



Batman Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi

Batman University Journal of Tourism Faculty

Cilt 1, Sayı 1, Aralık 2025/ Volume 1, Issue 1, December 2025

Geliş Tarihi: 10.12. 2025- Kabul Tarihi: 25.12.2025 /Submitted: 10.12. 2025- Accepted: 25.12.2025

Atıf: Ağır, Ü. G. & Aydın, B. (2025). Konaklama Sektöründe Robotik Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Bakış Açısı: Batman Örneği. *Batman Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. 1(1), 1-19.

Bilgi: Bu araştırma Batman Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Turizm Rehberliği Ana Bilim Dalı Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri II dersi kapsamında hazırlanmıştır.

Etik Beyanı: Etik rapor gerektirmemektedir.

Konaklama Sektöründe Robotik Teknolojilerin Kullanımına Yönelik Bakış Açısı: Batman Örneği

A Perspective On The Use Of Robotic Technologies In The Hospitality Sector: The Batman Example

Ümmü Gülsüm AĞIR¹
Bülent AYDIN²

Öz

Bu araştırma, Batman ilindeki konaklama sektöründe çalışanların robotik teknolojilere yönelik bakış açılarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Nitelikli iş gücü, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından önemli bir yer tutan konaklama sektöründe, teknolojik gelişmelerin özellikle robotik sistemlerin entegrasyonu ile nasıl değerlendirildiği araştırılmıştır. Araştırmada anket tekniği kullanılarak 124 otel çalışanının görüşlerine başvurulmuş ve elde edilen verilerde frekans ve yüzdelik değerlendirmeler yapılmıştır. Araştırma sonuçları, katılımcıların büyük bir bölümünün robotik teknolojilere karşı kararsız, temkinli ya da yeterince bilgi sahibi olmadığını göstermektedir. Özellikle teknolojinin iş gücü üzerindeki etkisi, hizmet kalitesine katkısı, maliyet boyutu ve rekabet gücü gibi unsurlar konusunda çalışanlar arasında belirgin görüş ayrılıkları bulunmaktadır. Robotik teknolojilere güven duyanların oranı düşük olup, memnuniyet ve kullanım istekliliği sınırlı düzeydedir.

Anahtar sözcükler: Robotik teknolojiler, Konaklama sektörü, Otel çalışanları, Çalışan algısı, Teknoloji kabulü

Abstract

This study aims to reveal the perspectives of employees working in the hospitality sector in the province of Batman toward robotic technologies. In the hospitality sector, which holds a significant position in terms of qualified workforce, service quality, and customer satisfaction, the study examines how technological developments—particularly the integration of robotic systems—are perceived. In the research, data were collected through a questionnaire administered to 124 hotel employees, and frequency and percentage analyses were conducted on the obtained data. The results indicate that a large proportion of the participants are indecisive, cautious, or insufficiently informed about robotic technologies. In particular, there are noticeable differences of opinion among employees regarding issues such as the impact of technology on the workforce, its contribution to service quality, cost considerations, and competitive advantage. The proportion of participants who trust robotic technologies is low, and levels of satisfaction and willingness to use these technologies are limited.

Keywords: Robotics technologies, Hospitality industry, Hotel employees, Employee perception, Technology adoption

¹ Batman Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm Rehberliği Tezli Yüksek Lisans Bölümü, ummuglsmagir12@gmail.com

² Doç. Dr., Batman Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, baydin1986@gmail.com

GİRİŞ

Turizm, insanların sürekli yaşadıkları yerlerin dışına, çeşitli amaçlarla yaptıkları geçici seyahatler ve bu süreçte ortaya çıkan ekonomik, sosyal ve kültürel ilişkiler bütünü olarak tanımlanmaktadır (UNWTO, 2020). Sadece bireysel deneyim değil, aynı zamanda ülkeler için önemli bir ekonomik faaliyet alanı olan turizm, konaklama, ulaşım, yeme-içme, eğlence gibi birçok sektörü bünyesinde barındırmaktadır. Gelişen teknolojiyle birlikte bu sektörler, dijitalleşme ve otomasyon süreçlerinden giderek daha fazla etkilenmektedir. 21.yüzyılın başından itibaren dijitalleşme ve yapay zeka temelli teknolojiler, hizmet sektöründe köklü değişimlere yol açmıştır. Özellikle konaklama sektörü, müşteri beklentilerinin artması, operasyonel verimlilik ihtiyacı ve rekabetin yoğunlaşmasıyla birlikte robotik sistemlere yönelmiştir. Otellerde otonom servis robotları, yapay zekâ destekli rezervasyon sistemleri, temassız check-in/check-out uygulamaları ve enerji yönetim sistemleri gibi teknolojilerin yaygınlaşması, sektörde hem müşteri deneyimini iyileştirmekte hem de işletmelerin maliyetlerini azaltarak verimliliği artırmaktadır (Ivanov & Webster, 2019). Robotik teknolojilerin konaklama sektörüne entegrasyonu, sadece teknolojik bir dönüşümü değil, aynı zamanda iş gücü yapısında, müşteri ilişkilerinde ve hizmet sunum biçimlerinde de bir paradigma değişimini beraberinde getirmektedir. Bu dönüşüm, pandemi sonrası dönemde hijyen ve güvenlik kaygılarının artmasıyla daha da hız kazanmıştır (Tuomi vd., 2021). Son yıllarda yapay zekâ, nesnelerin interneti (IoT) ve robotik sistemler gibi teknolojilerin turizm sektörüne entegrasyonu, hem işletme yönetiminde hem de müşteri hizmetlerinde köklü değişimlere yol açmıştır. Özellikle konaklama ve otelcilik alanında kullanılan robotlar; resepsiyon hizmetlerinden oda servisine, temizlikten bilgi danışmanlığına kadar çeşitli görevlerde aktif rol almaktadır (Ivanov vd., 2017). Bu durum, hizmet kalitesini artırmak, insan hatalarını azaltmak ve operasyonel verimliliği geliştirmek adına önemli avantajlar sunmaktadır. Turizmde robotlaşma, sadece teknolojik bir gelişme olarak değil, aynı zamanda hizmet anlayışında yaşanan bir dönüşüm olarak da değerlendirilmektedir. Pandemi sonrası süreçte artan temassız hizmet talebi, hijyen hassasiyeti ve müşteri beklentilerindeki değişim, robotların kullanımını daha da yaygınlaştırmıştır (Tussyadiah vd., 2020).

Bu durum çoğu sektörü olduğu gibi konaklama sektörünü de etkilemiş ve dönüştürmüştür. Bu dönüşüm talep, alt yapı, rekabetin yoğunluğuna bağlı olarak destinasyon ve işletmelere arasında farklılık göstermektedir. Konaklama işletmelerindeki personelin tutum ve davranışları da buna bağlı olarak farklılık gösterebilmektedir. Bu araştırmanın amacı da Batman ilindeki konaklama sektöründe robotik teknolojilerin kullanımına yönelik bakış açısını ve mevcut durumu ortaya koymaktır. Amaca bağlı olarak robotik teknolojilerin bilgi, kolaylık, güvenilirlik, hız, kalite ve müşteri memnuniyeti açısından konaklama sektörü çalışanlarının bakış açıları değerlendirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Dijitalleşme süreci, küresel ölçekte hizmet sektörünü dönüştürürken, konaklama sektörü bu dönüşümden en çok etkilenen alanlardan biri hâline gelmiştir. Bu dönüşümde robotik teknolojiler; verimlilik artışı, maliyet tasarrufu, müşteri deneyiminin iyileştirilmesi ve rekabet avantajı yaratma gibi çok yönlü işlevleriyle dikkat çekmektedir (Ivanov vd., 2019). Robotlar; yapay zekâ, makine öğrenimi, sensör teknolojisi ve doğal dil işleme gibi ileri teknolojilerle donatılmış sistemler olarak hizmet süreçlerine entegre edilmekte; karşılama, danışma, temizlik, oda servisi ve güvenlik gibi görevleri insan etkileşimini azaltarak yerine getirebilmektedir (Tussyadiah vd., 2017). Özellikle COVID-19 pandemisi sonrasında temassız hizmet sunumunun önem kazanması, robotik sistemlere olan ilgiyi artırmış, bu teknolojilerin otelcilikte hijyen, güvenlik ve hız açısından önemli avantajlar sunduğu görülmüştür (Zeng vd., 2020). Örneğin, Japonya’da yer alan Henn-na Hotel tüm personelinin robotlardan oluşturularak sektör açısından çığır açan bir uygulama sunarken; Hilton’un IBM ile geliştirdiği “Connie” ve Marriott otellerinde kullanılan “Botlr” robotu, müşteri etkileşimli sistemlerin yaygınlaştığını göstermektedir (Ivanov vd., 2019). Robotların operasyonel süreçlerde hata oranını düşürmesi, veri toplama kapasitesi sayesinde müşteri davranışlarını analiz etmesi ve iş gücü

