

Dijital dönüşüme karşı işgören tutumlarının incelenmesi: Alanya’da otel işletmeleri üzerine bir araştırma*

Employees' attitudes toward digital transformation: A study on hotel managements in Alanya

Gönderim Tarihi / Received: 13.06.2022

Kabul Tarihi / Accepted: 19.12.2022

Doi: [10.31795/baunsobed.1130142](https://doi.org/10.31795/baunsobed.1130142)

Bahar TÜRKMEN AKBULUT**1

Muammer MESCİ²

ÖZ: Araştırmanın amacı, otel işletmelerindeki işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumlarının incelenmesidir. Ayrıca turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle otel işletmelerindeki işgörenlerin işsizlik kaygısı taşıyıp taşımadıklarını incelemektir. Araştırmada uygulama alanının geniş olması sebebi ile doğru hedef kitleye ulaşılabilmesi ve araştırma sonuçlarının daha büyük kitlelere genellenebilmesi bakımından nicel yöntem kullanılmıştır. Verilerin toplamasında bilimsel araştırmalarda en yaygın kullanılan yöntemlerden biri olan anket tekniği kullanılmıştır. Bu çalışmanın evrenini Antalya ili Alanya bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerin farklı birimlerinde hizmet veren işgörenler oluşturmaktadır. Araştırma örneklemini, olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 390 işgören oluşturmaktadır. İşgörenlerden toplanan verilerin analizinde tanımlayıcı ve keşfe yönelik istatistik teknikler kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular sonucunda mesleki tecrübe arttıkça işgörenlerin dijital dönüşüme kendilerini daha hazır hissettikleri ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ettikleri anlaşılmaktadır. Ayrıca betimsel analiz sonucunda işgörenlerin dijital dönüşümün onları ileride işsiz bırakmasından endişelendikleri, dijital dönüşüme ayak uyduracak yeterli eğitime sahip olmadıkları ve turizm sektöründeki mesleklerin gelecekte yok olacak meslekler arasında olacağı kaygısı taşıdıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijital dönüşüm, Dijital turizm, Dijital işsizlik, İşgören kaygıları

ABSTRACT: The aim of the research is to examine the attitudes of employees working in hotel businesses towards digital transformation. In addition, with the digital transformation in the tourism sector, it is to examine whether the employees in the hotel businesses have unemployment concerns. Quantitative method was used in the research in order to reach the right target audience and generalize the research results to larger audiences due to the wide application area. Questionnaire technique, which is one of the most widely used methods in scientific research, was used to collect data. The universe of this study consists of employees serving in different units of 4 and 5 star hotels in Antalya province Alanya region. The sample of the research consists of 390 employees selected by convenience sampling method, which is one of the non-probability sampling methods. Descriptive and exploratory statistical techniques were used in the analysis of the data collected from the employees. As a result of the findings obtained in the research, it is understood that as professional experience increases, employees feel more ready for digital transformation and follow technological developments closely. In addition, as a result of the descriptive analysis, it has been determined that the employees are worried that digital transformation will make them unemployed in the future, they do not have enough education to keep up with the digital transformation, and they worry that the professions in the tourism sector will be among the professions that will disappear in the future.

Keywords: Digital transformation, Digital tourism, Digital unemployment, Employee concerns

* Bu çalışma, birinci yazar Bahar Türkmen Akbulut’un ikinci yazar Prof.Dr.Muammer Mesci’nin danışmanlığında tamamladığı “Dijital dönüşüme karşı işgören tutumlarının incelenmesi: Alanya’da otel işletmeleri üzerine bir araştırma” isimli yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

** Sorumlu Yazar / Corresponding Author

¹ Bilim Uzmanı, Düzce Üniversitesi/Lisansüstü Eğitim Enstitüsü/Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, baharturkmen@duzce.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-4637-1793>

² Prof. Dr., Düzce Üniversitesi/Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik/ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, muammermesci@duzce.edu.tr, <https://orcid.org/0000-0002-3053-3954>

EXTENDED ABSTRACT

Literature review

The tourism sector is one of the most important sectors in many developing countries where traditional agricultural production is declining. The tourism sector increases foreign exchange earnings, supports the local economy and creates seasonal and non-seasonal employment opportunities.

Industry 4.0 technologies, which have influenced all sectors, have also started the digital transformation movement in the tourism sector. With the digital transformation, many technologies that have started to be used in hotel businesses have started to replace the workforce. With the digital transformation in the tourism sector, an autonomous technology process has started with the use of smart technologies in all processes before, during and after travel in the service sector. The use of new generation technology and information systems in the tourism industry will bring new demands on working styles, job descriptions and workload. It is thought that the demand for the workforce needed in areas such as reservation, housekeeping, guest services, front desk in hotel businesses will decrease with the implementation of technologies such as the Internet of Things, big data, 3d printer, smart robots, which are components of Industry 4.0. Certain characteristics such as the qualifications of employees, their different competencies, their adoption and use of technology are becoming more and more important. New technologies such as cyber-physical systems, artificial intelligence, internet of things, additive manufacturing and big data brought by the fourth industrial revolution have increased the automation level of the economic system. The increase in the level of automation has revealed the concern that the need for people will gradually decrease in the new working conditions (Yeşiltaş ve Artar, 2021: 44). When the past industrial revolutions are examined, it is seen that the disappearance or decrease of some existing professions in the transition from each period to the next, the emergence of some new professions and unemployment in these transitions (Demiral, 2019: 195). The consensus, based on historical evidence from the industrial revolution to the present, is that technology destroys jobs and even industries on the one hand, creates new jobs and industries on the other, and the process of "creative destruction" continues.

Methodology

The aim of this study is to examine the differences of digital transformation according to the demographic characteristics of the employees and to reveal whether there is a meaningful relationship. Another important purpose is to investigate whether the employees in hotel enterprises are worried about technological unemployment with the digital transformation in the tourism sector. Quantitative research method was preferred among the research methods because the basis of this research is to observe the degree of relationship between variables objectively and scale, and the data in the study can be observed and can be expressed in numerical form. 4 and 5 star hotels were preferred, as the preference of the business that has provided the digital transformation is important for the study to give reliable results. In this study, sampling was done with simple random sampling method in order to give equal chance to all employees in the universe. Survey technique was used in data collection in the study. "Cronbach's Alpha Coefficient" was used to test the reliability of the scale. As a result of the analysis, the Alpha Coefficient was calculated as 0.815 and the research was found reliable.

Data analyzer statistical programs were used in the analysis of the data in the study. In the analysis of demographic data, descriptive statistical methods such as percentage and frequency were used. In the study, the Kolmogorov Smirnov Test was used to determine which of the parametric or non-parametric tests to use. Kolmogorov Smirnov test value, which was found to be less than 0.05 according to the test result, showed that the research data were not distributed normally (Karagöz, 2019: 91). Non-parametric test methods were used for statistical analysis due to the normal distribution of the data.

Findings and discussion

According to the results of the analysis, a significant difference was found between the working time of the participants in the profession and the compliance dimension. According to the different working hours in the profession, the opinions of the employees about digital transformation differ in these dimensions. It is seen that the difference in the fit dimension arises from the group of employees who have worked for 21 or more years in the profession, specified in the scale. According to the research findings, as the level of education increases, employees think that their rights such as wages and working

hours will improve with technological developments, and it is understood that they think that the interest in occupational groups in tourism management will increase thanks to technological developments. As professional experience increases, it is understood that employees feel more ready for digital transformation and closely follow technological developments. In addition, in the light of digital transformation, it can be understood that they will support new business models that will contribute to the employees in tourism management.

Results and recommendations

Today, the rapid development of information technologies has initiated the digital transformation movement in many sectors. This process has led to changes in many areas from education to the economy, from service to cultural structure. It is thought that this situation affects working life, employment and the structure of employment. Research on the impact of digital transformation on working life has been increasing in recent years. According to the results of the researches, it is seen that the effect of digital transformation on employees and working life is divided into two views as optimistic and pessimistic. In the results of the research, people with an optimistic view think that the impact of digital transformation on professions and employees will be positive and that information technologies will even alleviate the workloads of employees. In addition, it is concluded that the employees will be very successful in adapting to digital transformation and will easily adapt to new professional abilities. In addition, according to other research results, people with pessimistic views think that machines and robots will replace employees and that many people will be unemployed after digital transformation. According to the results of this research, it is understood that the employees working in hotel businesses with the digital transformation in the tourism sector have similar views according to their demographic data. With the digital transformation experienced in the tourism sector, it is seen that the employees in the hotel businesses are partially unemployed. With the start of the use of digital technologies in the tourism sector, it will be possible to save time and effort. Many jobs can be completed more flexibly and quickly. It is seen that most of the work done by the employees will now be done by smart technologies (Manyika, 2017). It can be said that this situation causes the employees to worry about being unemployed as a result of technological developments and not having enough education to adapt to digital transformation.

