

## İşgören Bulma ve Seçiminde Cinsiyet Ayrımcılığının Etkisi: İzmir'deki A Grubu Seyahat Acentalarına Yönelik Bir Araştırma

### Influence of Gender Discrimination in Employee Recruitment and Selection: A Research on Group A Travel Agencies in Izmir

**Ahmet ÇELİK**

Dokuz Eylül Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
E-posta: 1ahmetcelik@gmail.com

**Doç. Dr. Volkan ALTINTAŞ**

İzmir Katip Üniversitesi  
Turizm Fakültesi  
E-posta: volkan\_altintas@hotmail.com

#### Öz

Bu araştırma, turizm sektörünün yapı taşlarından bir tanesi olan seyahat acentalarının işgören bulma ve seçiminde, gerek işgörenlerin işe alınmasında gerekse işverenlerin işe alımlarında cinsiyetin etkisinin olup olmadığının algılanması amacıyla hazırlanmıştır. İşgören bulmada kullanılan yazılı, görsel ve internet kaynaklarındaki formlarda ve ilanlarda özellikle cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi vb. gibi demografik bilgilerle kısıtlanma yapılması, bu araştırmanın hazırlanmasında önemli bir etkiye sebep olmuştur. Araştırmanın evrenini, İzmir ilinde bulunan A grubu seyahat acentaları oluşturmaktadır. Tesadüfi örnekleme seçilen 204 seyahat acentası çalışanına ve 89 acenta işverene aynı ifadelerin soru tarzları değiştirilerek yazılı ve online anketler uygulanmıştır. Bulgular, yöneticiler için cinsiyet ayrımcılığının işgören seçim sürecinde dikkate alınan kriterleri içerisinde önemli olduğunu göstermese de, işgörenler işgören seçim sürecinde cinsiyet ayrımcılığı yapıldığını belirtmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Ayrımcılık, Cinsiyet Ayrımcılığı, İşgören Seçimi, Seyahat Acentaları

#### Abstract

This research was conducted in order to determine whether gender has an influence on the recruitment process with regard to travel agencies that play a key role in the tourism industry, considering both "employer attitude" and "employee recruitment criteria". The limitation of candidates in written, visual and web forms serving as means to seek employees through such demographic measures as sex, age, and education had a significant effect on the preparation of this survey. The scope of the study is limited to group A travel agencies in Izmir. Written and online surveys were conducted on randomly selected two hundred four travel agency employees and eighteen nine agency employers using the same expressions with different question styles Although the findings do not show the significance of sexual discrimination for managers in the recruitment process, employees say otherwise by emphasizing its existence

**Keywords:** Discrimination, Gender discrimination, Employee recruitment, Travel agencies

## 1. Giriş

*“Bir sosyal topluluk, bir millet, kadın ve erkek denilen iki tür insandan oluşur. Kabil midir ki, bir kitlenin bir parçasını geliştirelim diğerine mûsamaha edelim de kitlenin bütünüdür ilerletebilmiş olsun.”*

Mustafa Kemal Atatürk

Ayrımcılık, hukuk, adalet, eşitlik ve sosyal bilimlerle birlikte günlük yaşamda sıkça kullandığımız bir kavramdır. Önüne geçilemeyen ve gün geçtikçe farklı boyut ve şekillerde toplumda sıkça görünen bir olgudur. Bu olgu, insanlar tarafından ister istemez kabullenilmiştir. Yaşam boyunca çeşitli nedenlerden dolayı insanlar ayrımcılığın etkisinde kalabilmekte ya da bu etkiyi gözle görülür biçimde yaşayabilmektedir. Cinsiyet, saç veya göz rengi, boy, fizik, kilo, yaş, dil, din, ırk farklılıkları nedeniyle birçok ayrımcılık faktörü insan yaşamını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir.

Tarih boyunca meydana gelen ayrımcılık çeşitlerinden biri olan cinsiyet ayrımcılığı, geçmiş senelerde kadınlar üzerine etkin olsa da günümüzde meslek gruplarına göre erkeklere de yansımaktadır. İşe göre cinsiyet ve cinsiyete göre iş konularının meydana gelmesine neden olmuştur. Sosyobiologlara göre tarihte erkekler avcı ve yiyecek sağlayan, kadınlar çocuklara bakan ve ev işleriyle ilgilenen olmuştur (Ritzer'den akt. Arlı 2013: 284).

Toplumsal cinsiyet kavramlarının değişen tarih ve gelişen teknoloji ile birlikte geçirmiş olduğu değişimler göz önüne alınarak, turizm sektöründe cinsiyet ve cinsiyet ayrımcılığı kavramının ne boyutta yer aldığı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu araştırmanın temel konusu, turizm sektörünün temel taşlarından bir tanesi olan seyahat acentalarının işgören bulma ve bu işgörenin seçiminde cinsiyet ayrımcılığının herhangi bir etkisinin olup olmadığını ortaya koymaktır. İnsan turizmin öznesidir. Emek-yoğun olan bu sektörde olmazsa olmazlardan bir tanesidir. Dolayısıyla insan olmadan turizmin olamayacağı, aynı zamanda işgören bulma ve seçimi bir insan kaynakları işleyişi olduğundan, insan ilişkilerinde oluşabilecek ayrımcılıklar işgören seçimine de etki edebilmektedir.

## 2. Literatür Taraması

### 2.1. Ayrımcılık Kavramı

Ayrımcılık, anglo-amerikan kökenli olup ilk bakışta “fark gözetme” veya “farklı davranış” olarak ele alınmalıdır. Ancak terimin yeni kullanımında “discrimination” sözcüğünün “distinction” ve “difference” yerine seçilmesi ile yaygın şekilde fark gözetmenin özelliğini ifade etmektedir (Günter'den akt. Ağırbaşı, 2009: 30-32). Türk Dil Kurumu Sözlüğü'ne (2014) göre ise “ayırım yapmak”, eşit davranmamak, fark gözetmek anlamına gelmektedir. “Ayrımcılık” ise ayrımcı olma durumunu anlatmaktadır.

Ayrımcılık, bir gruba veya grubun üyelerine karşı önyargılardan beslenen olumsuz tutum ve davranışların tümüyle ilgili bir süreçtir. Önyargılar ve dolayısıyla ayrımcılık, bir gruba ya da grup üyelerine yönelik olumsuz düşüncelerin yanı sıra hoşlanmama, hor görme, kaçınma ve nefret etmeye kadar uzanan olumsuz duyguları içeren tutumlara da yol açmaktadır (Göregenli, 2012: 21).

Birleşmiş Milletler İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'nin birinci maddesinde, "bütün insanlar özgür, onur ve haklar bakımından eşit doğarlar..." cümlesiyle ifade edilen "eşitlik" ilkesi, aynı zamanda diğer bütün hakların da temelini oluşturur. Bildirinin ayrımcılıkla ilgili ikinci maddesi insan haklarına ayrımsız olarak sahip olunacağını ifade ettiği gibi eşitliğin kapsamını da tanımlar niteliktedir (www.unicef.org, 20.03.2014).

## 2.2. Ayrımcılığın Tarihçesi

Mitolojide kadın, doğurganlık özelliği sebebiyle çift cinsel kimlikli olarak düşünülmüştür. İnsanlık tarihinin başlangıcında baba kavramı yoktur; dolayısıyla insanlık, annenin etrafında kümelenmiştir. Cinsiyet ikiliği üzerinden eşitsizlik ilkesinin özel mülkiyetin ortaya çıkmasıyla oluştuğuna bağlayan görüşler bulunmaktadır (Güzel, 2014: 188-189). Örneğin Kızılkaya'ya (2004) göre özel mülkiyetten önce işbölümü olmadığından ve de erkeğin rolü de bilinmediğinden kadın-erkek cinsiyet ayrımından da söz etmek olanaksızdır. Onsekizinci yüzyılda meydana gelen, başta Avrupa olmak üzere tüm dünyayı etkileyen Sanayi Devrimi ve Fransız İhtilali, beraberinde getirdikleri kapitalizm ve makineleşme ile toplumlararası ayrışım, iş gücü ve eşitsizliklere yol açmıştır. Sanayi devrimi ve sonrası oluşan teknolojik, ekonomik ve toplumsal değişiklikler kadınlara ev içindeki annelik ve ev kadınlığı rollerinin dışında ekonomik faaliyetlere ücret karşılığı daha fazla katılma imkânı yaratmış ve "ücretli kadın işgücü" kavramının doğmasına yol açmıştır (Parlaktuna, 2010: 1217). 2. Dünya Savaşı'ndan beri, toplum yaşamında ve özel hayatta kadınlara karşı ayrımcılığı tanımlayan ve kadınların temel insan haklarından ve özgürlüklerinden yararlanmalarını sağlamaya yönelik sözleşmeler kabul edilmiştir.

