

Araştırma Makalesi

Turizm Sektöründe Çalışanların Ulaşılama Hakkı: Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir İnceleme

The Right to Disconnect for Employees in the Tourism Sector: An Examination of Hotel Businesses and Travel Agencies

Berkant KIYKAÇ

Dr. Öğr. Üyesi, Hakkari Üniversitesi

Çölemerik Meslek Yüksekokulu

berkantkiyak@hakkari.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0001-6602-7546>

Makale Geliş Tarihi	Makale Kabul Tarihi
26.06.2026	08.09.2026

Öz

Bu çalışma, 7/24 kesintisiz hizmet esasına dayanan turizm sektöründe görev yapan otel ve seyahat acentası çalışanlarının, mesai saatleri dışında dijital iletişimden kopma hakkı olan ulaşılama hakkı kavramına yönelik görüş ve deneyimlerini incelemektedir. Teknolojik araçların esnek çalışmayı yaygınlaştırarak iş ve özel hayat sınırlarını belirsizleştirmesi, araştırmanın çıkış noktasını oluşturmaktadır. Nitel bir tasarıma sahip çalışmada, amaçlı örnekleme teknikleri kullanılarak Kuşadası bölgesindeki beş yıldızlı oteller ve A Grubu seyahat acentalarında çalışan 10 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle açık ve eksenel olarak kodlanarak değerlendirilmiştir. Araştırma bulgularına göre, kurumsal iletişim kanallarının çeşitliliği ve sektörün kesintisiz hizmet yapısı çalışanlar üzerinde zihinsel yorgunluk ile sürekli çalışma hissi yaratmaktadır. Katılımcıların ulaşılama hakkı konusunda kavramsal farkındalıklarının olmadığı, yöneticilerin sürekli ulaşılabilirlik beklentisi, misafir odaklılık, kalifiye personel eksikliği ve örtük yaptırımların ise bu hakkın önünde yapısal engeller meydana getirdiği saptanmıştır. Araştırma bulgularının, sürekli ulaşılabilirlik baskısının çalışan refahı ve iş-yaşam dengesi üzerindeki olumsuz etkilerini ortaya koyarak literatüre ve sektör yöneticilerine katkı sağlaması hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Turizm Sektörü, Ulaşılama Hakkı, Seyahat Acentası, Otel, Kuşadası.

Abstract

This study examines the views and experiences of hotel and travel agency employees working in the tourism sector, which operates on a 24/7 uninterrupted service basis, regarding the concept of “right to disconnect”—the right to disconnect from digital communication outside working hours. The starting point of the research is the fact that technological tools have made flexible working widespread, thereby blurring the boundaries between work and private life. In this qualitative study, semi-structured interviews were conducted with 10 participants working in five-star hotels and Group A travel agencies in the Kuşadası region, using purposive sampling techniques. The data obtained were evaluated through content analysis using open and axial coding methods. According to the research findings, the diversity of corporate communication channels and the continuous nature of the sector create mental fatigue and a sense of constant work among employees. It was determined that participants lack conceptual awareness of the right to disconnect, and that managers' expectations of constant availability, guest-centricity, shortage of qualified personnel, and implicit sanctions constitute structural barriers to this right. The

Önerilen Atıf /Suggested Citation

Kıykaç, B., 2026, Turizm Sektöründe Çalışanların Ulaşılama Hakkı: Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir İnceleme, Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi Dergisi, 61(3), 3796-3820.

research findings aim to contribute to the literature and sector managers by revealing the negative effects of constant availability pressure on employee well-being and work-life balance.