Employees in tourism enterprises can be provided with effective promotions and programs to learn technological applications in their enterprises. By creating a new employment area, specialized personnel can be trained and digitalization in tourism can be developed through these personnel.

Giriş

Endüstri 4.0 son zamanlarda literatürde sık sık bahsedilen konulardan birisi olmuştur. Endüstri 4.0 kavramından ilk olarak Almanya’da, 2011 yılında gerçekleştirilen Hannover fuarında bahsedilmiştir. Hızla değişen tüketici ihtiyaçlarına yanıt olarak üretim süreçlerinin yeniden yapılandırılması ve eskisinden daha esnek üretim süreçlerine olan ihtiyacın artması Endüstri 4.0 vizyonunu gündeme getirmiştir (Ünlü ve Atik, 2018: 432). Endüstri 4.0 olarak konumlandırılan teknolojiklerin farklı sektörler (sosyal bilimler, fen bilimleri, finans, işletme vb.) üzerine etkileri her geçen gün artmaktadır. Turizm sektörü de odağında insan olan ve emek yoğun bir sektör olması nedeniyle insan hayatını kolaylaştıracağı düşünülen bu yeni devrimden etkileneceği görülmektedir (Atay vd., 2019: 668). Endüstri 4.0 adı altında pek çok yeni teknolojik gelişme olmasına rağmen, bunların sektörlere entegrasyonu konusunda turizm sektöründeki uygulamalara daha fazla etki edeceği varsayılmaktadır (Mil ve Dirican, 2018: 2). Turizm sektörü, gelişmekte olan birçok ülke için, ülke ekonomisine katkıda geleneksel tarımın yerini alan en önemli sektörlerden biridir. Turizm sektörü döviz kazancını artırmakta, yerel ekonomiyi desteklemekte ve mevsimsel ve mevsimsel olmayan istihdam olanakları oluşturmaktadır. Turizm sektörü ülkedeki istihdam oranını, temel sosyal haklardan yoksun insanların sektöre dahil edilmesiyle yükseltmektedir (Yanardağ ve Avcı, 2012: 39).

Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle birlikte hizmet sektöründe seyahat öncesi, seyahat sırasında ve seyahat sonrası tüm süreçlerde akıllı teknolojilerin kullanılmasıyla birlikte bir otonom teknoloji süreci başlamıştır (Sünnetçioğlu, 2019: 613). Seyahat hazırlık aşamasının çoğu, bilgi toplama, çevrimiçi yer ayırma ve erken ücret ödeme aşamalarından oluşmaktadır. İnternetteki çeşitli uygulamalar, hızlı ve kolay bağlantı seçenekleri yolu ile turistlere zengin ve kullanışlı bilgiler sağlamaktadır (Huanga vd., 2017). Turizm endüstrisinde, endüstri 4.0 bileşenleri ve teknolojilerinin kullanılması, çalışma tarzları, iş tanımları ve iş yükü konusunda yeni talepler getireceği düşünülmektedir. Çalışanların nitelikleri, farklı yetkinlikleri, teknolojiyi benimsemeleri ve kullanmaları gibi belirli özellikler giderek daha önemli hale gelmektedir (Ansal, 2016).

Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle ilgili araştırmaların son yıllarda yerli ve yabancı literatürde yer bulduğu görülmektedir. Odağında insan olan turizm sektörünün bu dönüşümü nasıl karşıladığı, ne gibi teknolojik yenilikler içerisinde olduğu ve gelecekte nasıl yollar izleneceği konusunda birçok araştırmaya rastlanmıştır. Ancak yapılan literatür taraması sonucunda sektörde yaşanan dijital dönüşümün iç müşteriler olan işgörenler tarafından nasıl karşılanacağı, işgörenlerin bu dönüşüme hazır olup olmadıkları kısacası turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşüme karşı işgörenlerin tutumları hakkında bir araştırmaya rastlanmamıştır. İnsan ve hizmet odaklı bir sektör olan turizm sektörünün sağlıklı bir dönüşüm sağlaması için işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumlarının oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. Bu araştırmanın literatürdeki bu boşluğu doldurmada katkısı olacağı düşünülmektedir.

Literatür taraması

Turizm sektöründe dijital dönüşüm yansımaları

Turizm; insanların dinlenmek, eğlenmek, ziyaret etmek, kültürel, sanatsal ve sportif etkinliklere katılmak için tercih ettikleri gezilere ve bunlarla ortaya çıkan ilişkiler olarak tanımlanmaktadır (Şimşek ve Özcan, 2020: 23). Turizm dinamik bir sektör olduğu için sürekli yenilenmekte ve farklılaşmaktadır. Müşteri iletişiminin ve teknolojinin sağladığı faydaları turizme uyarlamak önemlidir. Teknoloji çağında turizm de süreçten etkilenmektedir. Teknolojide etkin kullanıma sahip olan X ve Y kuşaklarının talepleri bu ilerlemeye şekil vermektedir (Kiraz ve Altun, 2020: 29). Dijital dönüşüm, dünyadaki tüm ülkeleri ve tüm insanları etkileyen bir süreçtir. Bu sadece teknik bir terim değildir: insanların düşünme biçimlerini, günlük alışkanlıklarını, felsefelerini, inançlarını, ilişkilerini, kariyerlerini değiştirmektedir (Acungil, 2019: 19). Dijitalleşme, iş süreci modellerini yeniden yapılanması, iş yapma şekillerinin değişmesi ve rekabet için birçok yeni fırsat sunmaktadır. Bu bağlamda eski sistemlerin oluşturduğu sınırlar da ortadan kalkmaktadır. Artık her şeyin birbirine bağlı olması, sadece yeni teknolojilerle oluşturulan dijital iletişim anlamına gelmemektedir; ekonomi, çevresel faktörler ve sosyal değişimlerin birbirini güçlü şekilde etkilemesini sağlamaktadır. Bu sayede teknolojinin yönlendirme gücü de giderek artmaktadır (Keskin, 2018). Turizmde dijital dönüşüm, turistlerin genellikle teknolojileri ve interneti kullanarak, bilgi arama ve tatil planı yapmalarını, arzuladıkları fırsat ve hizmetlere erişmelerini mümkün kılmaktadır (Minghetti ve Dimitrios, 2010: 270). Turizm sektöründe dijital dönüşümü başlatmış olan bazı işletmelere aşağıda yer verilmiştir:

- Japonya'daki Henn-na oteli tamamen otomasyon ve robotik üzerine kurulmuştur. Giriş ve çıkış işlemleri robotlar tarafından yapılarak misafirlerin çalışanlarla karşılaşmasının önüne geçilmektedir. Dünyanın robotik kadrolu ilk prototiplerinden biri olarak kabul edilen Japonya'nın Nagazaki kentindeki Henn-na Oteli, 2015 yılında faaliyete geçmiştir. Otelin girişinde robotik çalışanlar tarafından karşılanan konukların, robotlar sayesinde oda bulmaları sağlanmaktadır (Ohlan, 2018).
- Dünyaca ünlü otel zinciri Hilton ve IBM, konaklama sektörüne hizmet edecek bir robot projesini sunmuştur. Connie olarak bilinen bu robot, adını Hilton otel zincirinin kurucusu Conrad Nicholson Hilton'dan almıştır. Concierge hizmetleri sağlamak için geliştirilen Connie, IBM Watson'ın yapay zekâ teknolojisi çözümünü kullanmaktadır. Pilot çalışma için seçilen Virginia'daki Hilton McLean otelinde çalışmaya başlayan robot, otel müşterileriyle etkileşime geçerek sorularını samimi ve bilgilendirici bir şekilde yanıtlamaktadır (Eyidilli, 2016).
- Londra'daki bulunan bir otelde konukların akıllı telefonlarına indirdikleri bir uygulama sayesinde yalnızca ekranı sağa kaydırarak otel check-in işlemini kısa sürede yapmasını sağlayarak zaman tasarrufu sağlamak ve bekleme sorununu çözmektedir (Yıldırım, 2020).
- Dash adlı bir robot çalışanı olan Atlanta merkezli IntelContinental Hotel Group, 2015 yılında San Jose- Silikon Vadisi'ndeki Crown Plaza'da açılmıştır (Satchell, 2015).
- Junko Chihira adlı robot Tokya da bulunan bir turizm işletmesinde kat hizmetleri departmanında turistlere danışmanlık konusunda yardım etmektedir. Ayrıca robotun birçok dili kullanıyor olması sayesinde çeşitli ülkelerden gelen turistlerin ihtiyaçlarını daha hızlı karşılanabilmektedir (Öz, 2018).