Yaradılış gereği canlıların çeşitliliği ve farklılıkları nedeniyle ayrımcılık konusunda çok fazla sayıda ayrıştırıcı unsur meydana gelmiştir. Bunlar birçok maddede ayrı ayrı yazılabileceği gibi belirli gruplar halinde de sınıflandırabilmektedir. Mathis ve Jackson'a (2000) göre de ayrımcılık çeşitleri; ırk, etnik köken ve uyuşma dayalı ayrımcılıklar, cinsiyete dayalı ayrımcılıklar, yasaya dayalı ayrımcılıklar, fiziksel ve zihinsel engellere dayalı ayrımcılıklar, dini inanç, görünüş ve cinsel tercih konularındaki ayrımcılıklardır.

## 2.3. Cinsiyet Ayrımcılığı

Ayrımcılık türlerinden biri de cinsiyet ayrımcılığıdır. Cinsiyet ayrımcılığının somut bir kavram olması bu ayrımın en çok göze çarpan ayrımcılık türü olmasına neden olmaktadır.

Eşit şartlardaki iki bireye cinsiyetlerine bağlı olarak farklı muamele yapılmasının bir sonucu olan cinsiyet esaslı ayrımcılık, sosyal ve ekonomik açıdan olumsuzluk oluşturmasının yanı sıra, hakkaniyet ölçülerine ters düşen bir uygulama şeklidir. Cinsiyet esaslı ayrımcılık; cinsiyetler arasında eşitsizlik oluşturarak, özel mülkiyet ve toplumun sınıflara ayrılması olgusuyla sıkı sıkıya bağlı olan baskı, sömürü ve cins ayrımının çeşitli belirtilerinden birisidir (Reed, 1994: 172). Cinsiyet ayrımı, işe almada, iş ortamında ve işgörenin çalışma koşullarında kadın veya erkeğe farklı davranılmasıdır (Türker, 1997: 75). Toplumda, bir cinsin diğerinden üstün olduğuna dair inanış ve bundan kaynaklanan cinsiyet esaslı ayrımcılık, sosyologlar tarafından toplumsal bir sorun olarak ele alınmaktadır (Altan, 2004: 229).

Kadınlara karşı yapılan ayrımcılık cinsiyet ayrımcılığına dahil edileceği gibi cinsiyet ayrımcılığı ifadesi de önce kadını çağrıştırmaktadır. Eğitim-öğretim, mesleki eğitim, iş hayatı gibi pek çok alandaki imkânlardan en az yararlanan, erkeklere nazaran

daha az nitelikli, düşük ücretli işlerde istihdam edilen grup kadınlardır (Turpçu, 2004: 4). Her ne kadar ayrımcılık denildiğinde kadınlar ön plana çıkarılmış olsa da günümüzde bu çağrışım yer değiştirmiş durumdadır. Özellikle turizm, sağlık ve pazarlama sektörlerinde kadınlar bir adım daha öne çıkmaktadır. Özellikle medyada kadın temsili ağırlıklı olarak, fiziksel görünüm (çekicilik ve güzellik) üzerinedir ve bu temsil biçimi, kadının diğer özelliklerini yok saydığı için, kadını erkeğe oranla güçsüz kılmaktadır (Güzel, 2013: 4).

Türkiye’de Kadının Statüsü Genel Müdürlüğü (2014) tarafından yapılan bir çalışmada da, sağlık sektöründe, tüm kadın yöneticilerin toplam %55’i, kadın çalışanların %56’sı, hemşirelerin %59’u, kadın doktorların %54’ü cinsiyete dayalı ayrımcılığın yapıldığını düşünmektedirler (Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı, Erişim tarihi: 22.02.2015).

### 3. Turizm Sektöründe Ayrımcılık Uygulamaları

İnsan gücünün etkin olarak kullanıldığı sektörlerden birisi de turizm sektörüdür. İnsan, turizm için vazgeçilmez bir unsurdur. Turizm sektörünün devamı için insanların hareket etmesine ve insan gücüne ihtiyaç olacaktır.

#### 3.1. Turizm Sektörü ve Ayrımcılık

Kadın işgücünün en çok istihdam edildiği ikinci sektör hizmetler sektörüdür. Bu sektördeki iş alanlarından bazıları özellikle "kadınlar için uygun alanlar" olarak toplumsal kabul görmüşlerdir. Son yıllarda hizmet sektöründe çalışan kadınların oranı artmaktadır (Demirkol ve diğ., 2004: 74). Sektörün genişlemesinin yanı sıra bazı işlerin "kadın işi" ve "kadına uygun iş" olarak algılanması da bu artışta önemli rol oynamıştır. Tükeltürk ve Perçin’e (2008) göre, hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm sektöründe her geçen gün kadın çalışanların sayısı giderek artmasına rağmen genel olarak işletmelerdeki sorun olan ayrımcılık burada da göze çarpmaktadır.

Tümen’e (2011) göre turizm işletmeciliği öğrencilerinin turizm sektöründeki tutumları göz önüne alındığında terfi ve atamalarda ayrımcılık yapıldığı belirtilmiştir. Özellikle turizm sektöründe yaşanan en büyük sıkıntılardan biri "torpil" diye adlandırılan ve temel etik dışı davranışlardan biri olan adam kayırmadır (Menekşe, 2008: 111). Kadınların yoğun olarak çalıştıkları bir sektör olmasına karşın, üst kademelerde kadınların çok az istihdam edilmeleri çarpıcı bir sonuçtur (Dalkırançoğlu, 2006: 75).

Cinsiyet ve turizm arasındaki ilişki iki taraflıdır. Turizmin özelliklerini cinsiyetler etkileyebilirken aynı zamanda turizm var olan cinsiyet ilişkilerini değiştirebilmektedir (Cukier ve diğ., 1996: 250).

#### 3.2. Seyahat Acentaları ve Ayrımcılık

Turizm endüstrisinin can damarlarından biri olan seyahat acentalarının rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmesi ve sektörde başarılı olması büyük ölçüde istihdam ettiği insan gücünün etkin ve verimli bir şekilde çalışmasına bağlıdır (Akıncı, 2002: 2). Turizm işletmelerinde işgören bulma ve seçimi konularında özenli davranılması ileride ortaya çıkacak sorunların başlangıçta önlenmesi açısından insan kaynaklarının verimli ve etkin kullanımına yardımcı olacaktır. Bir hizmet işletmesi olmanın gerektirdiği koşullar ve buna ek olarak turizm endüstrisinin kendine özgü özellikleri seyahat acentalarında insan faktörünün önemini artırmaktadır. Seyahat acentalarının

başarısında kilit role sahip insan kaynağının bulunması ve seçimi de bu açıdan bakıldığında büyük önem taşımaktadır (Akbaba ve diğ., 2007: 227).

Altay ve Akgül'e (2010) göre, seyahat acentalarında çalışan kadın işgörenlerin sayısının erkeklerden daha fazla orana sahip oldukları ve bunların çoğunlukla bekar oldukları gözlenmiştir. Özellikle turizm sektörünün seyahat acentaları ve tur operatörlüğü bölümünde ayrımcılık uygulamalarında literatürde boşluklar bulunmaktadır. Bu çalışma ve önerileri ile bu boşluğun doldurulması amaçlanmaktadır.