maliyetlerini azaltması, yöneticiler açısından cezbedici bulunurken; bazı çalışanlar teknolojiyi bir tehdit unsuru olarak görerek iş güvencesi kaygısı yaşamaktadır (Lu vd., 2019). Öte yandan müşteri perspektifinde de duygusal zekâ eksikliği, sınırlı empati kapasitesi ve mekanik iletişim biçimi nedeniyle robotlara karşı karmaşık duygular beslenmektedir (Tussyadiah vd., 2020). Bu nedenle, robotların sektördeki yaygınlığı yalnızca teknolojik yeterlilikle değil, aynı zamanda kültürel kabuller, yönetsel vizyon ve müşterinin teknolojiye yönelik eğilimiyle de ilişkilidir (Gretzel vd., 2019). Türkiye’de ise robotik teknolojilere geçiş çoğunlukla büyük ölçekli ve zincir otellerde gözlemlenmekte; küçük ve orta ölçekli yerel otellerde bu teknolojiler henüz yaygınlık kazanmamıştır (Köse vd., 2021). Özellikle Anadolu’nun doğusunda yer alan illerde altyapı eksiklikleri, maliyet kısıtları, teknik uzman yetersizliği ve yönetici farkındalığının düşük olması gibi nedenlerle teknoloji entegrasyonu sınırlı kalmaktadır (Demir, 2021). Bu bağlamda Batman ili, konaklama sektöründe teknolojik adaptasyonun bölgesel koşullar altında nasıl şekillendiğini analiz etmek açısından önemli bir örnek teşkil etmektedir. Bölgedeki otellerin çoğunlukla yerel sermayeyle işletilen küçük ölçekli işletmeler olması, robotik sistemlerin benimsenmesinde çeşitli direnç unsurlarının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Ayrıca, işletme yöneticilerinin teknolojiyi lüks ve gereksiz bir yatırım olarak görmesi; çalışanların eğitim eksikliği ve müşterilerin teknolojiye alışkın olmaması gibi etkenler, bu tür inovatif çözümlerin uygulanabilirliğini sınırlamaktadır (Köse vd., 2020). Oysa genç nüfus oranının yüksek olması, dijital yerli kuşakların teknolojiye açıklığı ve bölgedeki turizm potansiyelinin artması; bu tür yatırımların uzun vadede geri dönüş sağlayabileceğine işaret etmektedir. Nitekim literatürde, konaklama sektöründe dijital dönüşümün yalnızca ekonomik değil, aynı zamanda sosyo-kültürel boyutlarının da olduğu vurgulanmakta; teknolojinin başarıyla uygulanabilmesi için işletme kültürü, liderlik tarzı, çalışan katılımı ve müşteri beklentileri gibi unsurların bütüncül olarak ele alınması gerektiği ifade edilmektedir (Ham, vd.,2005). Bu çerçevede, Batman örneği hem teknolojiye geçişte yaşanan bölgesel zorlukları hem de dijitalleşmenin önündeki sosyo-kültürel engelleri anlamak açısından özgün bir araştırma sahası olarak değerlendirilmektedir. Mevcut çalışma, Batman’daki konaklama işletmelerinde robotik teknoloji kullanımına yönelik algı, tutum ve davranışların analiz edilmesini hedefleyerek hem uygulamacılar hem de akademisyenler için değerli sonuçlar üretmeyi amaçlamaktadır.

YÖNTEM

Bu araştırma, nicel araştırma yöntemine dayalı olarak betimsel bir araştırma olarak tasarlanmış ve anket soru formu ile veriler toplanmıştır. Araştırmanın evrenini, Batman ilindeki otellerde görev yapan yöneticiler ve çalışanlar oluşturmaktadır. Anket formu, aşağıdaki ana temaları kapsayacak şekilde geliştirilmiştir:

- Robotik teknolojilere yönelik bilgi düzeyi ve farkındalık,
- Robotların hizmet süreçlerindeki kullanım alanları,
- Otel çalışanlarının robotik otomasyon sistemlerine yönelik düşünceleri,
- Robotik teknolojilerin müşteri memnuniyetine ve hizmet kalitesine etkisi konusundaki düşünceleri,
- Entegrasyon sürecine bakış açısı.

Anket formunda kullanılan ifadeler literatürden derlenmiş ve uzman görüşlerine sunulmuştur. Uzman görüşleri doğrultusunda gerekli revizyonlar yapılmıştır. Ayrıca geçerliliği güçlendirmek amacıyla ön test uygulanmıştır. Veriler, SPSS gibi istatistik yazılımları aracılığıyla temel tanımlayıcı istatistiklerden (frekans, yüzde gibi) yararlanılmıştır.

BULGULAR

Bu araştırma kapsamında Batman ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde görev yapan personelin demografik ve mesleki özellikleri incelenmiştir. Cinsiyet dağılımı dikkate alındığında, katılımcıların %66,9'unun erkek, %33,1'inin kadın olduğu görülmektedir. Bu durum, Batman'daki konaklama sektörünün cinsiyet temsili açısından erkek ağırlıklı bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Robotik teknolojilerin entegrasyonu gibi teknik süreçlerde erkeklerin daha yoğun görev alması, sektörün toplumsal cinsiyet temsili açısından yeniden değerlendirilmesini gerekli kılabilir.

Katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında, %56,5'i evli, %43,5'i ise bekardır. Medeni durumun teknolojik değişimlere adaptasyon sürecine dolaylı etkilerinin olabileceği, özellikle evli bireylerin iş güvencesi ve stabil çalışma koşullarına daha fazla önem verdiği literatürde ifade edilmektedir. Bu bağlamda, robotik teknolojilerin çalışma hayatına etkileri değerlendirilirken bu unsur da göz önünde bulundurulmalıdır.

Yaş dağılımı açısından örneklem grubunun çoğunluğunun genç ve orta yaş gruplarından oluştuğu (%82,3'ü 18-39 yaş aralığında) dikkat çekmektedir. Genç yaş grubunun teknolojik yeniliklere adaptasyon kabiliyetinin yüksek olması, Batman'daki konaklama işletmelerinde robotik teknolojilerin kabulü açısından olumlu bir gösterge olarak değerlendirilebilir. Nitekim bu yaş grubunun dijital okuryazarlık düzeyinin yüksek olması, robotik sistemlerin öğrenilmesi ve benimsenmesini kolaylaştırabilir.

Eğitim düzeyine ilişkin bulgular, katılımcıların %38,7'sinin ortaöğretim, %33,1'inin önlisans ve %25,8'inin lisans mezunu olduğunu ortaya koymaktadır. Bu veriler, konaklama sektöründe görev yapan personelin büyük ölçüde orta ve alt düzey eğitim düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Robotik teknolojilerin etkin ve verimli bir biçimde kullanılabilmesi için belirli bir teknik bilgi düzeyinin gerekli olduğu düşünüldüğünde, bu durum hem fırsatlar hem de sınırlılıklar doğurabilir. Eğitim düzeyinin artırılması, robot teknolojilerine geçiş sürecini destekleyici bir unsur olacaktır.

Katılımcıların sektördeki çalışma sürelerine ilişkin veriler, %40,3'ünün 1-3 yıl arasında deneyime sahip olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, personelin önemli bir bölümünün sektörde görece yeni olduğunu ve potansiyel olarak teknolojik yeniliklere daha açık olabileceğini göstermektedir. Ancak deneyimli çalışan oranının düşük olması (%11,3'ü 10 yıl ve üzeri), robotik teknolojilerin uygulanabilirliği ve süreç entegrasyonu açısından bazı kurumsal zorluklar doğurabilir. Deneyim, genellikle yeni sistemlere karşı daha temkinli bir yaklaşımı beraberinde getirdiğinden, bu dengenin doğru yönetilmesi önemlidir.

