuk*. (M. Atamer, Dü.)
- Telman , N., & Ünsal, P. (2009). *İnsan İlişkilerinde İletişim*. İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Toker, B., & Kalıpçı, M. (2020). *ş-Yaşam Dengesinin Yaşam Doyumuna Etkisinde İşe Gömülmüşlüğü Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 888-901.
- Topgül, S. (2017). Aile Dostu Politikalar ve İş Yaşamının Uyumlaştırılması Çerçevesinde Uygulamaların Değerlendirilmesi. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 23, 45-66.
- Törenli, N. (2005). *Bilişim Teknolojileri Temelinde Haber Medyasının Yeniden Biçimlenmesi*. Ankara: Bilim Yayınları.
- Tuğsal, T. (2017, Mayıs). T.C. İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İşletme Doktora Programı İş-Yaşam Dengesi, Sosyal Destek Ve Sosyo-Demografik Faktörlerin tükenmişlik Üzerindeki etkisi. *Doktora Tezi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi.
- Turnaoğlu, M. (2015). İletişim Teknolojisindeki Gelişmelerin Ticari İlişkilere. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Ticaret üniversitesi.
- Ünal, A. (2019). Kişilerarası İletişim Sürecinde Samimiyet Olgusu: Cep Telefonu İle Arama Ve Mesajlaşma Bağlamında Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Gümüşhane: Gümüşhane Üniversitesi.
- Ünlütürk Ulutaş, Ç. (2014). Türkiye’de İş ve Aile Yaşamının Uyumlaştırılması mı? Esnek Kadın İstihdamı mı? *Başka Bir Aile Anlayışı Mümkün mü?* (s. 80-90). İstanbul: Görsel Dizayn Ofset. Mayıs 15, 2020 tarihinde [https://tr.boell.org/sites/default/files/baska\\_bir\\_aile\\_anlayisi\\_mumkun\\_mu.pdf](https://tr.boell.org/sites/default/files/baska_bir_aile_anlayisi_mumkun_mu.pdf) adresinden alındı
- Ünüvar, Ş. (2008). Turizm Sektöründe Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 10(1-2), 597-618.
- Üstünel, G. (2011). Etkili İletişim Becerileri ve Beden Dili. *Yüksek Lisans Tezi*.  
Tekirdağ: Namık Kemal Üniversitesi.
- Werther, H., & Kledn, S. (1999). *Information Tecnology and Tourism AChallenging Relationship* . Austria: Verlag Wien.
- Wong, S.-k., & Ko, A. (2009). Exploratory study of understanding hotel employees’ perception on work–lifebalance issues. *International Journal of Hospitality*, 28(2), 195-203.
- Xiang, Z., Magnini, V. P. ve Fesenmaier D. R.(2015). Information technology and consumer behavior in travel and tourism: Insights from travel planning using the internet. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 244–249.
- Yayla, O. (2017). Analogdan Dijitale İletişim Teknolojilerinin Gelişimi Sosyal Medya ve Sosyal Değişim. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Ticaret Üniversitesi.





	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
15. Bilgi teknolojilerini kullanmak için gerekli bilgiye sahibim.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
16. Bilgi teknolojileri ile ilgili yaşayacağım güçlükler konusunda yardımcı olabilecek kişilere sahibim.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
17. Bilgi teknolojilerini kullanmak konusunda endişelerim var.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
18. Bilgi teknolojilerini kullanırken yanlış bir işlem yaparak birçok bilgiyi kaybedebileceğim düşüncesi beni korkutuyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
19. Düzeltmeyeceğim hatalar yapma korkusu nedeniyle bilgi teknolojilerini kullanmakta tereddüt ediyorum.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
20. Bilgi teknolojilerini kullanmak bir şekilde gözümü korkutuyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
21. Bilgi teknolojilerini kullanmak daha genç hissetmemi sağlıyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
22. Bilgi teknolojilerini kullanmak başarılı olduğum hissini artırıyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
23. Bilgi teknolojilerini kullanmak, zamana ayak uydurmama yardımcı oluyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
24. Günlük hayatımda bilgi teknolojilerini daha fazla kullanmayı istiyorum.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
25. Günlük hayatımda bilgi teknolojilerini daha fazla kullanmayı planlıyorum.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]