**Tablo 1: Turizm Sektöründe Yurtiçi ve Yurtdışı Ayrımcılık Çalışmaları**

Yazar (Tarih)	Konu	Örnekleme	Bulunan Sonuç
Tütüncü ve diğ. (2002)	Seyahat Acentalarında Çalışanların İşe Alma Sürecini Algılamaları ve İzmir İli Örneği	258 Acenta İşgöreni	Çalışanların %65i kadın
Dalkiranoğlu (2006)	Çalışma Yaşamında Kadın İşgücü ve Cinsiyet Ayrımcılığı: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama	110 Otel Yöneticisi	Yöneticilerin %65i erkek İşgören feshinde en büyük etkenler 1. Hamile Kadın 2. Bekar Erkek
Mayatürk (2006)	Çalışma Yaşamında Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık ve Bir Uyg.	109 katılımcı %81 erkek	Ayrımcılığın temel sebebinin cinsiyetlerin farklı özelliklerinin bulunması... "Kadınların fiziksel beceri düzeyleri düşüktür"
Akbaba ve diğ. (2007)	Seyahat Acentalarında İşgören Bulma ve İşgören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araş.	82 A sınıfı Seyahat Acentası	Demografik özelliklerle işgören bulma yöntemleri ve seçme kriterleri arasında bir çalışma yapılması önerilmiştir.
Menekşe (2008)	Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan İşgörenin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyleri	Ankara'da 48 A grubu seyahat acentası 232 işgöreni	Çalışanların %51'i kadın Kadınların %62'si bekar Kadınlar erkeklerden daha etik.
Temizkan (2010)	İşgören Seçim Sürecinde İş Başvuru Formlarında Ayrımcılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama	393 Otel İşgöreni	Yasal olmamasına rağmen formların %93ü cinsiyet sorusuna yer verilmiş.
Demir (2011)	İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği	209 Otel İşgöreni	Cinsiyet faktörü ayrımcılık olarak algılanan faktör grupları içinde en yüksek varyans açıklama oranına sahiptir. 1 Cinsiyet / 2 Yaş / 3 Etnik Köken / 4 Engellilik
Tümen, Tepeci ve Onağ (2011)	Turizm İşletmeciliği Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık Konusuna İlişkin Tutumlarının İncelenmesi	6 Ay Sektör Tecrübesi Olan 126 Turizm İşl. Öğrencisi	Yapılan analizlerde öğrenciler terfi ve atamalarda ayrımcılık yapıldığını belirtmişlerdir. Kız öğrenciler erkek öğrencilere oranla daha yüksek seviyede terfi ve atamalarda kadınlara ayrımcılık yapıyor demektedir.
Loucks (1995-2005)	Amerikan Hava Yollarında Cinsiyet Ayrımcılığı		ATA'nın tespiti: United State Airlines havayollarında çalışanların uçuş bölümünde yer alan tüm işgörenlerinin kadın olmasına karşın yöneticiler bunu cinsiyet ayrımcılığı olarak değil işin gerekliliği ve şirket politikası olarak görmektedir.
Dooley (2001)	Amerika Birleşik Devletleri Havayolu Endüstrisinin Kültür ve Hukuk Tarihinde Cinsiyet Ayrımcılığı		Havacılık sektöründe yapmış olduğu çalışmasında yer hostesliğinde erkek, uçak hostesliğinde kadınların tercih edilmesini, buradaki en büyük faktörün cinsellik içerdiğini belirtmiştir.

**Tablo 1'in Devamı**

Livanos, Yalkın ve Nunez (2008)	Yunanistan ve Birleşik Krallık'ta Çalışanların Cinsiyet Ayrımcılığı	Medeni durum, kişisel özellikler, cinsiyet, yaş ve ikamet edilen yerler İngiltere ve Yunanistan'da iş hayatında önemli yer tutmaktadır.	
Cave ve Kılıç (2010)	Turizmde Kadının Rolü: Özel Referans ile İstihdam Antalya , Türkiye	Kadınlara cam tavan uygulamasının yapıldığını ve "Kadınların yönetim konusunda erkekler kadar kabiliyetli olmadığı" yargısına ulaşılmıştır.	
Karani (2011)	Turizm ve Otelcilik Sektöründe Kurumsal Sosyal Sorumluluk ve Çalışan İşe Alımı	25 katılımcı 19 Kadın %76	Eğitilmiş kadın işgörenin tercih sebebi olması.
Childs (2011)	Çalışma Yaşamında Cinsiyet Ayrımcılığı	İşe göre cinsiyet ayrımı olduğundan ve kadınlara uygun meslek *İnsan İlişkileri/Ofis İşlemleri *Hemşirelik*Öğretmenlik	
Ineson, Yap ve Whiting (2013)	Otelcilik Sektöründe Cinsiyet Ayrımcılık Ve Taciz	Fiziki güç gerektiren işlerde erkek işgörene öncelik verildiğini belirtmiştir.	
Varejão (2015)	Turizm Sektöründe İstihdam , Ücret ve Ayrımcılık	Turizm sektörünü diğer sektörlerle (reklam -mühendislik - laborant) kıyasladığında ücrette kadın-erkek eşitliği söz konusu olmaktadır.	
Ferguson ve Alarcón (2015)	Toplumsal Cinsiyet ve Sürdürülebilir Turizm : Teori ve Pratik Yansımaları	Sürdürülebilir turizm sektöründe yer alan erkek-kadın çalışanlara uygulanan memnuniyet çalışmasında kadınlar; "sürdürülebilir ve uzun vadeli işlerden erkekler göre daha memnun".	

#### 4. Araştırmanın Yöntemi

##### 4.1. Araştırmanın Amacı

Seyahat acentalarında işgören seçiminde ve örgüt içi iş yaşamında cinsiyet ayrımcılığı yapıp yapılmadığını belirlemeyi amaçlayan bu araştırma, işletmelerde işgörenlerin ve işverenlerin algılamaları çerçevesinde değerlendirilmiştir. Buna istinaden, araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır:

1. İşverenlerin işgören bulma ve işe alım süreçlerinde dikkate alınan faktörlerin önem derecelerine ilişkin görüşleri nelerdir ?
2. İşgörenlerin iş başvurusu ve işe alım süreçlerinde dikkate alınan faktörlerin önem derecelerine ilişkin görüşleri nelerdir ?
3. İşveren ve işgörenlerin işgören seçim sürecindeki "Cinsiyet Ayrımcılığı" faktörüne ilişkin görüşleri arasında anlamlı farklılık var mıdır ?
4. Katılımcıların cinsiyeti ile işgören seçim sürecinde ve örgüt içi iş yaşam sürecinde cinsiyetin ilişkisi var mıdır ?

##### 4.2. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evreni, İzmir ilinde faaliyet gösteren A sınıfı seyahat acentalarının işgörenlerinden ve işverenlerinden oluşmaktadır. İzmir'de bulunan A grubu seyahat acentalarının sayıları Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin resmi sitesinden alınmıştır. Ancak hem kendi sitesinde hem de Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın sitelerinde çalışan sayılarına ait herhangi bir veri bulunmamıştır.

TURSAB'ın resmi sitesinde İzmir'de yer alan toplamda 335 A sınıfı seyahat acentası bulunmaktadır (www.tursab.org.tr, 02.05.2014). Ancak bu sayının 76 tanesinin iletişim bilgileri (telefon, mail ve adres) yer almamaktadır. Kalan 259 acentanın 42 tanesi şehir merkezine en az 90 km mesafede buldukları belirlenmiştir. Araştırmanın bu kadar geniş bir alanı kapsamayı, söz konusu alanın tümüne ulaşmada maliyet ve zaman sorununu (Karasar, 2008: 11) ortaya çıkarmıştır.

Araştırmanın evreninin hesaplanmasında Krejcie ve Morgan (1970)'in "Kitleler İçin Örneklem Genişlikleri Tekniği"nden yararlanılmıştır. Bu tekniğe göre, işveren anketinde 217 seyahat acentası işvereni için ortalama 138 anket gerekmektedir. İşgören için gerekli popülasyonun belirlenmesinde 1618 sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu'nun 35. maddesinin "*Seyahat acentası merkez ve şubelerinde aşağıdaki niteliklerden birini haiz en az bir işgören çalıştırılır*" ibaresiyle belirlenmeye çalışılmıştır. Acentalarda vasıfsız işgören veya bir aile bireyi olarak her acentadan ortalama 3 işgören hesapladığımızda, 651 işgörenden ortalama 242 adet anket toplanması gerektiği belirtilmiştir. Bu rakamlar toplanan anketlerde işveren için 26, işgören için 17 anketi daha az bulunsa da, Ünlü (2012)'ye göre, Batılı ülkelerde semt acentası adıyla anılan ve genellikle sektör içinde yetişen birkaç arkadaşın oluşturdukları veya aile şirketleri olarak adlandırılan acentalarda işverenler, aslında işgören sıfatıyla çalışabilmektedir. İşte bu nedenden ötürü, işveren ve işgörenin oluşturduğu tüm katılımcı sayısı 868 kişi olarak düşünüldüğünde toplanması gereken veri sayısı 267 iken, toplamda 337 olarak ortalamanın üzerinde bir sayıya ulaşılmıştır.

#### 4.3. Araştırmanın Örnekleme

Araştırmada örnekleme yöntemlerinden olasılığa dayalı örneklem türünden faydalanılmıştır. Bu örneklem türüne göre evrendeki tüm elemanlar eşit seçilme şansına sahiptirler. Buna "basit tesadüfi örnekleme", "yalın örnekleme" ya da "yansız örnekleme" de denmektedir. (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 35-36). Basit tesadüfi örneklemede evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir. Dolayısıyla hesaplamalarda da her elemana verilecek ağırlık aynıdır.