Pozisyon değişkeni değerlendirildiğinde, katılımcıların %59,7'sinin doğrudan operasyonel görevlerde yer alan çalışanlar olduğu görülmektedir. Bu grup, robotik teknolojilerle en fazla temas edecek ve uygulamalı kullanımı deneyimleyecek kesimi temsil etmektedir. Dolayısıyla, çalışanların robotik sistemlere yönelik tutumları ve kabulleri, bu teknolojilerin başarılı biçimde entegrasyonunda kritik bir role sahiptir. Üst düzey yönetici oranının %12,9, orta kademe yönetici oranının ise %27,4 (departman yöneticisi ve şef) olduğu göz önünde bulundurulduğunda, karar alma mekanizmalarındaki bireylerin sayıca daha az olduğu görülmektedir. Bu durum, stratejik dönüşüm kararlarında belirli bir sınırlılık yaratabilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, Batman'daki konaklama sektöründe görev yapan personelin genç, orta düzey eğitilmiş ve operasyonel pozisyonlarda çalışan bireylerden oluştuğu; bu yapının robotik teknolojilerin kabulü açısından hem fırsatlar (esneklik, teknolojiye açıklık) hem de riskler (eğitim yetersizliği, deneyim eksikliği) barındırdığı söylenebilir. Bu demografik profil, sektörde robotik teknolojilerin başarılı şekilde entegrasyonu için özel eğitim programları, farkındalık çalışmaları ve yönetsel destek mekanizmalarının gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Tablo 1. Demografik ve Diğer Bilgiler

Değişkenler		Frekans	Yüzde %
Cinsiyet	Kadın	41	33,1
	Erkek	83	66,9
Medeni durum	Evli	70	56,5
	Bekar	54	43,5
Yaş	18-29	45	36,3
	30-39	57	46
	40-49	21	16,9
	50 ve üzeri	1	,8
Eğitim durumu	Ortaöğretim	48	38,7
	Önlisans	41	33,1
	Lisans	32	25,8
	Lisansüstü	3	2,4
Çalışma süresi	Bir yıldan az	24	19,4
	1-3 yıl	50	40,3
	4-6 yıl	22	17,7
	7-9 yıl	14	11,3
	10 yıl ve üzeri	14	11,3
Pozisyon	Üst düzey yönetici	16	12,9
	Departman yöneticisi	13	10,5
	Şef	21	16,9
	Çalışan	74	59,7
Toplam		124	100

Araştırmaya katılan 124 otel çalışanının görev yaptığı departmanlar incelendiğinde, en yüksek oran %29 ile kat hizmetleri departmanına aittir. Bunu sırasıyla %21,8 ile ön büro, %14,5 ile yiyecek-içecek (F&B) ve %8,9 ile muhasebe departmanları izlemektedir. Diğer departmanlar ise daha düşük oranlarda temsil edilmiştir; örneğin bilgi işlem, satış-pazarlama, misafir ilişkileri ve insan kaynakları gibi robotik teknolojilerin doğrudan veya dolaylı etkileyebileceği birimlerin her biri %3,2'nin altında kalmaktadır.

Bu dağılım, araştırmanın uygulandığı konaklama işletmelerinde operasyonel yoğunluğun özellikle oda temizliği, kat düzeni ve ön büro hizmetleri gibi alanlarda toplandığını göstermektedir. Özellikle kat hizmetleri ve ön büro gibi bölümler, robotik teknolojilerin dünya genelinde en yaygın uygulandığı alanlar arasında yer almaktadır. Temizlik robotları, otonom oda servis sistemleri ve dijital check-in/check-out uygulamaları gibi teknolojik çözümler bu departmanlara doğrudan entegre edilebilmektedir. Bu bağlamda, söz konusu bölümlerde çalışan bireylerin tutum ve değerlendirmeleri, robotik teknolojilerin uygulanabilirliği açısından kritik öneme sahiptir.

Öte yandan, bilgi işlem (%3,2) ve teknik servis (%0,8) gibi teknolojinin doğrudan yönetildiği birimlerin oldukça düşük oranda temsil edilmesi, Batman'daki otellerde bu tür destekleyici altyapıların ya sınırlı olduğunu ya da bu bölümlerde görev yapan personel sayısının oldukça az olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, robotik sistemlerin kurulumu ve sürdürülebilir işletimi açısından potansiyel bir zayıflık olarak değerlendirilebilir.

Genel müdür (%8,1), koordinatör (%0,8) ve satış-pazarlama (%3,2) gibi karar verici veya stratejik planlamada rol alan pozisyonların temsil oranı düşüktür. Bu, araştırmaya katılan örneklemin ağırlıklı olarak operasyonel personelden oluştuğunu ve yönetici düzeydeki bireylerin robotik sistemlere ilişkin karar alma süreçlerinde yeterince temsil edilmediğini göstermektedir. Ancak bu durum aynı zamanda, robot

teknolojilerinden doğrudan etkilenecek olan saha personelinin algı ve deneyimlerine odaklanması açısından değerli bir bakış açısı sunmaktadır.

Tablo 2. Otel çalışanlarının ilgili departmanları

Oteldeki Departman	Frekans	Yüzde %
Ön büro	27	21,8
Muhasebe	11	8,9
F&B	18	14,5
Bilgi işlem	4	3,2
Kat hizmetleri	36	29
Genel müdür	10	8,1
Satın alma	5	4,
Misafir ilişkileri	4	3,2
İnsan kaynakları	3	2,4
Teknik servis	1	,8
Koordinatör	1	,8
Satış pazarlama	4	3,2
Toplam	124	100

Araştırmada katılımcılara yöneltilen “Robotik sistemler hakkında bilgi sahibi misiniz?” sorusuna verilen yanıtların dağılımı Tablo 8. de sunulmuştur. Buna göre, katılımcıların %43,5’i “evet” seçeneğini işaretleyerek robotik sistemler hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmiştir. Bu oran, Batman’daki konaklama sektöründe çalışan personelin yaklaşık yarısının robotik teknolojilere dair bir farkındalık veya bilgi düzeyine sahip olduğunu göstermektedir. Diğer yandan, %22,6 oranındaki katılımcı “hayır” yanıtını vermiştir. Bu bulgu, her beş katılımcıdan birinin konu hakkında hiçbir bilgiye sahip olmadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, %18,5’lik bir kesim “fikrim yok”, %15,3’lük bir kesim ise “kısmen” yanıtını vermiştir. Bu iki grup birlikte ele alındığında, katılımcıların %33,8’inin bilgi düzeylerinin yetersiz ya da belirsiz olduğu dikkat çekmektedir.

Bu veriler, Batman’daki konaklama sektörü çalışanlarının önemli bir bölümünün robotik teknolojiler hakkında bilgi sahibi olmakla birlikte, konuyla ilgili genel farkındalık düzeyinin henüz yeterince yaygın olmadığını ortaya koymaktadır. Özellikle “fikrim yok” ve “kısmen” yanıtlarının toplam oranı, bilgi düzeyinde parçalanmış ve belirsiz bir görünüm olduğunu göstermektedir. Bu durum, sektörde robotik teknolojilerin benimsenmesi, uygulanması ve verimli kullanımının önünde bir engel teşkil edebilir. Dolayısıyla bu bulgular, Batman’daki konaklama işletmelerinde robotik sistemlerin daha etkin biçimde kullanılabilmesi için, sektöre yönelik farkındalık artırıcı eğitimlerin, bilgilendirme seminerlerinin ve uygulamalı teknoloji tanıtımlarının gerekliliğini işaret etmektedir.

Tablo 3. Robotik sistemlere dair bilgi sahibi olma hakkındaki görüşler.

Ölçü Birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	54	43,5
Hayır	28	22,6
Fikrim yok	23	18,5
Kısmen	19	15,3
Toplam	124	100

Araştırmaya katılanların “Departmanınızda robotik teknolojileri kullanıyor musunuz?” sorusuna verdikleri yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların sadece %29’u “evet” cevabını vermiştir. Bu durum, Batman’daki konaklama sektöründe çalışan personelin büyük çoğunluğunun (yaklaşık %71’i) departmanlarında henüz robotik teknolojileri aktif olarak kullanmadığını göstermektedir. Buna karşılık, katılımcıların %49,2’si

“hayır” yanıtını tercih ederek robotik sistemlerin kullanımının yaygın olmadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca, %11,3'lük “fikrim yok” ve %10,5'lik “kısmen” yanıtları da katılımcıların yaklaşık dörtte birinin robotik teknolojilerin kullanım durumuna dair net bilgiye sahip olmadığını veya kullanımın kısmi olduğunu göstermektedir.