Keywords: *Tourism Sector, Right to Disconnect, Travel Agency, Hotel, Kuşadası.*

1. GİRİŞ

Günümüzde çalışma yaşamında teknolojinin sunduğu imkanlar hızla benimsenmiş ve pek çok kolaylığı beraberinde getirmiştir. Ancak bu kolaylıklar, özellikle çalışanlar için bazı olumsuz sonuçları da ortaya çıkarmıştır. Örneğin, iş süreçlerini kolaylaştıran teknolojik araçlar zamanla işverenler için birer denetleme ve takip aracı haline dönüşmüştür (Kaya, 2024: 236). İş yerlerinde iş güvenliği ve operasyonel düzenin temini için işverenlere tanınan denetim yetkisinin yasal sınırlarını belirlemek, teknolojik gelişmelerin etkisiyle giderek karmaşılaşan bir süreç halini almıştır. Kısa süre içinde yenilenen dijital izleme sistemleri, çalışanın her anını kapsayan derinlikli bir denetim olanağı yaratmaktadır. Nitekim kamera ve e-posta kontrolü gibi geleneksel yöntemlerin yanı sıra, araçlara monte edilen GPS (Global Positioning System - Küresel Konumlama Sistemi) cihazları vasıtasıyla kapıların açık tutulduğu sürenin dahi takip edilebildiği mikro düzeyde denetim ağı tesis edilebilmektedir (Erbaş, 2017: 99). İşverenler tarafından kurulan bu detaylı ve kesintisiz denetim ağı, çalışanların bilgilerinin, iş sözleşmesinin tarafları (işçi ve işveren) dışındaki üçüncü kişilerin (müşteriler, tedarikçiler vb.) erişimine açık hale gelmesine yol açmıştır. Ayrıca esnek çalışma saatleri, çalışanların çalışma ve dinlenme süreleri arasındaki sınırları belirsizleştirmiş, böylece özel hayat ile iş hayatı iç içe geçmiştir. Bu gelişmeler, teknolojinin getirdiği avantajların yanı sıra çalışanların mahremiyeti ve kişisel alanları üzerindeki olumsuz etkilerini de göstermektedir. Teknolojinin gelişimi, çalışanlar için “sürekli ulaşılabilirlik” gibi yeni ve olumsuz bir durumu meydana getirmiştir. Cep telefonları ve dizüstü bilgisayarlar gibi anlık iletişimi sağlayan araçlar sayesinde işverenler, müşteriler ve meslektaşlar, çalışanların her an işle ilgili bildirimlere ve taleplere açık olduğu algısına kapılmıştır. Bu durum, mesai saatleri sona erse bile çalışanların işleriyle bağlantılarını tamamen koparamamalarına sebep olmaktadır (Kaya, 2024: 236). Fleming (2020: 134), birçok meslekte çalışanların bütün kişiliklerini, “neleri var neleri yoksa” işte kullanmaları gerektiğine dikkat çekmektedir. Fleming’e (2020) göre ofisteki katı dokuz-beş düzenin yerini, teknolojinin desteğiyle, işlerin alışılmadık yerlerde ve zamanlarda halledilebildiği esnek zamanlı çalışma almıştır. Günümüzün işyerleri alışıldık geleneksel sınırların ötesine geçmiştir. Çalışanların dizüstü bilgisayarlarını, akıllı telefonlarını ve bunlar gibi çeşitli cihazlarını götürebildikleri ve bu cihazları kullanabilecekleri koşulları sağlayan her yerin adeta bir iş yerine evrildiğini söylemek mümkündür (Boz ve Gözen, 2023: 26).

Ulaşılamama hakkına ilişkin literatür, dijitalleşmenin ve COVID-19 salgınının etkisiyle kavramsal bir tartışmadan küresel bir yasal yükümlülüğe dönüşen, hukuktan sağlığa, işletmeden sosyolojiye kadar uzanan geniş bir disiplinlerarası alanı içermektedir. Ulaşılamama hakkına yönelik ulusal literatürde bazı araştırmalar bulunmaktadır. Gerek Türk İş Hukuku ve uluslararası mevzuat çerçevesinde gerekse uzaktan çalışma, iş-yaşam dengesi, sektörel uygulamalar ve dijital çağda insana yakışır iş boyutuyla ele alınan bu kavram, geniş bir alanda akademik araştırmalara yön vermiştir (Ugan Çatalkaya, 2016; Aydın ve Kutlu, 2020; Dulay Yangın, Baycık, Yay ve Doğan 2021; Esen, 2021; Gözen ve Boz, 2022; Gözen ve Boz, 2023; Boz ve Gözen, 2023; Kırık, 2023; Ünal, 2023; Erkanlı Başbüyük, 2023; Canbolat, 2024; Kaya, 2024; Aktaş, 2025; Külahlı, 2026). Söz konusu çalışmalar genellikle, kavramın iş hukukundaki yasal boşluğuna ve işçinin dinlenme hakkı ile olan hayati bağına vurgu yapmaktadır. Uluslararası literatürde yer alan çalışmalar ise, Fransa, Portekiz ve İtalya gibi öncü ülkelerin yasal düzenlemelerinden (Pansu, 2018; Dagnino, 2020; Rebelo, Delaunay, Diamantino ve R. Almeida, 2024) sendikal mücadelelere (Murphy, 2025) ve çalışan esenliği, verimliliği ile iş-yaşam dengesi üzerindeki etkileri (Gryn, Kotova, Velychko, Sereda ve Tkachenko, 2025) inceleyen geniş bir alana yayılmaktadır. Bu araştırmanın amacı ise, turizm sektörü özelinde otel ve seyahat acentası çalışanlarının ulaşılama hakkı kavramına ilişkin görüş ve deneyimlerini incelemektir. Dijital çağda, çalışma saatleri dışında dijital iletişimden kopma hakkı olarak tanımlanan ulaşılama hakkı çalışan refahı ve iş-yaşam dengesi açısından giderek önemli bir hale gelmektedir. Özellikle 7/24 hizmet sağlama mantığı ve yüksek temposuyla bilinen turizm sektörü bağlamında bu hakkın çalışan deneyimleri üzerindeki etkisi yeterince anlaşılmamıştır. Bu araştırma kapsamında, otel işletmeleri ve seyahat acentalarında çeşitli departmanlarda görev alan çalışanların ulaşılama hakkına ilişkin görüşleri ve deneyimlerinin

derinlemesine incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmadan elde edilen bulguların, ilgili literatüre ve sektör yöneticilerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Ulaşılammama Hakkı