Dijital dönüşümün meslekler ve işgörenlere etkisi

Endüstri 4.0 bileşenlerinin sektörlere entegrasyonu kullanılmaya başlanılan yeni teknolojiler otomasyon düzenin artmasına neden olmuştur. Otomasyon seviyesinde ki artış, yeni çalışma şartlarında insanlara olan ihtiyacın giderek azalacağı endişesini ortaya çıkarmıştır (Yeşiltaş ve Artar, 2021: 44). Şimdiye kadar yapılmış olan çalışmalardan hareketle bu konudaki tartışmaların iki farklı görüşte yoğunlaştığı görülmektedir. Bir yanda bugün var olmayan ancak değişen teknolojik koşullar neticesinde yeni iş modelleri ve mesleklerin ortaya çıkacağını savunan “iyimser” taraf bulunmaktadır. Öte yandan, gelecekte insanlar tarafından yapılan işlerin çoğunun robotlar tarafından yapılacağını ve bunun büyük işsizliğe, eşitsizliğe ve toplumsal kargaşaya yol açacağını savunan “kötümserler” bulunmaktadır (Özsoy, 2018: 256). Sanayi devriminden günümüze kadar uzanan tarihsel kanıtlara dayanan fikir birliğinde olduğu gibi teknolojinin bir yanda işleri ve hatta endüstrileri yok ettiği, diğer yandan yeni işler ve endüstriler yarattığı ve “yaratıcı yıkım” sürecinin devam ettiği yönündedir. Bunun klasik bir örneği olarak, 20. yüzyılın başlarında atlı araba üretiminin yok olarak otomotiv endüstrisinin yükselişi gösterilebilir (Ford, 2020: 207).

İyimser görüş

İyimser bir bakış açısına sahip olanlar, teknolojik gelişmelerin istihdam seviyelerini artıracığını ve çalışma koşullarını olumlu yönde etkileyeceğini savunmaktadırlar. İşsizliğin nedeninin ileri teknolojilerin kullanılması değil, kullanılmaması olduğuna inanmaktadırlar. Teknolojik gelişmelerin küçük çaplı işsizliğe neden olurken, bunu artan verimlilik ve zenginlikle dengeleyeceği ve yeni iş fırsatları yaratacağı düşünülmektedir (Yeşiltaş ve Artar, 2021: 47). Klasik İktisat Okulu temsilcileri (Marx dışında) işgücü piyasasındaki teknolojik değişimlere bağlı oluşan istihdam konusunda oluşabilecek dengesizliğin kalıcı olmayacağı ve kısa süreli oluşacak bu dengesizliğinde geliştirilen telafi mekanizmaları yardımıyla düzeltilebileceğini vurgulamışlardır. Teknolojik gelişme ve bazı sektörlerdeki değişimler sonucunda iş gücünün yerini makineler almış (emek tasarrufu sağlayan teknolojik ilerleme), bazılarında ise yeni işler yaratılmıştır (ücret mekanizmaları yoluyla). Bu nedenle yaşanan otonomlaşıma sürecinin istihdam sağlamada olumsuzluk yaratmayacağı ve olası yaşanacak olan işsizliğinde kısa süreli olacağı düşünülmektedir (Cengiz ve Şahin, 2020: 163). Nurdoğan (2021) “Teknoloji ve İşgücü Piyasası İlişkisinin Kanonik Korelasyon Analizi ile İncelenmesi” isimli çalışmasında; 37 OECD ülkesinden elde edilen veriler kullanılarak, bir dizi teknoloji değişkeni ile bir dizi işgücü piyasası değişkeni arasındaki ilişki kanonik korelasyon analizi kullanılarak incelenmiş ve çalışmanın sonuçlarının literatürdeki iyimser görüşle uyumlu olduğu, teknolojik gelişmelerin işgücü piyasasını olumlu yönde etkileyeceği sonucuna varmıştır. Cengiz ve Şahin (2020) 1990-2018 dönemini

kapsayan ve yıllık verilerin alındığı çalışmalarında şu sonuçlara ulaşmışlardır; “Türkiye ekonomisinde teknik ilerlemeyi temsil eden Ar-Ge harcamaları işsizliği azaltmıştır. Bu etkinin güçlendirilmesi, özellikle yüksek düzeyde işsizlik, istikrarlı emek tasarrufu sağlayan üretim yöntemleri, tazminat mekanizmaları ve ekonomide istihdamı arttırmıştır. Öte yandan, ekonomideki üretim artışı ile işsizlik arasındaki ilişkinin farklı niceliklerle incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Bu da ekonomideki üretim yöntemlerinin emek tasarrufu sağladığını göstermektedir. Türkiye ekonomisinde teknolojik ilerlemenin emek verimliliğini artırdığı söylenebilir ancak emek tasarrufu sağlayan üretim yöntemlerinin yaygınlaşmasından kaynaklanabilecek işsizlik sorunu yapısal tedbirlerle dengelenebilir”. WEF (2018) “Dünya Ekonomik Forumu, İşlerin Geleceği 2018” raporunda, yaklaşık 15 milyon kişiye istihdam sağlayan 313 uluslararası şirketin insan kaynakları yöneticilerine sorular sorulduğunda; “2022 yılı itibariyle yeni mesleklerin ortaya çıkacağını düşünenlerin oranı %27, bazı mesleklerin ortadan kalkacağına inananların oranı ise %21 olduğu görülmüştür. Buna göre; küresel olarak, robotların iş yaşamında yerini alması nedeniyle 75 milyon insan işini kaybedecek, ancak 130 milyondan fazla iş imkânı doğacaktır. Yani Endüstri 4.0 teknolojilerinin yok olması düşünülen mesleklere karşı aynı teknolojiler sayesinde yeni meslekler ortaya çıkacaktır” sonucuna ulaşmıştır. Pew Araştırma Merkezi’nin 2014 yılında yapmış olduğu çalışmada “2025’te Sayısal Hayat: Yapay zekâ, robotlar ve işlerin geleceği” adlı anketi cevaplandırılan 1.896 teknoloji yetkilisinin %48’i robotların mavi ve beyaz yakalı çalışanların işlerini ellerinden alacağını düşünmektedir. Bu görüşe sahip olanlara göre, bunun gelir dağılımındaki eşitsizliği artıracığı ve kamu düzenini bozacağı düşünülmektedir. Kalan %52 katılımcı için; 2025’te teknoloji olduğundan daha fazla iş kaybına yol açmayacaktır. Bu cevabı verenlere göre, günümüzde insanların yaptığı işlerin çoğunu robotların ya da dijital yapıların devralacağı düşüncesi doğru bulunmamaktadır. Ayrıca insanların yeni istihdam alanları ve sektörleri yaratma yeteneklerine güvendiklerini, teknolojinin her zaman yeni iş fırsatları yarattığını vurgulamaktadırlar (EBSO, 2015: 39). Ford yayınlamış olduğu *The Light in the Tunnel* (Tüneldeki Işıklar) adlı kitabında “Teknoloji uzmanları zeki makinelerle ilgili istedikleri kadar fikir üretip kitaplar yazsınlar, ekonomistlerin büyük çoğunluğu için teknolojinin insanların yerini alıp kalıcı ve yapısal işsizliğe yol açabileceği düşüncesi bile saçmadır” şeklinde ifade etmiştir (Ford, 2020). Yapılmış olan bu araştırmalar gösteriyor ki dijital dönüşümün diğer endüstri devrimlerinde yaşandığı gibi bazı mesleklerin yerini yeni mesleklerin alacağı söylenebilir. Bu mesleklerin yeni istihdam alanları yaratacağı düşünülmektedir. İşgörenlerin iş yüklerinde azalma olacağı ve bu durumun işgörenlerin daha verimli çalışmasına neden olacağı düşünülmektedir. Özellikle hizmet sektörü olan turizm sektöründe işgörenlerin, robot yardımcıları, akıllı cihazlar, nesnelerin interneti gibi teknolojiler sayesinde iş yüklerinde oldukça azalma olacağı düşünülmektedir. Bu durumda turizm sektöründeki işgörenlerin işsiz kalacakları gibi bir riskin olacağını söylemek doğru olmayacaktır. Çünkü özellikle insan odaklı olan turizm sektöründe insanların bir robot yerine bir insanla iletişim halinde olmayı tercih etmek isteyeceği düşünülmektedir.