Bu bulgular, Batman'daki konaklama sektöründe robotik teknolojilerin benimsenme ve uygulama düzeyinin düşük olduğunu ortaya koymaktadır. Teknolojinin yaygınlaşmaması, sektörde teknolojik altyapı eksikliği, maliyetler veya bilgi ve farkındalık yetersizliğinden kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca, çalışanların robotik sistemlerin kullanımı konusunda net bilgiye sahip olmaması, uygulamada iletişim veya eğitim eksikliklerine işaret edebilir.

Tablo 4. Katılımcıların departmanlarında robotik sistemleri kullanımına yönelik görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	36	29
Hayır	61	49,2
Fikrim yok	14	11,3
Kısmen	13	10,5
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilerin işletmeye entegre edilmesini ister misiniz?” sorusuna verilen yanıtların dağılımı, konaklama sektöründe çalışanların bu teknolojilere yönelik tutumları hakkında önemli ipuçları sunmaktadır. Verilere göre, katılımcıların %33,9'u “evet” yanıtını vererek, robotik teknolojilerin işletmelere entegre edilmesini istediklerini belirtmiştir. Bu oran, her üç katılımcıdan birinin teknolojiye açık ve entegrasyon konusunda istekli olduğunu göstermektedir. Buna karşın, %28,2'lik “hayır” yanıtı, çalışanların üçte birine yakın bir kısmının bu entegrasyona karşı mesafeli ya da olumsuz bir tutum sergilediğini ortaya koymaktadır. Ayrıca, katılımcıların %29'u “fikrim yok”, %8,9'u ise “kısmen” yanıtını vermiştir. Bu iki grubun toplamı, katılımcıların yaklaşık %38'inin konuya dair net bir görüşe sahip olmadığını ya da kararsız olduğunu göstermektedir.

Bu durum, robotik teknolojilerin işletmelere entegrasyonu konusunda çalışanlar arasında görüş ayrılıkları bulunduğu ve bilgi/farkındalık düzeyinin yeterince yüksek olmadığına işaret etmektedir. Özellikle “fikrim yok” oranının yüksekliği (%29), konunun yeterince anlaşılmadığını veya çalışanlara bu yönde yeterli bilgilendirme yapılmadığını düşündürmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların robotik teknolojilerin işletmeye entegre edilmesinin istenmesi hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	42	33,9
Hayır	35	28,2
Fikrim yok	36	29
Kısmen	11	8,9
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “İşletmede robotik teknolojilerin kullanımı yaygınlaşırsa işinizi kaybetme korkusu yaşar mısınız?” sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların teknolojik dönüşüm karşısındaki kaygı düzeylerini ortaya koymaktadır. Elde edilen verilere göre, katılımcıların %29,0'u “evet” yanıtı vererek robotik teknolojilerin yaygınlaşmasının istihdam açısından tehdit oluşturabileceğini düşündüklerini ifade etmiştir. Bu oran, her üç çalışandan birinin iş güvencesi konusunda endişe duyduğunu göstermektedir. En dikkat çekici bulgu, katılımcıların %49,2'sinin “hayır” cevabını vermiş olmasıdır. Bu grup, robotik teknolojilerin yaygınlaşmasını işlerini kaybetme açısından bir tehdit olarak görmemektedir. Bu durum, bazı çalışanların teknolojiyle uyumlu çalışma anlayışına sahip olduğunu veya bu dönüşümün kendi görev alanlarını doğrudan etkilemeyeceğini düşündüğünü göstermektedir. Öte yandan, %16,1 “fikrim yok” ve %5,6

“kısmen” yanıtları, katılımcıların yaklaşık %21,7’sinin konuya dair net bir tutum geliştiremediğini veya kararsız olduğunu ortaya koymaktadır. Bu belirsizlik, teknolojiyle ilgili gelecek projeksiyonlarının çalışanlar açısından henüz yeterince öngörülebilir olmadığını düşündürmektedir.

Bu bulgular, Batman’daki konaklama sektörü çalışanlarının robotik teknolojilere karşı ikiye bölünmüş bir tutum sergilediğini göstermektedir. Bir kısım çalışan bu teknolojileri tehdit olarak algılarken, daha büyük bir kısım bu yönde bir kaygı taşımamaktadır. Ancak kararsız oranının da hatırı sayılır düzeyde olması, çalışanlar arasında geleceğe yönelik belirsizlik, bilgi eksikliği ya da iş güvencesi ile ilgili kaygıların farklı derecelerde varlığını sürdürdüğünü ortaya koymaktadır.

Tablo 6. Katılımcıların robotik teknolojilerle işini kaybetme korkusu hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	36	29
Hayır	61	49,2
Fikrim yok	20	16,1
Kısmen	7	5,6
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Robotik teknoloji kullanımının işinizi kolaylaştıracağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, konaklama sektöründeki çalışanların bu teknolojilere yönelik algılarını ve potansiyel fayda beklentilerini yansıtmaktadır. Elde edilen verilere göre, katılımcıların %38,7’si “evet” yanıtını vererek, robotik teknolojilerin iş süreçlerini kolaylaştırabileceğine inandıklarını ifade etmiştir. Bu bulgu, çalışanların önemli bir kısmının robotik sistemleri iş yükünü azaltıcı ve verimliliği artırıcı araçlar olarak değerlendirdiğini göstermektedir. Öte yandan, %22,6’lık bir kesim “hayır” yanıtı vermiştir. Bu oran, her beş katılımcıdan birinin robotik teknolojilerin iş süreçlerine olumlu katkı sağlamayacağı yönünde bir tutum içinde olduğunu göstermektedir. Bu tutum, teknolojinin etkinliğine duyulan güvensizlik, kişisel deneyim eksikliği veya değişime karşı direnç gibi faktörlerden kaynaklanıyor olabilir. Ayrıca, %24,2’lik “fikrim yok” ve %14,5’lik “kısmen” yanıtları, toplamda %38,7’lik bir oranın konuya dair net bir kanaate sahip olmadığını veya kararsız olduğunu göstermektedir. Bu oran, robotik teknolojilerin potansiyel faydaları konusunda çalışanların bilgi düzeyinin henüz yeterince oluşmadığını düşündürmektedir.

Tablo 7. Katılımcıların robotik teknolojilerin çalışanların işini kolaylaştırma hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	48	38,7
Hayır	28	22,6
Fikrim yok	30	24,2
Kısmen	18	14,5
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Robotik teknoloji kullanımının işinizi zorlaştıracak olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, konaklama sektöründe çalışanların teknolojik dönüşüm karşısındaki olası kaygılarını ve kullanım sürecine yönelik algılarını değerlendirme açısından önemlidir. Elde edilen verilere göre, katılımcıların yalnızca %14,5’i “evet” yanıtını vererek robotik teknolojilerin işlerini zorlaştırabileceğini ifade etmiştir. Bu düşük oran, genel olarak çalışanların büyük kısmının robotik sistemlerin iş sürecine olumsuz bir etki yapacağı görüşünde olmadığını göstermektedir. Öte yandan, yanıtların büyük çoğunluğunu oluşturan %58,1’lik “hayır” oranı, çalışanların önemli bir kısmının robotik teknolojilerin işleri zorlaştırmayacağına inandığını ortaya koymaktadır. Bu tutum, teknolojiye yönelik olumlu bir beklenti ve çalışanların değişime karşı açık olabileceğini göstermektedir. Katılımcıların %16,9’u “fikrim yok” ve %10,5’i “kısmen” yanıtını vermiştir. Bu da toplamda yaklaşık %27,4’lük bir kitlenin konuya dair net bir görüş

belirtmediğini ya da çekimser kaldığını göstermektedir. Bu kararsızlık, teknolojinin kullanım alanlarına dair bilgi eksikliği ya da henüz bireysel deneyim yaşanmamış olmasından kaynaklanıyor olabilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, bu bulgular, Batman'daki konaklama sektöründe çalışanların çoğunluğunun robotik teknolojilerin iş süreçlerini zorlaştırmayacağını düşündüğünü göstermektedir. Bu, teknolojik uygulamaların yaygınlaştırılması açısından olumlu bir zemin oluşturabilir. Ancak kararsız ve kısmen yanıt verenlerin varlığı, teknolojik uygulamaların nasıl çalıştığı, nasıl destekleyici olduğu ve günlük iş akışına nasıl entegre edilebileceği konularında daha fazla bilgilendirme yapılması gerektiğine işaret etmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların robotik teknolojilerin çalışanların işini zorlaştırma hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	18	14,5
Hayır	72	58,1
Fikrim yok	21	16,9
Kısmen	13	10,5
Toplam	124	100

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilerin iş gücünüzü azaltacağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların otomasyonun istihdam üzerindeki etkisine dair algılarını yansıtmaktadır. Bu soruya %33,1 oranında “evet” yanıtı verilmiştir. Bu, her üç çalışandan birinin robotik teknolojilerin insan gücüne olan ihtiyacı azaltacağına inandığını ve bu doğrultuda istihdamda daralma yaşanabileceğini düşündüğünü göstermektedir. Buna karşın, %28,2’lik “hayır” yanıtı, çalışanların önemli bir bölümünün robotik teknolojilerin insan gücünü tamamen ortadan kaldırmayacağı, daha çok destekleyici bir rol üstleneceği kanaatini taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu grup, robotik sistemlerin insan iş gücüyle birlikte çalışabileceğini, işlerin tamamen makineler tarafından devralınmayacağını düşünmektedir.