#### 4.4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada ilk önce kaynak taraması yapılmıştır. Elde edilen bilgiler neticesinde ikincil veriler incelenip, birincil verilere ulaşmak için anket tekniğinin uygulanmasına karar verilmiştir. Uygulanacak anket ölçeği, önceki senelerde Arslan (2010) ve Rodoplu (2011) tarafından uygulanan ve ayrımcılık konularının işlendiği tezlerde kullanılmış olup, sorular cinsiyet ayrımcılığına uygun olarak uyarlanmıştır.

Seyahat acentalarının işgören seçiminde cinsiyet ayrımcılığının olup olmadığı işgören ve işverenlerin algılamaları çerçevesinde değerlendirilmiştir. Buna yönelik olarak aynı ifadelerden oluşan ancak işgörenlerin ayrı cevaplayacağı ve işverenlerin ayrı cevaplayacağı şekilde tasarlanan iki çeşit (işgören anketi ve işveren anketi) anket oluşturulmuştur. Hem işgören hem de işverene ayrı ayrı uygulanan anketler toplamda üç bölümden oluşmaktadır. İşgörenlere yapılan anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik bilgilerini ve işletmeye ilişkin durumlarını (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, gelir düzeyi, çalışma süresi ve işyerindeki pozisyonu) saptamak amacıyla altı kapalı uçlu ve bir ucu açık (doğum yeri) soru sorulmuştur. İşverenlere ise yine benzer sorular sorulup, gelir düzeyi sorusu pilot uygulamadaki cevap sayısı ve güvenilirlik değerleri nedeniyle çıkartılmıştır.

Araştırmacı açısından kolay ulaşılabilirlik, maliyet ve zaman faktörlerini de hesaba katarak araştırmanın merkez ve yakın ilçelere bizzat gidilerek anketler yaptırılmaya çalışılmış, gidilemeyen acentalara telefon ve e-mail ile ulaşılmış, internet üzerinden oluşturulan anket formları kendilerine ulaştırılmıştır ve çevrimiçi olarak katılmaları sağlanmıştır. Veri toplama sürecinde toplamda 163 acentaya bizzat gidilerek anket bırakılmış, 54 acenta işverenine e-mail olarak çevrimiçi form yollanmıştır. Anketteki ayrımcılık soruları nedeniyle, herhangi bir soruya verilebilecek bir cevapta işgören ve işveren arasında olumsuz tutum oluşmaması, iş akdini

sonlandırmaya gidebilecek iyi niyet unsurlarının görmezlikten gelinmesine ve işgörenin üstüne karşı olumsuz tutumuna (Korkmaz ve Özkara, 2012: 209) neden olmamak için işgören ve işverenin aynı ortamda anketleri doldurmamalarına özen gösterilmiştir.

Araştırmaya katılan 204 işgören ve 89 işveren olmak üzere toplam 293 katılımcıdan elde edilen veriler, öncelikle istatistiksel işlemlerin yapılması için SPSS 22.0 (Statistical Packages for the Social Sciences; Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi 22. sürüm) paket programı veri kayıt desenine aktarılmıştır.

Araştırmada katılımcıların (işgören ve işveren) demografik ve işletmeye ilişkin özellikleri, frekans ve yüzde dağılımlarıyla analiz edilmiştir. Bununla birlikte, katılımcıların iki ve üçüncü bölümde yer alan her bir ifadeye ilişkin görüşler frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma dağılımları ile çözümlenmiştir. Bu analizler işgören ve işveren anketleri için ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Daha sonra karşılaştırmaları yapabilmek için tüm anketler birleştirilerek analiz edilmiştir. Katılımcı anketlerinden işgören anketinin üçüncü bölümünde 8. ve 11. ifadeler olumsuzluk ifade ettiği için değerlendirmede ters çevrilmiştir. Aynı şekilde işveren anketinde de üçüncü bölümünde 8. ve 11. ifadeler olumsuzluk ifade ettiği için değerlendirmede ters çevrilmiştir.

Toplanan verilerin normal dağılımda olması sebebiyle, seyahat acentalarının işgören bulma ve seçiminde 'Cinsiyet Ayrımcılığı'na ilişkin işgören ve işveren görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı bağımsız örneklem için t-Testi (Independent Samples t-Test) ile analiz edilmiştir. İşveren ve işgörenlerin işletmelerde işgören bulma ve seçiminde cinsiyet ayrımcılığına ilişkin görüşlerin demografik ve işletmeye ilişkin özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği, iki grup için bağımsız örneklem için t-Testi (t) kullanılarak çözümlenmiştir.

Tablo 2'de katılımcıların işgörenin iş başvuru ve işe alım sürecinde cinsiyet ayrımcılığına yönelik görüşlerine ilişkin ölçeğin (Ankette katılım düzeylerinin ölçüldüğü III. bölüm ifadeleri) güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 2: Katılımcıların İşgörenlerin İş Başvuru ve İşe Alım Süreçleri ile Örgüt içi İş Yaşamında Cinsiyet Ayrımcılığına Yönelik Görüşlerine İlişkin Ölçeğin Güvenirlik Katsayıları (Cronbach's Alpha)**

Süreçler	İşgören	İşveren	Tüm Katılımcılar
İş başvuru süreci	$\alpha = 0,86$	$\alpha = 0,83$	$\alpha = 0,82$
İşe alım süreci	$\alpha = 0,85$	$\alpha = 0,84$	$\alpha = 0,82$
Örgüt içi iş yaşam süreci	$\alpha = 0,83$	$\alpha = 0,81$	$\alpha = 0,79$

Tavakol ve Dennick'e göre (2011), makale veya araştırmaların kabul edilebilir olması için, güvenilirlik analizinde Alpha ( $\alpha$ ) sayısının en düşük 0,70, en yüksek 0,90 olması gerektiği ifade edilmiştir. Pilot uygulamada çıkartılan sorular sonrasında bu değerler ele alındığında, araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilir seviyede olduğu görülmektedir.

## 5. Bulgular

Bu bölümde, katılımcıların, işgörenlerin iş başvuru, işe alım ve örgüt içi iş yaşam süreçlerinde cinsiyet ayrımcılığına yönelik görüşlerine, bu görüşlerin demografik ve işletmeye ilişkin özelliklerine göre karşılaştırılmasına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.



Tablo 3: İşveren ve İşgörenlerin Demografik Özelliklerinin Dağılımları

Değişkenler	İşveren			İşgören		
	Grup	N	%	Grup	N	%
Cinsiyet	Erkek	60	67,4	Erkek	76	37,3
	Kadın	29	32,6	Kadın	128	62,7
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>
Yaş	18 yaş altı	-	-	18 yaş altı	-	-
	18-25 arası	10	11,2	18-25 arası	81	39,6
	26-33 arası	32	36,0	26-33 arası	82	40,3
	34-41 arası	27	30,3	34-41 arası	31	15,2
	42-49 arası	15	16,9	42-49 arası	9	4,4
	50 ve üzeri	5	5,6	50 ve üzeri	1	0,5
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>
Eğitim Düzeyi	İlköğretim/ortaokul	2	2,2	İlköğretim/ortaokul	4	2,0
	lise	9	10,1	lise	27	13,2
	ön lisans	19	21,3	ön lisans	61	29,9
	lisans	49	55,2	lisans	99	48,5
	lisansüstü	10	11,2	lisansüstü	13	6,4
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>188</b>	<b>100,0</b>
Sektördeki Çalışma Süresi	1 yıldan az	3	3,4	1 yıldan az	42	20,6
	1-3 yıl	17	19,1	1-3 yıl	64	31,4
	4-6 yıl	29	32,5	4-6 yıl	55	27,0
	7-9 yıl	12	13,5	7-9 yıl	25	12,2
	10 yıl ve üzeri	28	31,5	10 yıl ve üzeri	18	8,8
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>
Doğum Yeri (Bulunduğu Bölge)	Marmara	10	11,2	Marmara	43	21,1
	Ege	56	62,9	Ege	96	47,1
	Akdeniz	4	4,5	Akdeniz	8	3,9
	Karadeniz	2	2,2	Karadeniz	19	9,3
	İç Anadolu	8	9	İç Anadolu	16	7,8
	Doğu Anadolu	3	3,4	Doğu Anadolu	8	3,9
	Güneydoğu Anadolu	-	-	Güneydoğu Anadolu	12	5,9
	Yurtdışı	6	6,7	Yurtdışı	2	1
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>
İşyerindeki Pozisyonunuz	Genel Müdür	28	31,5	Bilet Satış	52	25,5
	Müdür Yardımcısı	14	15,7	Tatil Danışmanı	51	25,0
	Departman Sorum.	27	30,3	Rez. Görevlisi	54	26,5
	Acenta Sorumlusu	20	22,5	Ofis Sorumlusu	47	23,0
	<b>Toplam</b>	<b>89</b>	<b>100,0</b>	<b>Toplam</b>	<b>204</b>	<b>100,0</b>
	Aylık Geliriniz ( TL )				0-800	10
				801-1600	134	65,7
				1601-2400	44	21,6
				2400 ve üzeri	16	7,8
				Total	204	100,0