Karamsar görüş

Karamsar görüştekiler, gelişmiş teknolojiler kullanılarak üretimin otonom hale gelmesi, yeni teknolojilerin daha düşük maliyetli olması ve işgücü maliyetlerinin sürekli artış göstermesinin işsizliğe neden olabileceğini düşünmektedirler (Yeşiltaş ve Artar, 2021: 47). 18. yüzyılda klasik iktisat okulunun önemli isimlerinden biri olan David Ricardo tarafından tanımlanan teknolojik işsizlik kavramı, aralarında John Maynard Keynes gibi önemli iktisatçılar tarafından da kabul görmüş ve bu bakış açısı günümüze kadar yapılan bazı çalışmalarla desteklenmiştir (Campa, 2018). Otonom makine kullanımı ve birçok işin robotlar tarafından yapılmaya başlanmasıyla, iş gücü çalışma saatlerinin azalması ve hatta mavi yakalı ve birçok beyaz yakalı çalışanın işsiz kalacağı beklenilmektedir (Demiral, 2019: 196). Autodesk CEO’su Carl Bass mizahi bir şekilde yeni fabrikalardan bahsederken; “Geleceğin fabrikasında sadece iki çalışan, bir adam ve bir köpek olacak. Adam köpeği orada besleyecek. Kişinin makinenin ekipmanına dokunmasını engellemekten köpek sorumlu olacaktır.” ifadelerini kullanmaktadır. Bu yaklaşım, sadece makinelerinin çalıştığı, ışısız fabrikalar olarak tanımlanan geleceğin üretim tesislerini tanımlamaya çalışmaktadır (Banger, 2018: 184). Oxford Üniversitesi’nde ki araştırmacılar Carl Benedikt Frey ve Micheal A. Osborne 2013’te “İstihdamın Geleceği Otomasyona Karşı Ne Kadar Hassas?” başlıklı raporda, ABD’deki 700 iş tipi üzerine araştırma yaparak, 20 yıl içerisinde otomasyon işlerinin %47’sinin robotlar tarafından yapılacağı ve bu işleri yapanların işlerini kaybetme tehlikesiyle karşı karşıya kalacağı sonucuna ulaşmışlardır. İyimser tahminleri arasında insanların, yüz yüze ilişkileri bir robotun sıkıcılığına tercih edecekleri ve 20 yılda bir robotun iş kaçırma oranının %47 yerine %9 gibi düşük olacağı iddia edilmektedir. Robotların işlerin %9’unu alacağı varsayımı bile milyonlarca insanın işini kaybedeceği anlamına gelmektedir (Frey ve Osborne, 2017: 265; Yılmaz, 2018; Ford, 2020: 145).

Mckinsey Küresel Enstitüsünün bir araştırmasına dayanan “İşleyen Bir Gelecek Otomasyon, İstihdam ve Verimlilik” adlı rapor, 2055 yılına kadar iş görevlerinin neredeyse yarısının bir robot tarafından devralınacağını öngörmektedir. Bu rapor bütün mesleklerden ziyade otomatikleştirilecek belirli görev ve faaliyetlere odaklanmaktadır (Manyika, 2017). Finans alanında, Amerika yatırım bankası Goldman Sach Group'un bir zamanlar New York ofisinde 600 borsacı tarafından yapılan işlerini şu an da sadece iki insan borsa simsarı ve birçok yapay zekâ teknolojisi yapmaktadır (Byrnes, 2017). İstihdam Piyasası ve Meslek Araştırmaları Enstitüsü (IAB) araştırmacılarının yapmış olduğu araştırmada, Endüstri 4.0 teknolojilerinin kullanımlarının etkisiyle kısa süre içerisinde Almanya'da ki istihdam sayısında 430 bine yakın artış olacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra bu teknolojilerin aynı zamanda 490 bine yakın istihdam kaybına neden olacağı düşünülmektedir. Araştırmacılar istihdam sayısında ki bu azalmanın daha çok makine ve diğer cihazları kullanan işgücünü etkileyeceğini düşünülmektedir (DW, 2015). Ekonominin en emek yoğun sektörlerinden biri olan ahşap çerçeveli ev inşaatı, vasıfsız işçiler için istihdam olanaklarının bulunduğu birkaç alandan biri olmaya devam etmektedir. ABD inşaat sektöründe 6 milyon kişi çalışmaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü verilerine göre dünyadaki inşaat işçilerinin sayısını yaklaşık 110 milyondur. İnşaat sektöründe kullanılmaya başlanılan 3D inşaat yazıcıları bir gün evleri daha iyi yaparak daha ucuza mal edebilir, yeni mimari fırsatlar yaratabilir. Ancak aynı zamanda milyonlarca iş kaybına da yol açabileceği düşünülmektedir (Ford, 2020: 212). Tüm araştırmalar iyimser görüştekilerin aksine dijital dönüşümün kötü etkileri olacağı birçok işgörenin işsiz kalacağını ve henüz bu değişime hazır olmadıklarını düşünülmektedirler.

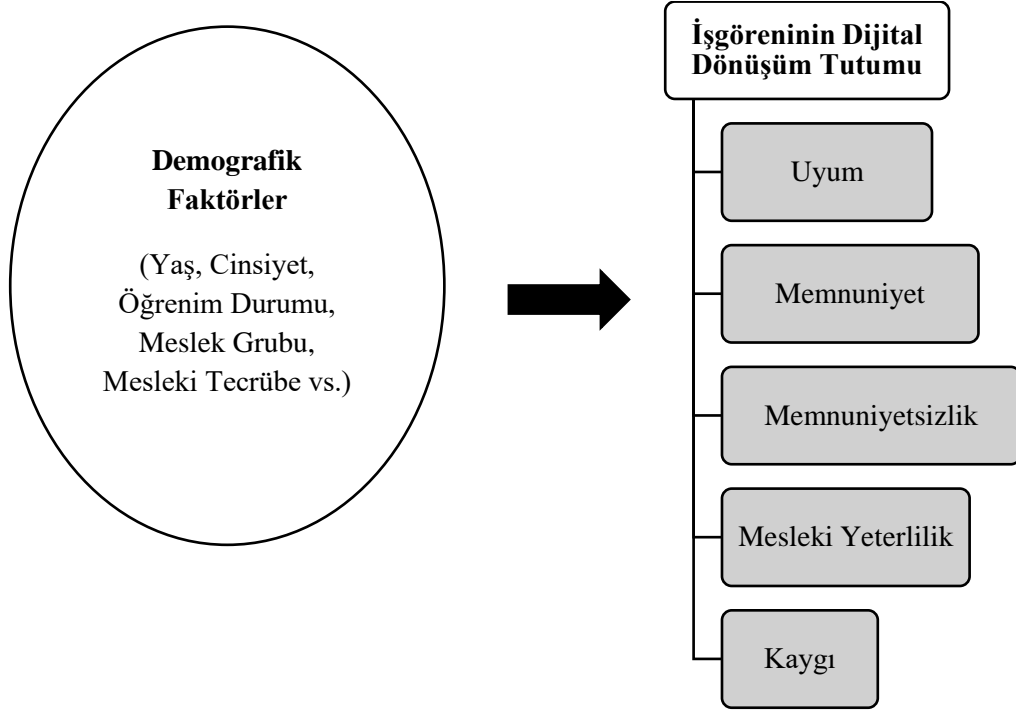
Yöntem

Son zamanlarda literatürde turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümün sektöre yönelik, yöneticilere yönelik ve müşterilere yönelik etkileri konusunda oldukça fazla araştırmaya rastlanmıştır. Turizmde oldukça önemli bir yere sahip olan iç müşterilerin yani turizm sektöründeki işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumları ile ilgili ise çok az sayıda araştırma olduğu gözlenmiştir. Bu nedenle araştırmada dijital dönüşüme karşı işgören tutumları ile ilgili aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır.

- Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle işgörenlerin tutumları olumlu yönde mi olacaktır?
- Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşüme karşı işgörenler kendilerini hazır hissetmekte mi?
- Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşüme işgörenler uyum sağlayabilecek mi?
- Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle işgörenler arasında işsizlik kaygısı oluşacak mı?