Dikkat çekici bir diğer bulgu ise, katılımcıların %26,6’sının “fikrim yok” ve %12,1’inin “kısmen” yanıtlarını tercih etmiş olmasıdır. Toplamda yaklaşık %38,7’lik bu grup, konuya ilişkin belirsizlik yaşamakta ya da kararsız kalmaktadır. Bu durum, çalışanların önemli bir bölümünün robotik teknolojilerin iş gücü üzerindeki etkilerine dair yeterli bilgiye sahip olmadığını ya da bu dönüşümün nasıl şekilleneceğini öngörmekte zorlandığını göstermektedir. Bu dağılım, Batman’daki konaklama sektörü çalışanlarının robotik teknolojilerin istihdam üzerindeki etkileri konusunda ikircikli bir tutum sergilediklerini ve algı düzeylerinin oldukça çeşitli olduğunu ortaya koymaktadır. Katılımcıların yaklaşık üçte biri robotik sistemlerin iş gücünü azaltacağı görüşünde iken, bir diğer kısmı bu düşünceye katılmamaktadır. Geriye kalan önemli bir oran ise kararsızdır.

Tablo 9. Katılımcıların robotik teknoloji kullanımının çalışanların iş gücünü azaltması hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	41	33,1
Hayır	35	28,2
Fikrim yok	33	26,6
Kısmen	15	12,1
Toplam	124	100

Araştırmada yer alan katılımcılara yöneltilen “Robotik teknoloji kullanımının müşteri memnuniyetini artıracakını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, bu teknolojilerin hizmet kalitesi ve müşteri deneyimi üzerindeki potansiyel etkilerine ilişkin algıları ortaya koymaktadır. Elde edilen verilere göre, katılımcıların %32,3’ü “evet” yanıtı vererek robotik teknolojilerin müşteri memnuniyetine olumlu katkı sağlayabileceğini düşünmektedir. Bu bulgu, yaklaşık her üç çalışandan birinin robotik sistemlerin hizmet

sürecinde kaliteyi artırabileceğine inandığını göstermektedir. Buna karşılık, %28,2 oranında “hayır” yanıtı, çalışanların önemli bir kısmının robotik teknolojilerin müşteri memnuniyetine doğrudan katkı sağlamayacağı görüşünde olduğunu ortaya koymaktadır. Bu tutum, genellikle teknolojiyle yeterince deneyim yaşamamış çalışanların çekincelerini veya insan dokunuşunun müşteri memnuniyetinde hâlâ çok önemli olduğunu düşünenlerin yaklaşımını yansıtabilir. Ayrıca, %26,6 “fikrim yok” ve %12,9 “kısmen” yanıtları birlikte değerlendirildiğinde, yaklaşık %39,5 oranında katılımcının konuya ilişkin kararsızlık yaşadığı görülmektedir. Bu oran, çalışanların teknolojinin müşteri deneyimi üzerindeki etkisine dair net bilgi veya gözlem eksikliği yaşadığını göstermektedir.

Tablo 10. Katılımcıların robotik teknoloji kullanımının müşteri memnuniyetini artırması hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	40	32,3
Hayır	35	28,2
Fikrim yok	33	26,6
Kısmen	16	12,9
Toplam	124	100

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilerin kullanımı hizmet kalitesini artıracakını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, konaklama sektöründeki çalışanların hizmet kalitesi bağlamında teknolojiye yaklaşımlarını ortaya koymaktadır. Elde edilen verilere göre, katılımcıların %34,7’si “evet” yanıtını vererek robotik teknolojilerin hizmet kalitesine olumlu katkı sağlayacağına inandıklarını ifade etmiştir. Bu oran, çalışanların yaklaşık üçte birinin teknolojik entegrasyonun sunulan hizmetin standardını artırabileceğini düşündüğünü göstermektedir.

Buna karşılık, %22,6 oranında “hayır” yanıtı, her beş katılımcıdan birinin robotik teknolojilerin hizmet kalitesini artırmayacağı yönünde bir görüşe sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Bu katılımcılar muhtemelen teknolojinin müşteriyle doğrudan temas noktasında sınırlı kalabileceği, insan faktörünün hâlâ vazgeçilmez olduğu ya da teknolojiyle olumsuz deneyimlere sahip olunduğu gibi gerekçelere dayanarak bu tutumu benimsemektedir. Ayrıca, %22,6 “fikrim yok” ve %20,2 “kısmen” yanıtları birlikte ele alındığında, katılımcıların yaklaşık %42,8’inin konuya dair kararsız ya da çekimser bir tutum içinde olduğu görülmektedir. Bu oran oldukça dikkat çekicidir ve çalışanların hizmet kalitesi ile robotik teknolojiler arasındaki ilişkiyi değerlendirebilmek için daha fazla bilgiye, deneyime ya da gözleme ihtiyaç duyduklarını göstermektedir.

Tablo 11. Katılımcıların robotik teknoloji kullanımına bağlı olarak hizmet kalitesini artıracakına yönelik görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	43	34,7
Hayır	28	22,6
Fikrim yok	28	22,6
Kısmen	25	20,2
Toplam	124	100

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilerin kullanımı hizmet kalitesini azaltacağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların teknolojinin potansiyel olumsuz etkilerine ilişkin algılarını ortaya koymaktadır. Katılımcıların %48,4’ü bu soruya “hayır” yanıtı vererek robotik teknolojilerin hizmet kalitesini azaltmayacağı görüşünü benimsemiştir. Bu oran, çalışanların yaklaşık yarısının teknolojik entegrasyonun hizmet sunumuna zarar vermeyeceğine inandığını göstermektedir. Buna karşın, %19,4’lük bir kesim “evet” diyerek robotik uygulamaların hizmet kalitesini

olumsuz etkileyebileceğini düşünmektedir. Bu katılımcıların hizmet kalitesini büyük ölçüde insan temelli bir süreç olarak değerlendirdikleri ve teknolojik araçların bu süreçte yetersiz kalabileceğini varsaydıkları düşünülebilir.

Bununla birlikte, %21,8'lik bir oranla “fikrim yok” ve %10,5'lik oranla “kısmen” yanıtı veren katılımcılar da dikkate alındığında, toplamda %32,3'lük bir kesimin konuya dair kararsız ya da temkinli bir tutum sergilediği görülmektedir. Bu durum, çalışanların bir kısmının robotik teknolojilerin hizmet kalitesi üzerindeki etkilerini henüz yeterince gözlemleyemediğini veya bu konuda net bir kanaat geliştiremediğini düşündürmektedir.

Tablo 12. Katılımcıların robotik teknoloji kullanımının hizmet kalitesini azaltacağına yönelik görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	24	19,4
Hayır	60	48,4
Fikrim yok	27	21,8
Kısmen	13	10,5
Toplam	124	100

Araştırmada katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojiler kullanımının maliyetleri nasıl etkileyeceğini düşünüyorsunuz?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların büyük bir bölümünün bu konuda kararsız olduğu görülmektedir. Nitekim, katılımcıların %47,6'sı “fikrim yok” yanıtını vererek maliyet etkisine ilişkin net bir görüş bildirmemiştir. Bu oran, çalışanların yarısına yakınının robotik teknolojilerin finansal boyutlarına dair yeterli bilgi ya da deneyime sahip olmadığını göstermektedir. “Evet” yanıtı verenlerin oranı %22,6 iken, “hayır” yanıtı verenler %20,2 ile benzer bir düzeydedir. Bu durum, çalışanların robotik teknolojilerin maliyetleri artırıp artırmayacağı konusunda fikir ayrılığı yaşadığını ortaya koymaktadır. “Kısmen” yanıtı verenlerin oranı ise %9,7 ile sınırlı kalmıştır.