Araştırmanın işveren örneklemini oluşturan 89 kişinin büyük bölümü erkeklerden oluşmakta iken, işgören örneklemini oluşturan toplamda 204 kişinin çoğunluğu kadındır. İşverenlerin %66'sı 26-41 olan genç-orta yaş aralığındadır. İşverenlerin %55'i lisans derecesinde eğitim almıştır. Sektördeki çalışma sürelerine baktığımızda, %78'i 4 yılın üzerinde bir deneyime sahip ve bu oranın yaklaşık %45'i de 10 yıl ve üzeri sektörde deneyimi olan kişiler olarak görülmüştür. İşgörenlerin yaş aralığının %80'i 18-33 yaş arasında genç çalışanlardan oluşmaktadır. Acenta işgöreninin %49'u lisans düzeyinde eğitim almış çalışandan oluşmaktadır. Sektördeki iş gören devir hızının çok fazla olması muhtemeldir. Çünkü çalışanların yarısından fazlası 3 yıl ve daha az sektör

tecrübesine sahiptir. Kozak'a (2014) göre turizm diplomalıların sektörde kalma oranı her geçen gün düşüş göstermektedir. Bunun en büyük nedenini de çalışma koşulları, okulda öğrendikleri teoriyi pratikte uygulayamamaları olarak ifade etmektedir.

A) İşverenlerin Bulguları

İşverenlerin işgören bulma ve seçme süreçlerinde etkili olduğunu düşündüğü aktörlerle birlikte, cinsiyet ayrımcılığına ilişkin görüşlerine ait bulgular aşağıda verilmiştir.

**Tablo 4a: İşverenin İşgören Bulma Sürecinde Etkili Olduğunu Düşündüğü Faktörlerin Önemlilik Derecelerine İlişkin Frekans, Yüzde, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları**

İfadeler		İşgören Bulma							$\bar{X}$	ss
		Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Orta Düzeyde Önemli	Çok Önemli	Kesinlikle Önemli	Toplam			
Yaşı	n	10	7	33	21	18	89	3,34	1,21	
	%	11,2	7,9	37,1	23,6	20,2	100			
Cinsiyeti	n	18	10	24	21	16	89	3,08	1,38	
	%	20,2	11,2	27,0	23,6	18,0	100			
Eğitim Düzeyi	n	3	7	12	39	28	89	3,92	1,04	
	%	3,4	7,9	13,5	43,8	31,5	100			
İş Tecrübesi	n	3	5	18	28	35	89	3,98	1,07	
	%	3,4	5,6	20,2	31,5	39,3	100			
Engellilik Durumu	n	14	11	30	21	13	89	3,09	1,26	
	%	15,7	12,4	33,7	23,6	14,6	100			
Medeni Hali	n	23	24	17	16	9	89	2,6	1,32	
	%	25,8	27,0	19,1	18,0	10,1	100			
Sigara Alkol Kullanımı	n	12	18	30	16	13	89	3,00	1,23	
	%	13,5	20,2	33,7	18,0	14,6	100			
Referansları	n	4	5	24	31	25	89	3,76	1,07	
	%	4,5	5,6	27,0	34,8	28,1	100			

İşverenlerin işgören bulma sürecinde önemli olduğunu düşündüğü faktörlere göre en yüksek ortalama iş tecrübesi ( $\bar{X}=3,98$ ), eğitim durumu ( $\bar{X}=3,92$ ) ve referansları ( $\bar{X}=3,76$ ) faktörlerinde olmuştur. Bunları sırasıyla yaşı ( $\bar{X}=3,34$ ), engellilik durumu ( $\bar{X}=3,09$ ), cinsiyeti ( $\bar{X}=3,08$ ), sigara-alkol kullanımı ( $\bar{X}=3,00$ ), medeni durumu ( $\bar{X}=2,60$ ), üye olduğu dernekler ( $\bar{X}=2,12$ ) ve siyasi düşüncesi ( $\bar{X}=2,11$ ) izlemektedir. Hobileri ( $\bar{X}=1,93$ ), dini ve inancı ( $\bar{X}=1,88$ ) ve doğum yeri ( $\bar{X}=1,66$ ) en önemsiz faktörler olmuştur. Cinsiyet faktörü sıralamada 6. olmasına karşın %68'lik oran işgören bulmada cinsiyetin önemli olduğunu göstermektedir.

İşverenlerin işe alım sürecinde önemli olduğunu düşündüğü faktörlere göre en yüksek ortalama iş tecrübesi ( $\bar{X}=4,03$ ), eğitim düzeyi ( $\bar{X}=4,01$ ) ve referansları ( $\bar{X}=3,76$ ) faktörlerinde olmuştur. Bunları sırasıyla yaşı ( $\bar{X}=3,35$ ), cinsiyeti ( $\bar{X}=3,21$ ), engellilik durumu ( $\bar{X}=3,12$ ), sigara-alkol kullanımı ( $\bar{X}=2,80$ ), medeni durumu ( $\bar{X}=2,53$ ), siyasi düşüncesi ( $\bar{X}=2,07$ ) ve üye olduğu dernekler ( $\bar{X}=2,03$ ) izlemektedir. Dini ve inancı ( $\bar{X}=1,97$ ), doğum yeri ( $\bar{X}=1,75$ ) ve hobileri ( $\bar{X}=1,72$ ) en önemsiz faktörler olmuştur.

Cinsiyet faktörü sıralamada 5. olmasına karşın, işgörenlerin %73'ü, işe alımlarda cinsiyetin önemli olduğunu belirtmişlerdir.

**Tablo 4b: İşverenin İşgöreni İşe Alma Sürecinde Etkili Olduğunu Düşündüğü Faktörlerin Önemlilik Derecelerine İlişkin Frekans, Yüzde, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Dağılımları**

İfadeler		İşe Alım Sürecinde						Toplam	$\bar{X}$	ss
		Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Orta Düzeyde Önemli	Çok Önemli	Kesinlikle Önemli				
Yaşı	n	7	12	32	19	19	89	3,35	1,89	
	%	7,9	13,5	36,0	21,3	21,3	100			
Cinsiyeti	n	15	9	24	24	14	89	3,21	1,34	
	%	1	10,1	27,0	27,0	19,1	100			
Eğitim Düzeyi	n	1	8	13	34	33	89	4,01	0,99	
	%	1,1	9,0	14,6	38,2	37,1	100			
İş Tecrübesi	n	4	4	14	29	38	89	4,03	1,12	
	%	4,5	4,5	15,7	32,6	42,7	100			
Engellik Durumu	n	15	11	27	20	16	89	3,12	1,32	
	%	16,9	12,4	30,3	22,5	18,0	100			
Medeni Hali	n	24	25	16	17	7	89	2,53	1,29	
	%	27,0	28,1	18,0	19,1	7,9	100			
Sigara Alkol Kullanımı	n	15	19	27	16	12	89	2,90	1,27	
	%	16,9	21,3	30,3	18,0	13,5	100			
Referansları	n	6	5	20	31	27	89	3,76	1,15	
	%	6,7	5,6	22,5	34,8	30,3	100			

Araştırmanın asıl amacını oluşturan cinsiyet soruları büyük önem taşımaktadır. İşverenlerin hem iş başvurularında hem de işe alım süreçlerinde cinsiyet faktörüne yığılımları %65 üzerinde olmuştur. "Cinsiyet" kriteri işgören bulmada 6. sırada yer alırken, işe alımlarda 5. sıraya yükselmektedir. Bununla birlikte özellikle yasalarla cinsiyet ayrımcılığının önlendiğinin farkında olan işveren, görsel, yazılı ve online olarak yaptıkları işgören bulma tekniklerinde cinsiyet tercihini belirtmese de, işe alımlarda cinsiyete daha fazla önem verdiğinin sonucuna varılabilir.

İşverenlerin özellikle cinsiyet ayrımcılığına ilişkin sorulara verdikleri yanıtlar, işgören seçimlerinde ve örgüt içi iş yaşamında cinsiyetin etkisinin olmadığı üzerine olmuştur. İfadelerde yer alan 'kararsızım' seçeneğinde oluşan yoğunluklar, işverenlerin konu hakkında davranışlarının ortaya çıkacağı düşüncesinden dolayı, cevaplama yapmama, tarafsız kalma veya tarafını belli etmeme olarak anlaşılmaktadır.