Bu çalışmanın amacı, dijital dönüşümün işgörenlerin demografik özelliklerine göre farklılıklarını incelemek ve anlamlı bir ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır. Diğer önemli bir amacı ise, turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle otel işletmelerindeki işgörenlerin teknolojik işsizlik kaygısı taşıyıp taşımadıklarını araştırmaktır. Bu araştırmanın temeli, değişkenler arası ilişki derecesini nesnel olarak gözlemleyip ölçmek olması, çalışma da verilerin gözlenebilir, sayısal biçimde ifade edilebilir olması sebebiyle araştırma yöntemlerinden nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda, Şekil 1'de bulunan model test edilmiştir. Bu bağlamda modelde demografik faktörler bağımsız değişken, işgörenlerin dijital dönüşüme yönelik tutum boyutları (uyum, memnuniyet, memnuniyetsizlik, mesleki yeterlilik ve kaygı) bağımlı değişken olarak alınmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler literatüre dayalı tartışılarak araştırmanın temel hipotezi, “Turizm sektöründeki işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumları arasında anlamlı farklılık vardır” şeklinde oluşturulmuştur. Aşağıda araştırmanın kavramsal modeli gösterilmektedir.

Şekil 1: Araştırmanın modeli



Bu çalışmanın evrenini Alanya ilçesindeki endüstri 4.0 teknolojilerini kullanmaya başlamış ve dijital dönüşümü gerçekleştirmiş olan 4 ve 5 yıldızlı otellerin tüm departmanlarında çalışan personel oluşturmaktadır. Öncelikle Alanya ilçesindeki 4 ve 5 yıldızlı otel yöneticileriyle görüşme yapılarak yöneticisi oldukları işletmelerin bilgi teknolojilerini hayata geçirmiş olup olmadıkları tespit edilmiştir. Alanya bölgesinin çalışma bölgesi olarak seçilmesinin nedeni, Alanya'daki turizm işletmelerinin ülkedeki önemli merkezler arasında yer alıyor olması ve 4-5 yıldızlı otel işletmelerinin bu bölgede yoğunlaşmasıdır. Özellikle 4 ve 5 yıldızlı otellerin tercih edilmesinin nedeni, çalışan sayısının çokluğu ve bu işletmelerin sektördeki küçük konaklama işletmelerine göre daha kurumsallaşma eğiliminde olmalarıdır. Ayrıca, dijital dönüşümü sağlamış olan işletme tercihi çalışmanın güvenilir sonuçlar vermesi için önemli olduğundan 4 ve 5 yıldızlı oteller tercih edilmiştir. Bu çalışmada evrendeki tüm çalışanlara eşit şans verebilmek için basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile örnekleme yapılmıştır. Alanya ilçesinde 4 ve 5 yıldızlı toplam 176 otel bulunmaktadır (Alanya Turistik İşletmeciler Derneği, 2020). Otellerdeki işgören sayısı sürekli değişkenlik gösterdiği için net sayı içeren verilere ulaşılamamıştır. Evrendeki veri miktarının tam olarak bilinmediği durumda Sekaran tarafından geliştirilmiş olan yöntem tercih edilmiştir (Sekaran & Bougie, 1992). Araştırma örneklemini, tesadüfi örnekleme yöntemlerinden basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile seçilen 390 işgören oluşturmaktadır.

Yapılan çalışmada veri toplama da anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket ifadeleri oluşturulurken işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumları konusunda İsmail Tekbaş'ın (2018) "Dijitalleşmenin muhasebe mesleğine ve meslek mensuplarına etkileri üzerine bir araştırma ve yeni bir kavram önerisi: Mali mühendislik" isimli yüksek lisans çalışmasında kullandığı ölçekten yararlanılmıştır. Ölçek maddelerinin turizm sektörüne uyarlanması ardından, yüzey ve içerik açısından geçerliliği belirlemek için uzman görüşü alınmıştır. Literatür taraması sonucu anket ifadeleri turizm sektörüne uyarlanmıştır. Anketi uygulamaya başlamadan önce 40 adet anket formuna pilot uygulaması yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek için "Cronbach Alfa Katsayısı" kullanılmıştır. Analiz sonucu Alfa Katsayısı 0,815 olarak hesaplanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha'sı Nunnally'nin (1967) belirttiği 0,7 düzeyinin üzerinde gerçekleşmiştir ve araştırma güvenilir bulunmuştur. Ekim 2021'de başlanan anket uygulama süreci 5 aylık bir çalışmanın ardından 2022 Mart ayında tamamlanmıştır. 12 tanesi 5 yıldızlı ve 8 tanesi 4 yıldızlı olmak üzere 20 otel işletmesinde ki 390 işgörene anket uygulaması yapılmıştır.

Araştırmada bulunan verilerin analizinde veri çözümleyici istatistik programları kullanılmıştır. Demografik verilerin analizinde yüzde ve frekans gibi tanımlayıcı istatistik yöntemleri kullanılmıştır. Araştırmada Kolmogorov Smirnov Testi'nden faydalanılarak parametrik veya non-parametrik testlerden hangilerinin kullanılacağına belirlenebilmesi amacıyla normallik testi yapılmıştır. Test sonucuna göre 0,05'ten küçük olduğu görülen Kolmogorov Smirnov test değeri araştırma verilerinin normal dağılmadığını göstermiştir (Karagöz, 2019: 91). Verilerin normal dağılmaması nedeniyle istatistiksel analizler için non-parametrik test yöntemleri kullanılmıştır.

Bulgular

Demografik bulgular

Bu bölümde demografik özelliklerin yer aldığı tablolara yer verilmiştir. İşletmelerinde anket uygulanmasına izin veren 12 tanesi 5 yıldızlı ve 8 tanesi 4 yıldızlı olmak üzere 20 otel işletmesindeki 390 işgörene anket uygulaması yapılmıştır ve özensiz doldurulan anketler değerlendirme dışı bırakıldıktan sonra verileri incelenen toplam anket sayısı 384'dür.

Tablo 1: Demografik yapı ile ilgili veriler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	160	41,7
	Erkek	224	58,3
	Toplam	384	100
Yaş	18-24	86	22,4
	25-31	96	25,0
	32-38	106	27,6
	39-45	55	14,3
	46 ve üstü	41	10,7
	Toplam	384	100
Eğitim Durumu	Lise	108	28,1
	Ön lisans	78	20,3
	Lisans	108	28,1
	Lisansüstü	23	6,0
	Diğer	67	17,4
	Toplam	384	100
Meslek Grubu	Yiyecek-içecek hizmetleri	112	29,2
	Kat hizmetleri	89	23,2
	Teknik hizmetler	44	11,5
	Ön büro hizmetleri	54	14,1
	Diğer	85	22,1
	Toplam	384	100
Mesleki Tecrübe	1-3	121	31,5
	4-6	140	36,5
	7-10	58	15,1
	11-15	36	9,4
	16-20	13	3,4
	21 ve üstü	16	4,2
	Toplam	384	100
İşletmedeki Çalışma Süresi	1-3	265	69,0
	4-6	74	19,3
	7-10	25	6,5
	11-15	17	4,4
	16-20	3	0,8
	21 ve üstü	0	0
	Toplam	384	100

Ankete katılan katılımcıların %41,7'sinin (160 kişi) kadın olduğu, %58,3'ünün (224 kişi) ise erkek olduğu belirlenmiştir. %22,4'sının (86 kişi) 18-24 yaş arasında, %25'inin (96 kişi) 25-31 yaş arasında, %27,6'sının (106 kişi) 32-38 yaş arasında, % 14,3'sının (55 kişi) 39-45 yaş arasında ve % 10,7'sinin (41 kişi) ise 46 ve üstü yaşında oldukları belirlenmiştir. Ankete katılan katılımcıların %28,1'inin (108 kişi) lise, %20,3'ünün (78 kişi) ön lisans, %28,1'inin (108 kişi) lisans, %6'sının (23 kişi) yüksek lisans ve % 17,4'inin (67 kişi) ise diğer eğitim seviyesine sahip oldukları belirlenmiştir. Ankete katılan katılımcıların %29,2'sinin (112 kişi) yiyecek-içecek hizmetleri, %23,2'sinin (89 kişi) kat hizmetleri, %11,5'inin (44 kişi) teknik hizmetler, % 14,1'inin (54 kişi) ön büro hizmetleri ve % 22,1'inin (85 kişi) ise diğer birimlerde çalıştıkları belirlenmiştir. Ankete katılan katılımcıların %31,5'inin (121 kişi) 1-3 yıl, %36,5'inin (140 kişi) 4-6 yıl, %15,1'inin (58 kişi) 7-10 yıl, %9,4'ünün (36 kişi) 11-15 yıl, %3,4'ünün (13 kişi) 16-20 yıl ve %4,2'sinin (16 kişi) ise 21 ve üstü yıl çalıştıkları belirlenmiştir. Ankete katılan katılımcıların %69'unun (265 kişi) 1-3 yıl, %19,3'ünün (74 kişi) 4-6 yıl, %6,5'inin (25 kişi) 7-10 yıl, % 4,4'ünün (17 kişi) 11-15 yıl ve % 0,8'inin (3 kişi) 16-20 yıl arasında işletmede çalıştıkları belirlenmiştir.