Elde edilen bulgular, Batman'daki konaklama sektörü çalışanlarının büyük bir kısmının robotik teknolojilerin ekonomik etkilerine ilişkin belirsizlik yaşadığını ve bu konuda net bir algıya sahip olmadığını göstermektedir.

Tablo 13. Katılımcıların robotik teknolojilerin kullanımının maliyetleri nasıl etkileyeceği hakkında görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	28	22,6
Hayır	25	20,2
Fikrim yok	59	47,6
Kısmen	12	9,7
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Departmanınızda robotik teknolojileri kullanmak zor olur mu?” sorusuna verilen yanıtlar incelendiğinde, çalışanların önemli bir kısmının bu sürecin zorlayıcı olmayacağı yönünde görüş bildirdiği görülmektedir. Nitekim katılımcıların %41,1'i bu soruya “hayır” yanıtını vererek robotik teknolojilerin kullanımının departman düzeyinde zorlayıcı olmayacağını ifade etmiştir. Buna karşılık, %20,2'lik bir kesim “evet” yanıtı vererek robotik sistemlerin entegrasyonunu zor bulduklarını belirtmiştir. “Fikrim yok” diyenlerin oranı %32,3 olup oldukça yüksektir; bu durum, çalışanların önemli bir bölümünün konuya ilişkin bilgi ya da deneyim eksikliği yaşadığını göstermektedir. “Kısmen” yanıtını verenlerin oranı ise %6,5 ile sınırlı kalmıştır.

Bu bulgular doğrultusunda, Batman'daki konaklama sektörü çalışanlarının genel olarak robotik teknolojilerin departmanlarında kullanılmasının ciddi bir zorluk oluşturmayacağına inandıkları söylenebilir.

Ancak katılımcıların yaklaşık üçte birinin bu konuda kararsız olması, teknoloji kullanımına dair yeterli bilgi, eğitim ya da deneyimin sunulmadığını işaret etmektedir.

Tablo 14. Katılımcıların departmanında robotik teknoloji kullanımının zor olabileceği hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	25	20,2
Hayır	51	41,1
Fikrim yok	40	32,3
Kısmen	8	6,5
Toplam	124	100

Araştırmada katılımcılara yöneltilen “İşletmenizde robotik teknolojileri kullanmak ister misiniz?” sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların bu teknolojilere yönelik gönüllü kabul düzeyini ortaya koymaktadır. Katılımcıların %33,9’u “evet” yanıtını vererek işletmelerinde robotik teknolojilerin kullanımını arzu ettiklerini belirtmiştir. Bu oran, çalışanların üçte birinden fazlasının teknolojik entegrasyona olumlu baktığını ve yeniliklere açık bir tutum sergilediğini göstermektedir. Öte yandan, %29,8’lik bir kesim “hayır” yanıtını vermiştir; bu da çalışanların yaklaşık üçte birinin robotik sistemlerin kullanımına mesafeli yaklaştığını göstermektedir.

Katılımcıların %25’inin “fikrim yok” seçeneğini tercih etmesi ise dikkat çekicidir; bu oran, önemli bir kısmın konuya dair net bir görüşe sahip olmadığını veya teknolojik uygulamalara yönelik farkındalık düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. “Kısmen” yanıtı veren %11,3’lük kesim ise kararsız bir tutum sergilemektedir. Bu bulgular değerlendirildiğinde, Batman’daki konaklama sektörü çalışanlarının büyük bölümünün ya olumlu yaklaştığı ya da konuya dair daha fazla bilgiye ihtiyaç duyduğu görülmektedir.

Tablo 15. Katılımcıların işletmede robotik teknolojileri kullanma isteği hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	42	33,9
Hayır	37	29,8
Fikrim yok	31	25
Kısmen	12	11,3
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilere güvenir misiniz?” sorusu, çalışanların teknolojiye yönelik güven düzeylerini değerlendirmek amacıyla yöneltilmiştir. Elde edilen verilere göre, katılımcıların yalnızca %23,4’ü bu soruya “evet” yanıtı vererek robotik sistemlere güvendiklerini belirtmiştir. Bu oran, çalışanların önemli bir bölümünün teknolojiye karşı temkinli yaklaştığını göstermektedir. “Hayır” diyenlerin oranı %27,4 olup, güven duymadığını açıkça ifade edenlerin oranı, güven duyanlardan daha fazladır. Benzer şekilde, “fikrim yok” seçeneğini tercih edenlerin oranı da %27,4 ile oldukça yüksektir; bu, çalışanların önemli bir kısmının konuya dair yeterli bilgi ya da deneyim eksikliği nedeniyle değerlendirme yapamadığını göstermektedir. “Kısmen” yanıtını veren %21,8’lik kesim ise teknolojiye karşı kısmi bir güven duyduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 16. Katılımcıların robotik teknolojilere güveni hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	29	23,4
Hayır	34	27,4
Fikrim yok	34	27,4
Kısmen	27	21,8
Toplam	124	100

Katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojilerin işinizi hızlandıracağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, bu teknolojilere yönelik verimlilik algısını ortaya koymaktadır. Verilere göre, katılımcıların %38,7’si bu soruya “evet” yanıtını vererek robotik sistemlerin iş süreçlerini hızlandıracağına inandıklarını belirtmiştir. Bu oran, çalışanların önemli bir kısmının robotik teknolojilerin potansiyel verimlilik katkısını fark ettiğini ve sürece olumlu yaklaştığını göstermektedir. Öte yandan, %21,0’lık bir kesim “hayır” yanıtı vererek bu teknolojilerin iş hızına olumlu katkı sağlamayacağını düşündüğünü ifade etmiştir.

“Fikrim yok” diyen katılımcıların oranı %21,8 olup oldukça yüksektir. Bu durum, bazı çalışanların konuya ilişkin deneyim veya bilgi eksikliği yaşadığını ve teknolojinin pratik faydaları konusunda kararsız olduklarını göstermektedir. “Kısmen” yanıtını verenlerin oranı ise %18,5’tir; bu da çalışanların bir bölümünün robotik sistemlerin bazı iş alanlarında hız kazandırabileceğini düşündüğünü, ancak genel bir fayda konusunda kesin bir yargıya varamadığını ortaya koymaktadır.

Tablo 17. Katılımcıların robotik teknolojilerin işi hızlandıracağı hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	48	38,7
Hayır	26	21
Fikrim yok	27	21,8
Kısmen	23	18,5
Toplam	124	100

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Robotik teknolojileri kullanıyorsanız memnun musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, mevcut kullanıcı deneyimlerine yönelik memnuniyet düzeyini yansıtmaktadır. Verilere göre katılımcıların yalnızca %21’i “evet” yanıtı vererek robotik teknolojilerden memnun olduklarını ifade etmiştir. Bu oran, bu teknolojileri kullanan çalışanlar arasında genel memnuniyetin sınırlı olduğunu göstermektedir. Öte yandan, %21,8’lik bir kesim “hayır” cevabını vererek memnuniyetsizlik yaşadığını belirtmiştir. Bu sonuç, olumlu ve olumsuz görüşler arasında oldukça dengeli bir dağılım olduğunu ortaya koymaktadır.

Dikkat çekici bir şekilde, katılımcıların %41,9’u “fikrim yok” seçeneğini tercih etmiştir. Bu oran, çalışanların büyük bir kısmının ya bu teknolojileri doğrudan deneyimlemediğini ya da deneyimlemiş olsa bile değerlendirme yapacak kadar bilgiye veya kesin bir görüşe sahip olmadığını göstermektedir. Ayrıca, “kısmen” yanıtını veren %15,3’lük kesim de memnuniyet düzeyinde kararsız bir tutum sergilemiştir.