<b>BÖLÜM 2: İŞ-YAŞAM DENGESİ</b>					
26. İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz etkiliyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
27. İşimde geçirdiğim zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
28. İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
29. İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
30. İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
31. Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
32. Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
33. Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
34. Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
35. Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük, işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz etkiliyor.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
36. Sıkıntılı zamanlardan sonra kendimi çabucak toparlayabilirim.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
37. Stresli olayların üstesinden gelmekte güçlük çekerim.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
38. Stresli durumlardan sonra kendime gelmem uzun zaman almaz.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
39. Kötü bir şeyler olduğunda bunu atlatmak benim için zordur.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
40. Zor zamanlarımı çok az sıkıntıyla atlatırım.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]

41. Hayatımdaki olumsuzlukların etkisinden kurtulmam uzun zaman alır.	[ 1 ]	[ 2 ]	[ 3 ]	[ 4 ]	[ 5 ]
<b>BÖLÜM 3: TURİZM VE MESLEK İLE İLGİLİ GENEL SORULAR</b>					
42. İsteyerek mi turizmde çalışmaya başladınız?	[ ] Evet	[ ] Hayır			
43. İşe başlamadan önce turizm mesleği hakkında bilgi sahibi miydiniz?	[ ] Evet	[ ] Hayır			
44. Ailenizde başka turizmci var mı?	[ ] Evet	[ ] Hayır			
45. Turizm alanında çalışmaya devam etmek istiyor musunuz?	[ ] Evet	[ ] Hayır			
46. Turizm mesleğini yakınlarınıza tavsiye eder misiniz?	[ ] Evet	[ ] Hayır			
47. Tekrar bir iş seçme hakkınız olsa yine turizmi seçer misiniz?	[ ] Evet	[ ] Hayır			

<b>BÖLÜM 4: DEMOGRAFİK SORULAR</b>				
1- Cinsiyetiniz?	[ ] Erkek	[ ] Kadın		
2- Yaşınız?	[ ] 26 ve altı yaş	[ ] 27-35 yaş	[ ] 36-45 yaş	[ ] 46 ve üstü yaş
3- Medeni Durumunuz?	[ ] Evli	[ ] Bekâr		
4- Eğitim durumu?	[ ] İlköğretim	[ ] Ortaöğretim	[ ] Yükseköğretim	
5- Göreviniz / Pozisyonunuz?	[ ] Mavi Yaka	[ ] Beyaz Yaka		
6- Ailenizin aylık ortalama geliri (TL)?	[ ] 3000 ve altı	[ ] 3001-4500	[ ] 4501 ve üzeri	
7- Turizmde toplam çalışma Süreniz?	[ ] 1 yıldan az	[ ] 1-5 yıl	[ ] 6 yıl ve üstü	
8- Bu işletmede toplam çalışma süreniz?	[ ] 1 yıldan az	[ ] 1-5 yıl	[ ] 6 yıl ve üstü	
9- Mesaiden sonra evde çalışma durumunuz?	[ ] Evet	[ ] Hayır		
10- Hafta sonu evde çalışma durumunuz?	[ ] Evet	[ ] Hayır		
<b>SABRINIZ İÇİN TEŞEKKÜRLER...</b>				

## ÖZGEÇMİŞ

**Ad-Soyad** : Burcu YILMAZ  
**Doğum Tarihi ve Yeri** : [REDACTED]  
**E-posta** : [REDACTED]

### ÖĞRENİM DURUMU:

**Lisans:** 2008, Sakarya Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

### MESLEKİ DENEYİM:

- Ocak 2008- Mayıs 2009 **Erguvan Turizm**, Rezervasyon Sorumlusu  
Haziran 2009 – Mayıs 2010 **Sea Travel**, Rezervasyon Şefi  
Haziran 2010 - Şubat 2017 **Sea Travel**, Kuşadası Bölge Müdürü  
Eylül 2015- Şubat 2017 **Park City Hotel**, Otel Müdürü  
Mart 2017- Nisan 2019 **Sea Travel**, Ege Bölge Müdürü  
Mayıs 2019 – Ocak 2020 **Atlas Holidays**, Operasyon Müdürü  
 Şubat 2020 - ... **Cordial Travel**, Genel Müdür Yardımcısı

### YAYINLAR, SUNUMLAR:

Yılmaz, B. Zengin, B. 2021 Seyahat Acentası Çalışanlarının İş-Yaşam Dengelerinin Demografik Özellikler Açısından Analizi: İstanbul Örneği, *2nd International 5 Ocak Congress On Social Sciences And Humanities*, Adana