Verilerin kullanılabilirliği

Kolmogorov Smirnov testi kullanılarak verilerin normal dağılıp dağılmadığı test edilmiştir. 0,05'ten küçük olan Kolmogorov Smirnov test değeri verilen normal dağılmadığını göstermektedir.

Tablo 2: Normal dağılıma uygunluk testi

Değişkenler	Kolmogorov-Smirnov		
	Statistic	Df	Sig.
Uyum	,342	384	,000
Memnuniyetsizlik	,243	384	,000
Memnuniyet	,262	384	,000
Yeni Mesleki Yeterlilik	,346	384	,000
Kaygı	,249	384	,000

Değişkenler arasındaki korelasyonları sıralamak ve faktör analizine uygunluğunu görmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi kullanılmaktadır. KMO değerinin 0 ile 1 arasında olduğu görülmektedir. 0.60'ın üzerinde bir KMO değeri yeterli kabul edilir, 0.80'nin üzerinde bir KMO değeri ise iyi bir analiz elde edileceğini gösterir (Kline, 1994). Otel işletmelerinde ki işgörenlerin dijital dönüşüme karşı tutumlarını belirlemek için açılımlayıcı faktör analizine tabi tutulan verilerin KMO değerinin (KMO: 0,878) oldukça kabul edilebilir olduğu ve Bartlett testi değerlerinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitle ölçekteki değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Bileşenler matrisi

	Component				
	1	2	3	4	5
uyum5	,882				
uyum6	,872				
uyum7	,862				
uyum3	,859				
uyum1	,847				
uyum4	,829				
uyum2	,793				
memnuniyet1		,846			
memnuniyet4		,821			
memnuniyet3		,787			
memnuniyet6		,779			
memnuniyet5		,752			
memnuniyet2		,714			
yenimeslekyeterlilik4			,866		
yenimeslekyeterlilik5			,856		
yenimeslekyeterlilik1			,841		
yenimeslekyeterlilik3			,837		
yenimeslekyeterlilik2			,783		
yenimeslekyeterlilik6			,776		
memnuniyetsizlik1				,811	
memnuniyetsizlik5				,800	
memnuniyetsizlik2				,780	
memnuniyetsizlik6				,649	
memnuniyetsizlik4				,565	
memnuniyetsizlik3				,465	
kaygı5					,707
kaygı4					,653
kaygı3					,602
kaygı2					,580
kaygı1					,532

Araştırma sorularına cevap bulabilmek için faktör analizden yararlanılmıştır. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktörler, konuyla ilgili çeşitli boyutları ifade etmektedir. Faktör analizi yardımıyla belirlenen konuyu ölçmek için hazırlanan ölçeğin yapı geçerliği hakkında bilgi edinilebilir (Ural ve Kılıç, 2006: 281). Faktör analizi için varimax döndürme tekniği kullanılmıştır. Faktör ortak varyanslarında düşük eşdeğerlik (0,40'ın altında kalanlar) gösteren ifadeler tabloda gösterilmemektedir. 30 maddeden oluşan ölçekte 1 özdeğerinden büyük 5 faktör (uyum, memnuniyet, yeni mesleki yeterlilik memnuniyetsizlik ve kaygı) görülmüştür. Faktörlerin açıkladığı varyans hesaplamasında toplamda 1 değerinin üzerinde 5 faktör bulunmuştur. Bu 5 faktörün ölçüğe ilişkin açıkladığı toplam varyansın %68 olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizinde açıklanan varyans oranları %40'ın üzerinde görülmesi ideal olarak kabul edilmektedir (Kline, 1994). Bu sonuçlar değişkenler arasında bir ilişki olduğunu göstermekte ve faktör analizinin uygulanabileceği anlamına gelmektedir.

Demografik verilere göre farklılık olup olmadığının analizleri

Bu bölümde anketi cevaplayan işgörenlerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim, işletmede çalışılan meslek grubu, meslekteki çalışma süresi, işletmedeki çalışma süresi) göre dijital dönüşüme karşı tutum boyutları arasında farklar olup olmadığı incelenecektir.

Tablo 4: Faktör ortalamalarına ilişkin farklılıklar

Faktörler	Yıl	N	Ortalama Sıralaması	Kruskal-Wallis	Sig. (2-tailed)	Farklılık
Memnuniyet	Kadın	160	202,55	15669,500	,028	Farklılık Var
	Erkek	224	178,43			
	Toplam	384				
Memnuniyetsizlik	18-24	86	178,51	11,729	,019	Farklılık Var
	25-31	96	183,60			
	32-38	106	221,41			
	39-45	55	173,00			
	46 ve üstü	41	194,10			
	Toplam	384				
Uyum	lise	108	222,46	14,219	,007	Farklılık Var
	ön lisans	78	171,85			
	lisans	108	180,30			
	lisans üstü	23	189,96			
	diğer	67	188,79			
	Toplam	384				
Memnuniyet	lise	108	199,08	17,020	,002	Farklılık Var
	ön lisans	78	206,75			
	lisans	108	193,58			
	lisans üstü	23	235,33			
	diğer	67	148,85			
	Toplam	384				
Uyum	yiyecek- içecek hizmetleri	112	206,72	12,207	,016	Farklılık Var
	kat hizmetleri	89	174,45			
	teknik hizmetler	44	163,67			
	önbüro hizmetleri	54	184,41			
	diğer	85	212,73			
	Toplam	384				
Memnuniyetsizlik	yiyecek- içecek hizmetleri	112	184,66	15,128	,004	Farklılık Var
	kat hizmetleri	89	223,69			
	teknik hizmetler	44	211,10			
	önbüro hizmetleri	54	161,74			
	diğer	85	180,09			
	Toplam	384				
Memnuniyet	yiyecek- içecek hizmetleri	112	211,14	17,574	,001	Farklılık Var

	kat hizmetleri	89	163,17			
	teknik hizmetler	44	164,23			
	önbüro hizmetleri	54	221,56			
	diğer	85	194,82			
	Toplam	384				
Uyum	1-3	121	192,56	12,193	,032	Farklılık Var
	4-6	140	182,00			
	7-10	58	175,24			
	11-15	36	231,17			
	16-20	13	226,12			
	21 ve üstü	16	232,16			
	Toplam	384				

Tabloda gösterilmiş olan analiz sonuçlarına göre katılımcıların cinsiyeti ile dijital dönüşüme ilişkin işgörenlerin tutumları arasında memnuniyet boyutunda ($p \leq \alpha$) olduğu görüldüğünden anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Katılımcıların yaşları ile dijital dönüşüme ilişkin işgörenlerin tutumları arasında memnuniyetsizlik boyutu ile anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Memnuniyetsizlik boyutunda ortalama sıralamaları en düşük çıkan 39-45 yaş grubunun dijital dönüşüme daha az eğilimli olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitimleri ile dijital dönüşüme ilişkin işgörenlerin tutumları arasında uyum ve memnuniyet boyutlarına göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Farklı eğitim düzeyindeki katılımcıların dijital dönüşüme ilişkin düşünceleri bu boyutlarda farklılık göstermektedir. Uyum boyutunda en büyük fark lise seviyesinde eğitime sahip işgörenlerde olduğu görülmektedir. Memnuniyet boyutunda ise en büyük farkın lisansüstü eğitim seviyesine sahip işgörenlerde olduğu görülmektedir. Katılımcıların işletmede çalıştıkları meslek grubu ile dijital dönüşüme ilişkin işgörenlerin tutumları arasında uyum, memnuniyetsizlik ve memnuniyet boyutlarına göre anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Farklı çalışma alanlarındaki işgörenlerin dijital dönüşüme ilişkin düşünceleri bu boyutlarda farklılık göstermektedir. Uyum boyutundaki farklılığın ölçekte belirtilen meslek gruplarından farklı diğer olarak belirtilmiş olan meslek gruplarından kaynaklandığı görülmektedir. Memnuniyetsizlik boyutundaki farklılığın ölçekte belirtilen meslek gruplarından kat hizmetleri grubundan kaynaklandığı görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların meslekteki çalışma süresi ile uyum boyutu arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Meslekteki farklı çalışma süresine göre işgörenlerin dijital dönüşüme ilişkin düşünceleri bu boyutlarda farklılık göstermektedir. Uyum boyutundaki farklılığın ölçekte belirtilen işgörenlerin meslekteki çalışma sürelerinden 21 ve üstü yıl çalışmış olan grubundan kaynaklandığı görülmektedir. Genel olarak boyutlar arasında farklılık olmasından dolayı çalışmanın temel hipotezi kabul edilmiştir.