Bu bulgular, Batman’daki konaklama sektörü çalışanlarının robotik teknolojilerin kullanımına yönelik memnuniyet düzeylerinin düşük ve belirsiz olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 18. Katılımcıların robotik teknolojileri kullanıyorsa memnuniyetleri hakkındaki görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	26	21
Hayır	27	21,9
Fikrim yok	52	41,9
Kısmen	19	15,3
Toplam	124	100

Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen “Robotik teknoloji kullanımının rekabeti artıracağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verilen yanıtlar, çalışanların teknolojinin sektörel rekabete etkisine ilişkin algılarını ortaya koymaktadır. Verilere göre, katılımcıların %31,5’i robotik teknolojilerin rekabet gücünü artıracağına inanırken, %36,3’ü bu görüşe katılmadığını belirtmiştir. Bu sonuç, çalışanlar arasında rekabet açısından teknolojinin faydaları konusunda bir görüş ayrılığı olduğunu göstermektedir. Öte yandan, katılımcıların %25’i “fikrim yok” seçeneğini tercih etmiş, bu da önemli bir kısmının konuya ilişkin bilgi

eksikliği ya da değerlendirme yapamama durumunda olduğunu ortaya koymaktadır. “Kısmen” yanıtı veren %7,3'lük kesim ise teknoloji kullanımının rekabet gücüne sınırlı veya koşullara bağlı katkı sağlayabileceğini düşündüğünü göstermektedir.

Bu bulgular, Batman'daki konaklama sektöründe çalışanların robotik teknolojilerin rekabet gücüne katkısı konusunda henüz net ve yaygın bir kanaate sahip olmadıklarını ortaya koymaktadır. Bu durum, teknolojinin işletme performansına etkisiyle ilgili farkındalığın artırılması ve uygulamaların somut faydalarının çalışanlara etkin şekilde aktarılması gerekliliğini işaret etmektedir.

Tablo 19. Katılımcıların robotik teknolojilerin rekabeti artıracığına yönelik görüşler.

Ölçü birimi	Frekans	Yüzde %
Evet	39	31,5
Hayır	45	36,3
Fikrim yok	21	25
Kısmen	9	7,3
Toplam	124	100

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu araştırma, Batman ilindeki konaklama sektöründe çalışanların robotik teknolojilere yönelik algılarını, kullanım durumlarını ve teknolojiye ilişkin memnuniyet düzeylerini ortaya koymayı amaçlamıştır. Elde edilen bulgular, robotik teknolojilerin sektörde henüz yaygınlaşmadığını, çalışanların teknolojiye karşı temkinli ve kararsız tutumlar sergilediğini göstermektedir. Katılımcıların yalnızca sınırlı bir bölümü robotik teknolojilere güvenirken, önemli bir kısmı teknolojiye güven duymamakta veya bu konuda fikir belirtmekten kaçınmaktadır. Bu durum, teknolojik adaptasyon süreçlerinde yaşanan bilgi eksikliği, deneyim azlığı ve güvensizlik unsurlarının önemli bir engel olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca, memnuniyet düzeylerinin düşük olması, uygulama aşamasındaki zorlukların yanı sıra teknolojinin işyerinde verimli ve kullanıcı dostu biçimde entegre edilmediğine dair önemli ipuçları sunmaktadır. Bu bağlamda, konaklama sektöründe robotik teknolojilerin başarısı için sadece teknolojik altyapının değil, aynı zamanda kullanıcıların bilgi, beceri ve tutumlarının da geliştirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Teknolojinin rekabet gücüne katkısı konusunda ise çalışanlar arasında belirgin bir görüş ayrılığı gözlenmiştir. Bu durum, robotik teknolojilerin işletme performansına etkilerinin sektörde tam anlamıyla içselleştirilmediğini ve rekabet avantajı sağlayabilmesi için gerekli stratejik planlama ve eğitimlerin yetersiz kaldığını göstermektedir. Literatürde de benzer şekilde, teknolojiye adaptasyon sürecindeki başarısızlıkların işletme rekabet gücünü olumsuz etkilediği (Porter & Heppelmann, 2014), buna karşın etkin bir dijital dönüşümün rekabetçi avantaj sağladığı vurgulanmaktadır (Bharadwaj vd., 2013). Bu bağlamda, konaklama sektöründe robotik teknolojilerin başarılı entegrasyonu için öncelikle çalışanların teknolojiye yönelik farkındalığını artırmak, güven duygusunu pekiştirmek ve beceri gelişimini desteklemek gerekmektedir. Eğitim programları, uygulamalı teknoloji tanıtımları ve yönetim desteği, çalışanların adaptasyon sürecini kolaylaştıracak önemli unsurlar olarak öne çıkmaktadır (Rogers vd., 2008). Ayrıca, işletmelerin robotik teknolojilerin iş süreçlerine katkılarını somut verilerle ortaya koyarak, çalışanlar arasında oluşabilecek dirençleri azaltmaları önem taşımaktadır (Davenport vd., 2018).

Araştırma bulguları, Batman'daki konaklama sektöründe robotik teknolojilerin kullanımının henüz başlangıç aşamasında olduğunu, çalışanların ise bilgi eksikliği ve iş güvencesine dair kaygılar nedeniyle bu teknolojilere karşı kararsız bir tutum sergilediklerini göstermektedir. Robotik sistemlerin benimsenmesini kolaylaştırmak için öncelikle çalışanlara yönelik kapsamlı ve sürekli eğitim programlarının hazırlanması gerekmektedir. Bu eğitimler, teknolojilerin kullanım alanları, sağlayacağı avantajlar ve olası zorlukları kapsamlı; böylece çalışanların farkındalığı, güveni ve teknolojik yeterlilikleri artırılmalıdır. Araştırma

sonuçları, robotik teknolojilerin müşteri memnuniyetini ve hizmet kalitesini artırma potansiyeli taşıdığını ortaya koymakla birlikte, bu katkının somut biçimde görünür kılınması gerektiğine işaret etmektedir. Bu nedenle, işletmeler pilot uygulamalar gerçekleştirerek başarı örneklerini hem çalışanlarla hem de müşterilerle paylaşmalı, sektörel düzeyde iyi uygulama örnekleri yaygınlaştırılmalıdır. Sonuç olarak, robotik teknolojilerin konaklama sektörüne entegrasyonu verimlilik, hizmet kalitesi ve rekabet gücü açısından önemli fırsatlar sunmaktadır. Ancak bu süreçte çalışanların kaygılarının giderilmesi, bilinçlendirilmesi ve dönüşüme aktif katılımının sağlanması kritik bir gerekliliktir. Gelecek araştırmalarda, teknoloji adaptasyon sürecine etki eden faktörlerin ayrıntılı biçimde incelenmesi, çalışan deneyimlerinin derinlemesine analiz edilmesi ve müşteri memnuniyetine yönelik etkilerin değerlendirilmesi sektörün gelişimi açısından yararlı olacaktır.

EXTENDED ABSTRACT

This study aims to examine the perceptions, attitudes, and evaluations of employees working in accommodation establishments operating in the province of Batman regarding the use of robotic technologies. With the rapid advancement of technological developments, digitalization, automation, and the use of robotic systems have become increasingly widespread in the service sector (Ivanov et al., 2019). Within the scope of the Industry 4.0 process, these technologies have led to significant transformations not only in the manufacturing sector but also in the service industry (Schwab, 2016). Due to its labor-intensive structure, human-centered service approach, and competition based on customer satisfaction, the accommodation sector is directly affected by this transformation (Buhalis et al., 2018).

The integration of robotic technologies into the accommodation sector has the potential to provide advantages such as efficiency, speed, and standardization in service processes. However, the success of these technologies depends not only on technical infrastructure but also on employees' perceptions and attitudes toward them (Lu et al., 2019). In the accommodation sector, service quality largely depends on employees' performance, communication skills, and interactions with customers. Qualified human resources play a decisive role in ensuring customer satisfaction and achieving competitive advantage (Kandampully et al., 2018). Therefore, understanding how robotic technologies are perceived by employees is critically important for the effective and sustainable implementation of technological innovations (Venkatesh et al., 2012).

This research was conducted using a quantitative research method through a survey technique. Data were collected from employees working in accommodation establishments of different classes and sizes operating in the province of Batman, and a total of 124 employees participated in the study. The collected data were analyzed using descriptive statistical methods. Frequency and percentage distributions were used to identify employees' knowledge levels, general tendencies, and attitudes toward robotic technologies (Altunışık et al., 2017). The survey included statements covering key dimensions such as the effects of robotic technologies on the workforce, their contribution to service quality, cost considerations, competitiveness, trust, perceived satisfaction, and willingness to use (Ivanov et al., 2020).

The findings indicate that a significant proportion of the participants do not have sufficient knowledge about robotic technologies. Many employees stated that they do not have a clear opinion regarding the use of robotic systems in the accommodation sector and generally exhibited an indecisive or cautious attitude. This situation reveals that lack of knowledge and insufficient experience constitute major barriers to the adoption of technological innovations (Rogers, 2003). Especially in regionally operating accommodation establishments, limited technological awareness leads employees to adopt a more distant approach toward robotic technologies (Çakıcı & Aydın, 2020).