**Tablo 5: İşverenlerin İşgören Seçim Süreci ve Örgüt İçi İş Yaşamında Karşılaşması Muhtemel “Cinsiyet Ayrımcılık” Unsurlarına İlişkin Verdiği Yanıtların Frekans Dağılımları**

İfadeler	İşgören Seçimi ve Örgüt İçi İş Yaşam Süreci						
		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	Toplam
İşgören seçiminde cinsiyete önem verilebilir.	n	13	21	15	27	13	89
	%	14,6	30,3	16,9	23,6	14,6	100
“Kadın” kriteri sunarak işe alımlarda ön eleme uygulanabilir.	n	13	26	20	18	12	89
	%	14,6	29,2	22,5	20,2	13,5	100
Acentacılık bölümünün kadınlara daha uygun olduğunu düşünüyorum.	n	11	29	17	20	12	89
	%	12,4	32,6	19,1	22,5	13,5	100
İşgörenin kadın olması bu sektörde iş bulma şansını yükseltir.	n	15	27	15	25	7	89
	%	16,9	30,3	16,9	28,1	7,9	100

B) İşgören Bulguları

İşgörenlerin, iş bulma ve seçilme süreçlerinde etkili olduğunu düşündüğü faktörler ve cinsiyet ayrımcılığına ilişkin görüşlerine ait bulgular aşağıda verilmiştir.

**Tablo 6a: İşgörenin İş Başvuru Sürecinde Etkili Olduğunu Düşündüğü Faktörlerin Önemlilik Derecelerine İlişkin Frekans Dağılımları**

İfadeler	İş Başvuru Sürecinde							̄	ss
		Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Orta Düzeyde Önemli	Çok Önemli	Kesinlikle Önemli	Toplam		
Yaşı	n	23	21	85	48	27	204	3,17	1,14
	%	11,3	10,3	41,7	23,5	13,2	100		
Cinsiyeti	n	32	25	62	52	33	204	3,14	1,28
	%	15,7	12,3	30,4	25,5	16,2	100		
Eğitim Düzeyi	n	8	8	38	87	63	204	3,95	0,97
	%	3,9	3,9	18,6	42,6	30,9	100		
İş Tecrübe	n	6	4	33	85	76	204	4,10	0,92
	%	2,9	2	16,2	41,7	37,3	100		
Engellilik Durumu	n	32	28	53	55	36	204	3,18	1,30
	%	15,7	13,7	26	27	17,6	100		
Medeni Hali	n	68	49	43	32	12	204	2,37	1,25
	%	33,3	24	21,1	15,7	5,9	100		
Referansları	n	8	3	40	69	84	204	4,07	1,00
	%	3,9	1,5	19,6	33,8	41,2	100		

İşgörenlerin iş başvuru sürecinde önemli olduğunu düşündüğü faktörlere göre en yüksek ortalama iş tecrübesi ( $\bar{X}=4,10$ ), referanslar ( $\bar{X}=4,10$ ) ve eğitim düzeyi ( $\bar{X}=3,95$ ) faktörlerinde olmuştur. Bunları sırasıyla engellilik durumu ( $\bar{X}=3,18$ ), yaşı ( $\bar{X}=3,17$ ), cinsiyeti ( $\bar{X}=3,14$ ), sigara – alkol kullanımı ( $\bar{X}=2,47$ ), medeni durumu ( $\bar{X}=2,37$ ), üye olduğu dernekler ( $\bar{X}=1,85$ ) ve hobiler ( $\bar{X}=1,93$ ) izlemektedir. Siyasi düşünce ( $\bar{X}=1,83$ ), doğum yeri ( $\bar{X}=1,80$ ) ve dini veya inancı ( $\bar{X}=1,79$ ) en önemsiz faktörler olmuştur.. Cinsiyet faktörü sıralamada 6. olmasına karşın %72'lik dilim işgörenlerin iş bulmada cinsiyetinin önemli olduğunu belirtmiştir.

**Tablo 6b: İşgörenin İşe Alım Sürecinde Etkili Olduğunu Düşündüğü Faktörlerin Önemlilik Derecelerine İlişkin Frekans Dağılımları**

İfadeler		İşe Alım Sürecinde							$\bar{X}$	ss
		Hiç Önemli Değil	Önemli Değil	Orta Düzeyde Önemli	Çok Önemli	Kesinlikle Önemli	Toplam			
Yaşı	n	23	25	78	50	28	204	3,17	1,16	
	%	11,3	12,3	38,2	24,5	13,7	100			
Cinsiyeti	n	31	36	55	53	29	204	3,08	1,27	
	%	15,2	17,6	27	26	14,2	100			
Eğitim Düzeyi	n	5	10	48	83	58	204	3,92	0,92	
	%	2,5	4,9	23,5	40,7	28,4	100			
İş Tecrübe	n	9	7	32	76	80	204	4,06	1,00	
	%	4,4	3,4	15,7	37,3	39,2	100			
Engellilik Durumu	n	31	38	49	52	34	204	3,12	1,31	
	%	15,2	18,6	24	25,5	16,7	100			
Medeni Hali	n	66	54	42	28	14	204	2,35	1,26	
	%	32,4	26,5	20,6	13,7	6,9	100			
Sigara Alkol Kullanımı	n	57	52	54	25	16	204	2,46	1,24	
	%	27,9	25,5	26,5	12,3	7,8	100			
Referansları	n	11	6	37	76	74	204	3,99	1,06	
	%	3,9	1,5	19,6	33,8	41,2	100			

İşgörenlerin işe alınma sürecinde önemli olduğunu düşündüğü faktörlere göre en yüksek ortalama iş tecrübesi ( $\bar{X}=4,06$ ), referansları ( $\bar{X}=3,99$ ) ve eğitim düzeyi ( $\bar{X}=3,92$ ) faktörlerinde olmuştur. Bunları sırasıyla yaşı ( $\bar{X}=3,17$ ), engellilik durumu ( $\bar{X}=3,12$ ), cinsiyeti ( $\bar{X}=3,08$ ), sigara – alkol kullanımı ( $\bar{X}=2,46$ ), medeni durumu ( $\bar{X}=2,35$ ) ve üye olduğu dernekler ( $\bar{X}=1,86$ ) izlemektedir. Dini veya inancı ( $\bar{X}=1,84$ ), doğum yeri ( $\bar{X}=1,84$ ), siyasi düşünce ( $\bar{X}=1,84$ ) ve hobiler ( $\bar{X}=1,72$ ) en önemsiz faktörler olmuştur. Cinsiyet faktörü sıralamada 6. olmasına karşın %67'lik dilim işgörenlerin işe alımlarında cinsiyetin önemli olduğunu belirtmiştir.

İşgörenlerin özellikle 'Acentacılık bölümünün kadınlara daha uygunluğu' konusunda vermiş olduğu cevaplar, çalışan her iki kişiden birinin kadınların bu işe daha uygun olduğunu düşündüğünü ortaya çıkartmaktadır. Bununla birlikte, kadınlar sektörde iş bulma şanslarını yüksek, erkekler sektörde iş bulma şansını düşük olarak gördüklerini belirtmişlerdir

**Tablo 7: İşgörenlerin, İşgören Seçim Süreci ve Örgüt İçi İş Yaşamında Karşılaşması Muhtemel “Cinsiyet Ayrımcılık” Unsurlarına İlişkin Verdiği Yanıtların Frekans Dağılımları**

İfadeler	İşgören Seçimi ve Örgüt İçi İş Yaşam Süreci						Toplam
	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum		
Acentacılık bölümünün kadınlara daha uygun olduğunu düşünüyorum.	n	26	49	27	54	48	204
	%	12,7	24	13,2	26,5	23,5	100
Cinsiyetim nedeni ile bu sektörde iş bulma şansım yüksektir.	n	45	62	34	45	18	204
	%	22,1	30,4	16,7	22,1	8,8	100

### C) Katılımcı Bulguları

**Tablo 8: İşgörenlerin İşgören Seçim Süreci Cinsiyet Ayrımcılığına İlişkin Toplam Değerlerinin Cinsiyete Göre Farkı**

	Grup	N	Cinsiyet (N)	$\bar{x}$	ss	sd	t	p	Anlam
İşgören Seçim Süresi	İŞGÖREN	204	ERKEK (76)	28,41	7,03	202	2,955	,003	VAR
			KADIN(128)	31,45	7,17				
	İŞVEREN	89	ERKEK (60)	30,53	6,23	87	,352	,726	YOK
			KADIN (29)	31,07	7,68				
<b>Toplam</b>		<b>293</b>							

Tablo 8 incelendiğinde, işgören seçim sürecinde kadın işgörenlerin ifadeleri toplamına vermiş oldukları yanıtlar erkeklere göre daha anlamlı çıkmaktadır. Bu da sektördeki kadınların cinsiyet ayrımcılığının farkında veya yaşamış olduklarının ifadesi olabilmektedir.