Tartışma ve sonuç

Günümüzde bilgi teknolojilerinin hızla gelişmesi beraberinde birçok sektörde dijital dönüşüm hareketini başlatmıştır. Bu süreç eğitimden ekonomiye hizmetten kültürel yapıya kadar pek çok alanda değişikliklere neden olmuştur. Bu durumun çalışma hayatını, istihdamı ve istihdamın yapısını etkilediği düşünülmektedir. Dijital dönüşümün çalışma yaşamına olan etkisi üzerine araştırmalar son dönemlerde artmaya başlamaktadır (Yeşiltaş ve Artar, 2022). Yapılan araştırmaların sonuçlarına göre dijital dönüşümün işgörenler üzerinde ve çalışma hayatına olan etkisinin iyimser ve kötümser olmak üzere iki görüşe ayrıldığı görülmektedir. Araştırma sonuçlarında iyimser görüşe sahip kişiler dijital dönüşümün mesleklere ve işgörelere olan etkisinin olumlu olacağı ve hatta bilgi teknolojilerinin işgörenlerin iş yüklerini hafifleteceğini düşünmektedirler. Ayrıca işgörenlerin dijital dönüşüme uyum sağlama konusunda gayet başarılı olacağı ve yeni mesleki yeteneklere kolay adapte olabilecekleri sonucuna ulaşılmaktadır. Bunun yanı sıra diğer araştırma sonuçlarına göre kötümser görüşe sahip kişiler işgörenlerin yerini makine ve robotların alacağını ve dijital dönüşüm sonrasında birçok kişinin işsiz kalacağını düşünmektedirler (Cengiz ve Şahin, 2020; Ford, 2020). Her ne kadar iyimser ya da kötümser

görüşler olsa da teknolojik gelişmelerin odağında insan vardır çünkü teknoloji insan tarafından oluşturulmaktadır.

Araştırma bulgularına göre eğitim seviyesi arttıkça işgörenler teknolojik gelişmeler sonrasında maaş ve çalışma saatlerinde düzelme olacağı düşünülmektedir ve teknolojideki ilerleme sayesinde turizm işletmeciliğindeki meslek gruplarına olan ilginin artacağını düşündükleri anlaşılmaktadır. Ayrıca işgörenlerin meslekteki çalışma süresi arttıkça dijital dönüşüme gerektiği önemin verildiğini düşündükleri ve teknolojik gelişmeler neticesinde turizm sektöründeki mesleklerin değişime ihtiyacı olduğunu düşündükleri sonucuna ulaşılabilir. Buna göre mesleki tecrübe arttıkça işgörenlerin dijital dönüşüme kendilerini daha hazır hissettikleri ve teknolojik gelişmeleri yakından takip ettikleri anlaşılmaktadır.

Kat hizmetlerinde görev yapan işgörenlerin teknoloji ürünlerine yapılan harcamaların gereksiz olduğu ve dijitalleşmenin turizm sektöründeki mesleklere fayda sağlamayacağını düşündükleri sonucuna varılabilmektedir (Cengiz ve Şahin, 2020). Bu durumun kat hizmetlerindeki işgörenlerin taşıdıkları işsizlik kaygısının bir yansıması olduğunu söylemek mümkündür. İşgörenlerin dijital dönüşümün onları ileride işsiz bırakmasından endişelendikleri, dijital dönüşüme ayak uyduracak yeterli eğitime sahip olmadıkları ve dijital dönüşümün etkisiyle turizm sektöründeki mesleklerin ileriki zamanlarda yok olma tehlikesi ile karşı karşıya kalacak olan meslekler arasında olacağını düşündükleri sonucuna ulaşılabilir.

Turizm sektöründe yaşanacak olan dijital dönüşümün oldukça uzun bir süreç olduğu söylenebilir. Sektörün bu yeni teknolojiler hakkında donanımlı tesislere sahip olması ve aynı zamanda sektördeki işgörenlerin gerekli eğitimi almalarının uzun süreceği kabul edilmelidir (Minghetti ve Dimitrios, 2010). Yapılan bu araştırmada da işgörenlerin yeni teknolojilere kendilerini hazır hissetmedikleri anlaşılmaktadır. Dijital dönüşüm süreci işletmeler için oldukça maliyetli olduğundan işletmelerin bütçelerinden teknolojik yatırımlar için ayırması gerekecektir. Tüm dünya hızlı bir şekilde dönüşürken değişime ayak uydurmayan işletmelerin varlıklarını sürdürmelerinin zor olacağı düşünülmektedir.

Turizm sektöründe bilgi teknolojileri hakkında yeterince bilgiye sahip olmayan işgörenlerin işletme için fayda sağlamayan birer personel olmaktan daha öteye gidemeyecek ve ileri de işsiz kalma problemiyle karşılaşacaktır. Özellikle küçük şahıs işletmelerindeki işgörenlerin bu konuda daha çok zorlanacağı düşünülmektedir. Dijital dönüşüme karşı bilgi ve tecrübe arttıkça dijital dönüşüme karşı tutum o denli pozitif bir gelişim gösterecektir. Özellikle genç ve orta yaş işgörenlerin teknolojiye daha hızlı uyum göstereceği ve orta yaşın üstü kesimin bilgi teknolojilerine uyum konusunda zorlanacağı söylenebilir (Byrnes, 2017). Eğitim seviyesi ile birlikte aslında yaşanacak olan dönüşümün olumsuz etkilerinden çok, iş yükünde hafifleme, ücret, mesai saatleri, yeni kariyer fırsatları sunma, daha fazla saygınlık gibi konularda olumlu sonuçlar doğuracağını düşündükleri söylenebilir. Eğitim seviyesi düştükçe ise kaygı ve dijital dönüşüme direncin artacağı açıktır.

Dijital teknolojilerin turizm sektöründe kullanımının başlamasıyla beraber zaman ve emekten tasarruf mümkün olacaktır. Birçok iş daha esnek ve hızlı bir şekilde tamamlanabilecektir. İşgörenler tarafından yapılan birçok işin artık akıllı teknolojiler tarafından yapılacağı görülmektedir (Manyika, 2017). Bu durumun işgörenlerin teknolojik gelişmeler neticesinde işsiz kalma kaygısı ve dijital dönüşüme yeterince uyum gösterecek eğitime sahip olmama kaygısı taşımalarına neden olduğu söylenebilir. Daha önce yaşanmış olan üç büyük sanayi devrimi neticesinde kısmi işsizlikler olmakla birlikte büyük işsizlik sorunları yaşanmadığı tarihte görülmektedir. Yaşanan son büyük sanayi devrimi olan 4. Sanayi devrimi dijital dönüşümü başlatmış ve bu dönüşüm birçok mesleğin dönüşmesine neden olacağı açıkça görülmektedir (Minghetti ve Dimitrios, 2010; Yeşiltaş ve Artar, 2021). Mesleklerin yok olmasından ziyade dönüşeceği düşünülmektedir. Dijital işlemler hizmet iş gücünü azaltırken, yeni işlerin yaratılmasıyla birlikte yeni iş fırsatları da gelebilecektir.

Bu araştırma sonucuna göre, turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik verilerine göre benzer görüşte oldukları anlaşılmaktadır. Turizm sektöründe yaşanan dijital dönüşümle otel işletmelerindeki işgörenlerin kısmen işsizlik kaygısı taşıdıkları görülmektedir.

Tüm bu sonuçlar hizmet sektöründe dijital dönüşüm açısından stratejik farkındalığa sahip olunması ve dijital dönüşüm sürecinde işgörenlerin bilinçlendirilmesi ve eğitilmesinin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu da işgörenlerin dijital dönüşüm sürecinde aktif ve destekleyici rol oynamalarını sağlayacaktır. Sektörde devamlılığın sağlanabilmesi için işgörenlerden maksimum fayda sağlanması önemlidir. Bunun sağlanmasında işgörenlerin gerekli eğitimleri zamanında almaya başlamasının gerekli olduğunu söylemek mümkündür. Turizm işletmelerindeki işgörenler etkili tanıtımlarla ve programlarla işletmelerindeki teknolojik uygulamaları öğrenmeleri sağlanabilir. Yeni bir istihdam alanı oluşturulması sağlanarak uzmanlaşmış personeller yetiştirilebilir ve bu personeller aracılığıyla da turizmde dijitalleşme geliştirilebilir. Türkiye'de dijital turizmin hâkim olduğu bölgeleri ve işletmeleri kapsayacak çalışmalar ve toplantılar düzenlenebilir. Yapılan diğer çalışmalar gibi bu araştırmanın evreninde kısıtlamalar bulunmamaktadır. Bu araştırma evrenini Alanya ilçesi oluşturmaktadır. Dijital dönüşümü işletmelerinde sağlamış olan başka işletmelerde de yapılması faydalı olacaktır. Bu araştırma turizm sektöründe çalışan işgörenler üzerine yapılan bir araştırmayı kapsamaktadır, farklı sektörlerde de bu araştırma yapılabilir ve sektörler arasında ne gibi farklar olduğu karşılaştırılabilir.