The study also found that perceptions regarding the potential effects of robotic technologies on the workforce constitute a significant source of concern among employees. A considerable number of

participants believe that robots may replace human labor, reduce employment opportunities, and negatively affect job security. These findings are consistent with the “technological unemployment” discussions frequently emphasized in the literature (Frey & Osborne, 2017). Such concerns may lead to resistance to technological transformation and a decrease in trust in robotic systems (Pfeiffer, 2018).

Evaluations related to service quality reveal notable differences in opinions among employees. Some participants believe that robotic technologies can enhance service quality by increasing speed, efficiency, and standardization in service processes (Belanche et al., 2020). In contrast, a significant group argues that human interaction is indispensable in the accommodation sector and that the use of robots may negatively affect customer satisfaction. A more cautious attitude toward the use of robots is particularly evident in departments with intensive customer interaction, such as front office, food and beverage, and guest relations (Gursoy et al., 2019).

Cost considerations also emerge as an important factor influencing employees’ attitudes toward robotic technologies. Most participants believe that robotic systems involve high installation, maintenance, and operating costs. This perception raises concerns about the sustainability of technological investments, especially for small and medium-sized accommodation establishments (Ivanov et al., 2017). Moreover, there is no clear consensus among employees regarding whether robotic technologies will provide long-term competitive advantages.

The results further indicate that the level of trust in robotic technologies is generally low among employees. Participants expressed concerns about the reliability of robotic systems, the possibility of errors, and their effectiveness in service delivery. In addition, employees stated that training and informational activities required for the effective use of robotic technologies are insufficient. This finding highlights the importance of strategies aimed at developing human resources during the technological transformation process (Buhalis et al., 2019).

In conclusion, this study demonstrates that employees working in the accommodation sector in Batman shape their perspectives on robotic technologies largely around indecisiveness, caution, and lack of knowledge. Employees’ levels of trust, satisfaction, and willingness to use robotic technologies are found to be limited. The findings suggest that employee-oriented approaches should be adopted to ensure the successful and sustainable implementation of robotic technologies in the accommodation sector. Informing, training, and actively involving employees in the technological transformation process will increase acceptance and effectiveness (Gursoy et al., 2020).

KAYNAKÇA

- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., & Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri* (9. baskı). Sakarya Yayıncılık.
- Belanche, D., Casaló, L. V., Flavián, C., & Schepers, J. (2020). Service robot implementation: A theoretical framework and research agenda. *The Service Industries Journal*, 40(3–4), 203–225. <https://doi.org/10.1080/02642069.2019.1672663>
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2013/37:2.3>
- Bieszk-Stolorz, B., & Kachniewska, M. (2023). Hotel robots: Opportunities and threats. *Tourism Economics*, 29(1), 98–117. <https://doi.org/10.1177/13548166211055862>

- Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
- Buhalis, D., Leung, R., & Law, R. (2018). eTourism: Critical information and communication technologies for tourism destinations. *Tourism Management*, 69, 460–470. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.06.010>
- Buhalis, D., & Moldavska, I. (2019). In-room voice-based AI digital assistants. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 10(1), 10–28. <https://doi.org/10.1108/JHTT-01-2018-0002>
- Čaić, M., Odekerken-Schröder, G., & Mahr, D. (2018). Service robots: Value co-creation and co-destruction in elderly care networks. *Journal of Service Management*, 29(2), 178–205. <https://doi.org/10.1108/JOSM-07-2017-0179>
- Çakıcı, A. C., & Aydın, S. (2020). Turizm sektöründe teknolojik yeniliklere bakış. *Turizm Akademik Dergisi*, 7(1), 55–70.
- Davenport, T. H., & Ronanki, R. (2018). Artificial intelligence for the real world. *Harvard Business Review*, 96(1), 108–116.
- Demir, M., & Demir, S. Ş. (2021). Otel işletmelerinde dijitalleşme algısı ve yöneticilerin dijital dönüşüme yaklaşımları. *Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 455–472.
- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). SAGE Publications.
- 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. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.08.019>
- Gretzel, U., & Murphy, H. C. (2019). Service robots in hospitality and tourism: Investigating consumer acceptance. *Tourism Management Perspectives*, 30, 69–76. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.02.002>
- Gursoy, D., Chi, O. H., & Chi, C. G. (2019). Effects of AI and robotics on hospitality employment. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.008>
- Gursoy, D., et al. (2020). Smart tourism technologies. *Tourism Review*, 75(1), 1–6. <https://doi.org/10.1108/TR-09-2019-0398>
- Ham, S., Kim, W. G., & Jeong, S. (2005). Effect of information technology on performance in upscale hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 281–294. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.06.010>
- Ivanov, S., & Webster, C. (2017). Designing robot-friendly services: Integrating robots into the tourism and hospitality service encounter. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(5), 1295–1311. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2015-0496>
- Ivanov, S., & Webster, C. (2019). *Robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism and hospitality*. Emerald Publishing.
- Ivanov, S., Webster, C., & Berezina, K. (2017). Adoption of robots and service automation by tourism and hospitality companies. *Revista Turismo & Desenvolvimento*, 27(28), 1501–1517.

- Ivanov, S., Webster, C., & Garenko, A. (2018). Young Russian adults' attitudes towards the potential use of robots in hotels. *Technology in Society*, 55, 24–32. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2018.06.004>
- Kim, M. J., Kim, J., & Wang, Y. (2021). Technology acceptance and customer satisfaction with hotel service robots. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(4), 1335–1353. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2020-1030>
- Köse, A. (2022). Otel işletmelerinde dijitalleşme süreci ve robotların kullanımı: Türkiye örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 31–49.
- Kuo, Y.-F., Chen, J.-M., & Tseng, C.-Y. (2017). Investigating the antecedents of trust in virtual communities. *Online Information Review*, 41(5), 625–640. <https://doi.org/10.1108/OIR-04-2016-0091>
- Lin, I. Y., & Mattila, A. S. (2021). The impact of service robots on customer perceptions of cleanliness in hotel settings. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102825. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102825>
- Lu, L., Cai, R., & Gursoy, D. (2020). Developing and validating a service robot integration willingness scale. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102378. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102378>
- Lu, V. N., Wirtz, J., Kunz, W. H., Paluch, S., Gruber, T., Martins, A., & Patterson, P. (2019). Service robots, customers and service employees. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(3), 393–414. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2018-0065>
- Morosan, C., & DeFranco, A. (2016). Revisiting UTAUT2 to examine NFC mobile payments in hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 53, 17–29. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.11.003>
- Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). How smart, connected products are transforming competition. *Harvard Business Review*, 92(11), 64–88.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Schwab, K. (2016). *The fourth industrial revolution*. World Economic Forum.
- Tuomi, A., Tussyadiah, I., & Stienmetz, J. (2021). Applications and implications of service robots in hospitality. *Cornell Hospitality Quarterly*, 62(2), 112–123. <https://doi.org/10.1177/1938965520963961>
- Tung, V. W. S., & Law, R. (2017). Human–robot interaction in tourism and hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(10), 2498–2513. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-11-2016-0631>
- Tussyadiah, I. (2020). A review of research into automation in tourism. *Annals of Tourism Research*, 81, 102883. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.102883>
- Tussyadiah, I., & Park, S. (2018). Consumer evaluation of hotel service robots. In R. Schegg & B. Stangl (Eds.), *Information and communication technologies in tourism 2018* (pp. 308–320). Springer.
- UNWTO. (2020). *International tourism highlights: 2020 edition*. World Tourism Organization. <https://doi.org/10.18111/9789284422456>
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>

- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Wirtz, J., Patterson, P. G., Kunz, W. H., Gruber, T., Lu, V. N., Paluch, S., & Martins, A. (2018). Brave new world: Service robots in the frontline. *Journal of Service Management*, 29(5), 907–931. <https://doi.org/10.1108/JOSM-04-2018-0119>
- Xiang, Z., Du, Q., & Fan, W. (2023). Smart tourism transformation. *Tourism Management*, 96, 104699. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104699>
- Yılmaz, A., & Sezgin, E. (2021). Otelcilikte dijital dönüşüm ve robotik uygulamalara yönelik algılar. *Turizm ve Otelcilik Dergisi*, 12(1), 58–72.
- Zeng, Z., Chen, P. J., & Lew, A. A. (2020). From high-touch to high-tech. *Tourism Geographies*, 22(3), 724–734. <https://doi.org/10.1080/14616688.2020.1762118>