## 6. Sonuç ve Öneriler

İş yaşamında ayrımcılık, işgörenin sahip olduğu veya sahip olmadığı bir nitelikten dolayı farklı muameleye tabi tutulması, mevcut fırsatlardan eşit bir şekilde yararlanamaması anlamına gelir. Bu işgören seçim süreci aşamasından başlayarak insan kaynaklarının tüm süreçlerinde çeşitli şekillerde kendini gösterebilir.

Ayrımcılığın bir türü olan ve birçok sektörde görülebilen cinsiyet ayrımcılığı bu kapsamda ele alınmış ve turizm sektörünün yapı taşlarından biri olan seyahat acentalarında olup olmadığı araştırılmıştır. Ayrımcılık tek taraflı olmayıp, ayrımcılığı uygulayan ve ayrımcılığa maruz kalan şeklinde iki gruptan oluşmaktadır. Bu nedenle araştırmamız iki yönlü olarak hem çalışanlara hem de işverenlere uygulanmıştır.

Tüm katılımcıların karşılaştırıldığı ifadelerde, ortak fikir olarak “Acentacılık sektörünün kadınlara daha uygun” olduğu düşüncesi olmuştur. Literatürdeki diğer çalışmalara bakıldığında ise farklı ve benzer sonuçların bir arada olduğu görülmektedir. Örneğin, işveren bakış açısıyla, insan ilişkileri gerektiren ve ofis içerisinde olan mesleklerin kadın işgörene daha uygun olduğu (Childs, 2011: 62) ön planda

olmaktadır. Fiziki güç gerektiren işlerde erkek işgörene öncelik verilmesi, otelcilik sektöründe erkek yoğunluğunu neden olurken, fiziki güç gerektirmeyen acentacılık sektöründe ise kadınların yoğun oldukları belirtilmektedir (Ineson ve diğ., 2013: 1). Tümen ve diğ. (2011)'nin yaptığı çalışmada belirtildiği üzere, terfi ve atamalarda kadınların ayrımcılık ve cam tavan uygulaması ile karşılaştıkları, çalışmanın uygulama aşamasında sözlü olarak işgörenler tarafından dile getirilmiştir. Karani (2011) ve Livanos vd. (2008)'nin çalışma bulgularında yer alan ve tercih sebebi olan medeni durum, eğitilmiş kadın, ikamet ve siyasi konuları, çalışmamızda aynı etkiyi göstermemektedir. Varejão (2015)'nin sektördeki kadın-erkek ücret farklılığı bulgusu, asgari ücret faktörü nedeniyle belirlenememiştir.

Bu sonuçları araştırmanın amacı açısından özetlemek gerekirse, yöneticilerin işgören bulma ve işe alım süreçleri ile birlikte örgüt içi iş yaşam sürecinde cinsiyet ayrımcılığında bulunmadıkları ancak her iki süreçte "cinsiyet" unsurunu önemli gördükleri saptanmıştır. Literatürde sıklıkla yer bulan din ayrımcılığı, etnik ayrımcılık, siyasi ayrımcılık ve hemşehri ayrımcılığı ise bu çalışmada önemsiz faktörler olarak yer almıştır. İşgören seçim süreci ve örgüt içi iş yaşamında ayrımcılık yapıp yapılmadığı ve gerçekte var olup olmadığı ancak işgörenlerin ve işverenlerin bu konuyla ilgili nasıl bir algılamaya ve düşünceye sahip olduklarıyla doğrudan alakalıdır. Bundan dolayı, cinsiyet ayrımcılığı gibi varlığı bilinen ancak araştırmacılar tarafından gözlenmesi, işverenler tarafından da açıkça ifade edilmesi güç olan bir konuda elde edilen bu bulgular sektörde cinsiyetin önemli bir kavram olduğunu ifade etmektedir.

Seyahat acentalarında cinsiyet ayrımcılığının yapıp yapılmadığının belirlenmesine yönelik yapılan araştırmanın sonuçları doğrultusunda, seyahat acentalarının işverenlerinin işgören bulma, seçme ve işe alma uygulamalarında göz önünde bulundurması faydalı olacağı düşünülen öneriler şu şekilde sıralanabilir:

- ✓ Öncelik olarak, işgören bulma aşamasında oluşturulan iş ilanları ayrımcılığa yol açacak maddelere yer verilmeyecek şekilde dikkatli olarak hazırlanmalıdır.
- ✓ İşgörenin işe alımları sırasında uygulanan mülakat, yazılı ve sözlü sınavlar, beceri testleri vb. uygulamalarda sorulan sorular işin tanımı ve gerekliliğine uygun olarak oluşturulmalı, sonuçlar adil ve tarafsız bir şekilde değerlendirilmelidir.
- ✓ İşgörenlerin seçim süreçlerinde değerlendirme yapılırken hiçbir şekilde cinsiyet faktörü göz önünde bulundurulmamalı, diğer ayrımcılık faktörlerinin de uygulanmamasına özen gösterilmelidir.
- ✓ İşgörenlerin örgüt içi iş yaşamında motivasyon ve verimliliğinin düşmemesi amacıyla, terfi, ödül ve cezai işlemlerde cinsiyet faktörü, işgören belirleyici faktör olmamalıdır.
- ✓ İşletmelere genelde ayrımcılık konusu ve özelde ise cinsiyet ayrımcılığının ne olduğunu, işletmeye ve işletme çalışanlarına vereceği zararlara ve bu konudaki yasal yaptırımların ağırlığına ilişkin işletme yönetici ve işgörenlerine yönelik olarak seminer, hizmet içi eğitim ve konferans gibi dönemsel eğitim programları düzenlenmelidir. Konunun önemi sıklıkla vurgulanmalıdır.
- ✓ Cinsiyet ayrımcılığını yasalarla engellemeye çalışan ve bunu bir sorun olarak gören devlet mekanizması, işgören, işveren ve sektörü kapsayan bir istihdam politikası oluşturmalı, bunu işletmelerin, yerel, bölgesel ve ulusal farklılıklarına göre değerlendirip uyum içerisinde yürütmesini sağlamalıdır.
- ✓ İnsan kaynakları yönetimi, işletmelerinde genelde ayrımcılık ve özelde cinsiyet ayrımcılığına ilişkin bulguların olup olmadığını incelemeli, oluşabilecek bulguları değerlendirmeli ve bunların önüne geçmek için stratejik tedbirler almalıdır.

✓ İşgörenler kendilerine uygulanabilecek herhangi bir ayrımcılık durumunda, dava haklarının olduğu konusunda bilinçlendirilmeli, daha önceki sonuçlanan davalar hakkında bilgilendirilmeli ve konuyu daha fazla ciddiye almaları sağlanmalıdır.

Cinsiyet ayrımcılığı, verilerin toplanması aşamasında özellikle işveren tarafından objektif olarak yanıtlanmaması, bilgileri saklaması ve bunun gibi ayrımcılık uygulamalarının varlığını kabul etmemesi nedeniyle ölçülmesi zordur. . Cinsiyet ayrımcılığı, yapılan araştırmalara katılanlar tarafından açıkça ifade edilmeyen, dile getirilmekten, itiraf edilmekten çekinilen bir kavramdır. Yani toplum tarafından bilinen, zaman zaman uygulanan ancak varlığı hiç kabul edilmeyen bir olgudur. Buna dayanılarak araştırmanın sonucunda da ortaya çıktığı gibi, işverenler "cinsiyet" faktörünü önemli bir kriter olarak benimsemiş olsa bile, varlığı itiraf edilmeyen bir olguyu önemli düzeyde kabul etmemişlerdir. Bu araştırmadan elde edilen sonuçlara paralel olarak, konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılara şu şekilde öneriler sunulabilir:

- ✓ Acentalarda olan veya olduğu düşünülen cinsiyet ayrımcılığının farklı grup ve bölgelerde incelenmesi,
- ✓ Cinsiyet ayrımcılığına maruz kalan işgörenlerin, farklı ayrımcılık çeşitlerine maruz kalıp kalmadığının belirlenmesi,
- ✓ Seyahat acentalarında mobbing, taciz ve cam tavan uygulamalarının olup olmadığının araştırılması,
- ✓ Cinsiyet ayrımcılığının işgören seçim süreçlerinde hangi basamakta daha fazla uygulandığının saptanması,
- ✓ Benzer uygulamanın kamu çalışanlarına da uygulanması.

Ayrımcılıkla mücadele edilebilmesi için öncelikle konunun toplum üzerinde farkındalık yaratılması gerekmektedir. Gelecekteki araştırmaların bu açıdan önem taşıyacağı düşünülmektedir.