Kaynakça

- Acungil, M. (2019). *24 Soruda dijital dönüşüm. (2. Bs)*. Tutitakitap.
- Alanya Turistik İşletmeciler Derneği. (2020). *Alanya tesis kapasitesi 2020*. 06 Ekim 2021 tarihinde <https://www.altid.org.tr/bilgi-hizmetleri/alanya-tesis-kapasite/> adresinden erişildi.
- Ansal, H. (2016). Bilim, teknoloji ve toplum. *İstanbul Teknik Üniversitesi Vakfı Dergisi*, (74), 12-17.
- Atay, L., Yalçınkaya, P., ve Bahar, F. (2019). İstanbul'daki akıllı otel uygulamalarının değerlendirilmesi. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(1), 667-678.
- Banger, G. (2018). *Endüstri 4.0 ve akıllı işletme. (2. Bs)*. Dorlion Yayınları.
- Byrnes, N. (2017). As Goldman embraces automation, even the masters of the universe are threatened. *MIT Technology Review*, February, 7.
- Campa, R. (2018). Technological employment, a brief history of an idea. *ISA eSymposium for Sociology*, 7(1).
- Cengiz, S. ve Şahin, A. (2020). Teknolojik ilerlemenin istihdam yaratmadaki rolü ve önemi: Türkiye örneği. *Karadeniz Uluslararası Bilimsel Dergi*, 1(45), 160-172.
- Demiral, G. (2019). Endüstri 4.0'ın insan kaynaklarına yönelik etkileri: teknolojik değişim farkındalığı üzerine bir araştırma. *Ekev Akademi Dergisi*, 23(80), 191-208.
- DW. (2015). *Endüstri 4.0 İstihdamı Azaltacak*. 24 Temmuz 2021 tarihinde <https://www.dw.com/tr/end%C3%BCstri-40-istihdam%C4%B1-azaltacak/a-18800424> adresinden erişildi.
- Ege Bölgesi Sanayi Odası (EBSO). (2015). *Sanayi 4.0 uyum sağlamayan kaybedecek!*. 28 Haziran 2021 tarihinde http://www.ebso.org.tr/ebso-media/documents/sanayi-40_81017283.pdf adresinden erişildi.
- Eyidilli, S. (2016). *Hilton ve IBM işbirliğiyle geliştirilen concierge robotu: Connie*. 12 Temmuz 2021 tarihinde <https://webrazzi.com/2016/03/16/hilton-ve-ibm-ismirliyiyle-gelistirilen-concierge-robotu-connie/> adresinden erişildi.
- Ford, M. (2020). *Robotların yükselişi* (C. Duran, Çev.). Kronik Kitap.
- Frey, C. B. & Osborne, M. A. (2017). The Future of employment: how susceptible are jobs to computerisation?. *Technological Forecasting And Social Change*, 114, 254-280.
- Huanga, C.D., Gooa, J., Namb, K. & Yoo, C.W. (2017). Smart tourism technologies in travel planning: the role of exploration and exploitation. *Information & Management*, 54, 757-770.
- Karagöz, Y. (2019). *SPSS ve AMOS uygulamalı nitel-nicel-karma bilimsel araştırma yöntemleri ve yayın etiği. (2. Bs)*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Keskin, İ. (2018). *Dijital dünyanın sesini duyabilenler*. 06 Ekim 2021 tarihinde <https://www.irfankeskin.com/wp-content/uploads/2018/02/Dijital-Dunyanin-Sesi-Duyabilenler.pdf> adresinden erişildi.
- Kiraz, G ve Altun, Ö. (2020). *Değişen Turizm Trendleri*. Hiperyayın.
- Kline, P. (1994). *An Easy guide to factor analysis*. Routledge.
- Manyika, J. (2017). A Future that works: ai, automation, employment, and productivity. *McKinsey Global Institute Research*, Tech. Rep, 60.

- Mil, D. ve Dirican, C. (2018). Endüstri 4.0 teknolojileri ve turizme etkileri. *Disiplinlerarası Akademik Turizm Dergisi*, 3(1), 1-9.
- Minghetti, V. & Dimitrios, B. (2010). Digital divide in tourism. *Journal of Travel Research*, 49(3), 267-281.
- Nunnally, J. C. (1967). Psychometric Theory. *American Educational Research Journal*, 5(3), 431-433.
- Nurdoğan, A. K. (2021). Teknoloji ve işgücü piyasası ilişkisinin kanonik korelasyon analizi ile incelenmesi. *Calisma ve Toplum*, 68(1), 97-118.
- Ohlan, R. (2018). Role of information technology in hotel industry. *International Journal of Scientific Research in Computer Science, Engineering and Information Technology*, 3(2), 277-281.
- Öz, E. (2018). Robotlar insanların yerini alabilecek mi?. 12 Temmuz 2021 tarihinde <http://www.medikalnews.com/robotlar-insanlarin-yerini-alabilecek-mi/> adresinden erişildi.
- Özsoy, C. E. (2018). Endüstri 4.0 ve istihdam üzerindeki potansiyel etkisi. *Journal Of Current Researches On Business And Economics*, 8(2), 249-270.
- Satchell, A. (2015). *Robotic butler is there to serve at aloft hotel in south beach*. 12 Temmuz 2021 tarihinde www.sun-sentinel.com/business/tourism/fl-aloft-hotel-botlr-robot-20150828-story.html adresinden erişildi.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (1992). *Research methods for business – a skill building approach*. Wiley.
- Sünnetçioğlu, S. (2019, Eylül 26-28). *Turizmde dijital dönüşüm ve turist yerli halk ilişkileri: eleştirel bir yaklaşım*[Bildiri özeti]. Tourism Faculty Publications, Mersin.
- Şimşek, L. ve Özcan, B. (2020). Türkiye’de turizm etkinliğinin veri zarflama analizi ile ölçülmesi. *Kocaeli Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 3(1), 23-30.
- Tekbaş, İ. (2018). *Dijitalleşmenin muhasebe mesleğine ve meslek mensuplarına etkileri üzerine bir araştırma ve yeni bir kavram önerisi: mali mühendislik*. [Yüksek lisans tezi], Okan Üniversitesi.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. (2. Bs.). Detay Yayıncılık.
- Ünlü, F. ve Atik, H. (2018). Türkiye’deki işletmelerin endüstri 4.0’a geçiş performansı: Avrupa birliği ülkeleri ile karşılaştırmalı ampirik analiz. *Ankara Avrupa Çalışmaları Dergisi*, 17(2), 431-463.
- WEF. (2018). *The Future of jobs report 2018*. 24 Temmuz 2021 tarihinde http://www3.weforum.org/docs/WEF_Future_of_Jobs_2018.pdf adresinden erişildi.
- Yanardağ, M. Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm sektöründe istihdam sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum ilçeleri üzerine ampirik bir inceleme. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 39-62.
- Yeşiltaş, C. ve Artar, O. (2021). Ekonomideki dijital dönüşüm ve istihdam üzerindeki etkisi. *Working Paper Series*, 2(1), 43-52.
- Yıldırım, Y. (Ed.) (2020). *Yenilik yönetiminde multi disiplinler yaklaşımlar*. Nobel Bilimsel Eserler.
- Yılmaz, F. (2018). *Robotlar işlerimizi ve ruhumuzu mu çalacak?*. 22 Temmuz 2021 tarihinde <https://www.dunya.com/kose-yazisi/robotlar-islerimizi-ve-ruhumuzu-mu-calacak/406619> adresinden erişildi.

Etik kurul onayı

Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Etik Kurulu tarafından 06.10.2021 tarihli ve 89013 sayılı etik kurul onayı alınmıştır.

Araştırmacıların katkı oranı beyanı

Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

Çıkar çatışması beyanı

Bu çalışmada herhangi bir potansiyel çıkar çatışması bulunmamaktadır.