## 7. Kaynakça

- Ağırbaşı, Ş. (2009), *Sınırlı Ayrımcılık Yasağından Genel Eşitlik İlkesine*, 1. Baskı, Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Akbaba, A, Akova, O. ve Sarıışık, M. (2007), 'Seyahat Acentalarında İşgören Bulma ve İşgören Seçme Yöntemlerine Yönelik Bir Araştırma' *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 6 (1), ss. 275-296.
- Akıncı, Z. (2002), 'Turizm Sektöründe İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama' *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4 (1), ss 1-25.
- Altan, Ö. Z. (2004), *Sosyal Politika Dersleri*, 1. Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Yayınları.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010), 'Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği' *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7 (14), ss. 87-112.
- Arlı, E. (2013), 'Deniz Turizm Sektöründe Algılanan Cinsiyet Ayrımcılığı ve Cinsiyet Önyargısı: Karamürsel Meslek Yüksekokulu Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma' *Çalışma ve Toplum Dergisi*. 13 (3), ss. 283:301.
- Arslan, Ö. E. (2010), İşgören Seçiminde ve Örgüt İçi İş Yaşamında Siyasi Ayrımcılık: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara



- Cave, P. ve Kılıç, S. (2010), 'The Role of Women in Tourism Employment With Special Reference to Antalya, Turkey' *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 19 (3), ss. 280-292.
- Childs, S. (2011), Gender Discrimination in The Workplace, *M.BA Final Project*, Empire State College, Labor and Policy Studies, New York.
- Cukier, J., Norris, J. ve Wall, G. (1996), 'The Involvement of Women in the Tourism Industry of Bali, Indonesia' *The Journal of Development Studies*. 33 (2), ss. 248-270.
- Dalkıranoğlu, T. (2006), Çalışma Yaşamında Kadın İşgücü ve Cinsiyet Ayrımcılığı: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Demir, M. (2011), 'İş Yaşamında Ayrımcılık: Turizm Sektörü Örneği' *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8 (1), ss. 760-784.
- Demirkol, Ş., Fidan, F. ve Pelit, E. (2004), 'Turizm Sektöründeki Kadın İşgörenlerin Karşılaştıkları Sorunlar ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama' *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1 (8), ss. 71-88.
- Dooley, C. M. (2001), Battle In The Sky: A Cultural And Legal History Of Sex Discrimination In The United States Airline Industry, 1930-1980, *Ph. D. Final Project*, Arizona University, Department of History, Arizona.
- Ferguson, L. ve Alarcón, D. M. (2015), 'Gender and Sustainable Tourism: Reflections on Theory and Practice' *Journal of Sustainable Tourism*, 23 (3), ss. 401-416.
- Göregenli, M. (2012), 'Temel Kavramlar: Önyargı, Kalıpyargı ve Ayrımcılık' İçinde Çayır, K. ve Ceyhan, M. A, *Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar*, ss. 17-29, İstanbul: İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Güzel, E. (2014), 'Toplumsal Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık ve Medyanın Rolü' *Global Media Journal*, 4 (8), ss. 185-199.
- Güzel, E. (2013), Kültürel Bağlamda Kadın ve Güzellik: Türkiye'de Bir İktidar Alanı Olarak Elitler Üzerinden Güzellik Anlayışına ve Bir Tüketim Nesnesine Dönüşen Kadın Sorununa Bakış, *Doktora Tezi*, Yeditepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ineson, E. M., Yap, M. H. T., ve Whiting, G. (2013), 'Sexual Discrimination and Harassment in The Hospitality Industry' *International Journal of Hospitality Management*, 35 (13), ss. 1-9.
- Karani, A. P. (2011), 'Corporate Social Responsibility and Employee Recruiting in the Hospitality and Tourism Industry' *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. 12 (1), ss. 71-90.
- Karasar, N. (2008), *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, 26. Baskı, Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kızılkaya, H. (2004), *Anasoyluluktan Günümüze Kadın*, 1. Baskı, İzmir: İlyaz Yayıncılık.
- Korkmaz, A. ve Özkara, O. (2012), 'İşçi Davranışlarının İşverenin İşten Çıkarma Kararı Üzerindeki Etkileri: Isparta İli Örneği' *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2 (16), ss. 207-222.
- Kozak, M. (2014), 'Çalışma Koşullarından Dolayı Turizm Eğitimi Alanlar Sektör Dışına Kayıyor' *Turizm Yatırım İşletme ve Endüstri Dergisi*, 27 (11), ss. 14-15.
- Krejcie, R.V. ve Morgan, D.W. (1970), 'Determining Sample Size for Research Activities' *Educational and Psychological Measurement*. 30 (1), ss. 607-610.
- Livanos, I., Yalkın, Ç. ve Nunez, I. (2008), 'Gender employment discrimination: Greece and the United Kingdom' *International Journal of Manpower*. 30 (8), ss. 815-834.
- Loucks, C. M. (2005), Battle In The Skies: Sex Discrimination in The United States Airline Industry. *M.A Project*, Department of History University Of Nevada, Las Vegas.
- Mathis, L.R. ve Jackson, H.J. (2000), *Human Resources Management*, 9. Baskı, USA: South Western College Publishing.

- Mayatürk, E. (2006), Çalışma Yaşamında Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık ve Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Menekşe, R. (2008), 'Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışmakta Olan İşgörenin Tüketiciye Karşı Etik Davranışlarını Algılama Düzeyleri Üzerine Ampirik Bir Araştırma' *Abant İzzet Baysal Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. 4 (1), ss. 83-117.
- Parlaktuna, İ. (2010), 'Türkiye'de Cinsiyete Dayalı Mesleki Ayrımcılığın Analizi' *Ege Akademik Bakış*, 10 (4), ss. 1217-1230.
- Reed, E. (1994), *Kadının Evrimi: Anaerkil Klandan Ataerkil Aileye*, Çev: Semsal Yegin. 2. Baskı, İstanbul: Payel Yayınları.
- Rodoplu, M. (2011), İşgören Seçiminde Bir Ayrımcılık Faktörü Olarak Hemşehriciliğin Rolü Üzerine Bir Araştırma, *Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Tavakol, M. ve Dennick, R. (2011), 'Making Sense of Cronbach's Alpha' *International Journal of Medical Education*, 27 (2), ss. 55-57.
- Temizkan, R. (2010), İşgören Seçim Sürecinde İş Başvuru Formlarında Ayrımcılık: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Turpçu, M. (2004), Avrupa Birliği Hukukunda İş Yerinde Ayrımcılık, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tükeltürk, Ş. A. ve Perçin, N. Ş. (2008), 'Turizm Sektöründe Kadın Çalışanların Karşılaştıkları Kariyer Engelleri Ve Cam Tavan Sendromu: Cam Tavanı Kırmaya Yönelik Stratejiler', *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (2), ss. 113-128.
- Tümen, B.C., Tepeci, M. ve Onağ, A.A. (2011), 'Turizm İşletmeciliği Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Cinsiyete Dayalı Ayrımcılık Konusuna İlişkin Tutumlarının İncelenmesi' *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 8 (1), ss. 29-42.
- Türk Dil Kurumu Sözlüğü (2014), 'Büyük Türkçe Sözlüğü', [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5733ba3bea6d04.12762970](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5733ba3bea6d04.12762970) (01.11.2014).
- Türkiye Cumhuriyeti Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı (2013), 'Türkiye'de Kadınların İşgücüne Katılımı ve İstihdamı', <http://kadininstatusu.aile.gov.tr/data/542a8e86369dc31550b3ac33/KSGM%20%C4%B0%C5%9E%9C3%9C%9C%9C.pdf> (22.02.2015).
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (2014), 'Seyahat Acentaları', <http://www.tursab.org.tr/tr/seyahat-acentalari/seyahat-acentasi-arama?search=1> (02.05. 2014).
- Türker, N. (1997), 'Konaklama İşletmelerinde Cinsel Taciz ve Cinsiyet Ayrımı' *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8 (2), ss. 74-76.
- Tütüncü, Ö, Tarlan, D. ve Mamykulov, N. (2003), 'Seyahat Acentalarında Çalışanların İşe Alma Sürecini Algılamaları ve İzmir İli Örneği', *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5 (1), ss. 113-140.
- Unicef.org (2012), 'İnsan Hakları Evrensel Beyannamesi', [http://www.unicef.org/turkey/udhr/\\_gi17.html](http://www.unicef.org/turkey/udhr/_gi17.html) (20.03.2014).
- Ünlü, T. (2009), Eşitlik İlkesi Ve Pozitif Ayrımcılık, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Varejao, J. (2015), 'Employment, Pay and Discrimination in the Tourism Industry' *Tourism Economics*. 13 (2), ss. 225:240.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004), *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.