Enformasyon ve iletişim teknolojilerinin kullanımı, çalışma zaman uzamı ile boş zaman uzamı arasındaki ayrımı belirsizleştirmiştir (Schwarz, 2025: 25). Günümüz çalışma hayatında dijital araçların yoğun kullanımı, çalışanları işverenleri tarafından sürekli olarak işle ilgili konularda rahatsız edilme riskine açık hale getirmiştir. Oysa bir çalışanın dinlenme hakkını tam anlamıyla kullanabilmesi için, mesai saatleri dışında işle olan bağını kesebilmesi şarttır. Bu ihtiyacın bir sonucu olarak, “işçinin ulaşılammama hakkı”, “bağlantıyı kesme hakkı” veya “ulaşılabilir olmama hakkı” gibi yeni bir kavram gündeme gelmiştir. Bu hak, çalışanların iş görme yükümlülüğünün bulunmadığı sürelerde, iş ilişkisi içinde herhangi bir olumsuz sonuçla karşılaşma endişesi taşımadan, iş ve işyeriyle olan tüm iletişimi kesebilme serbestisi olarak tanımlanabilir (Aktaş, 2025: 2-6). Ulaşılammama hakkı, iş ilişkisi içerisinde herhangi bir olumsuz sonuca maruz kalmadan teknolojik cihazlardan ve iş ile ilgili iletişimi mümkün kılan her türlü araçtan bağlantıyı kesme ve iş sebebiyle rahatsız edilmeme hakkıdır. Ulaşılammama veya bağlantıyı kesme hakkı, işçinin çalışma hayatı ve özel hayatı arasında bir sınır belirleyerek iş-yaşam dengesini sağlamayı hedefler. Ulaşılammama hakkı gereği, işçiye çalışma saatleri dışında zorla iş yaptırılmaz. İşçi işten ayrıldıktan sonra iş ve iş yeriyle hem fiziki hem de psikolojik olarak bağlantıyı koparabilmelidir. İş yeri, yalnızca fiziki sınırları olan ve dört duvara sahip mekanları ifade etmez. İş organizasyonu kapsamında işçi, farklı mekanlarda iş görebilir. Uzaktan çalışan işçi evinde iş görmesinden dolayı çalışma saatleri sonunda ulaşılammaz olmalıdır. Ayrıca, işçi ulaşılammaz olmayı seçtiği için de belirli yaptırımlarla karşılaşmaması gerekir. Ulaşılammama hakkı kadın işçiler açısından ayrıca önem taşımaktadır. Kadın işçiler, toplumsal kabullerin kişilere ve cinsiyete yüklediği roller sebebiyle kadınlar ortalama bir erkek işçiye kıyasla ev işlerine daha çok zaman ayırmaktadır. Söz konusu durum, cinsiyet eşitsizliğini arttırabilir ve kadınların çalışma hayatına katılımını olumsuz etkileyebilir. Ulaşılammama hakkına ilişkin yapılacak düzenlemeler kapsamında belirtilen konuların dikkate alınması kadın işçilerin iş-yaşam dengesinin daha sağlıklı yürütülmesine katkı sağlayacaktır (Ünal, 2023: 23-26). Külahlı (2026), ulaşılammama hakkına ilişkin ulusal ve uluslararası literatür ile farklı ülkelerdeki yasal düzenlemeleri sistematik bir şekilde incelemiştir. Bu doğrultuda, mesai saatleri dışında e-posta, sürekli arama veya dijital uygulamalar aracılığıyla erişilebilir olma beklentisinin çalışanların biyo-psiko-sosyal sağlığını olumsuz etkilediğini, iş-aile yaşam dengesini bozduğunu, tükenmişlik ve bilişsel yüklenme gibi riskleri artırdığını belirlemiştir.

Bağlantıda kalma ve erişilebilir olma olasılığı, uzaktan çalışanların temel bir özelliği haline gelmiştir. Ancak, bu tür bir erişilebilirlik ve sürekli işe dahil olma durumu, kişisel yaşamı, sağlığı ve iş verimliliğini olumsuz etkileyebilmektedir (Chudnovskikh, 2019). İşçiler genel olarak, uzaktan çalışmanın iş-yaşam dengesinin sağlanması bakımından yararlı olduğunu düşünmektedir. Ancak, uzaktan çalışmanın hem avantajları hem de dezavantajları bulunmaktadır. İşçilerin düşüncesinin aksine uzaktan çalışmanın en belirgin dezavantajı iş ve özel yaşam arasındaki çizgiyi belirsiz hale getirmesidir. Bunun yanı sıra, işçilerin sosyal yaşamının kısıtlanması, iş arkadaşıyla sınırlı iletişimlerinin olması ve iş görme eylemini yerine getirirken işle ilgili konularda yardım alma şanslarının iş yeri ortamına göre daha kısıtlı olması diğer dezavantajlara örnektir. Uzaktan çalışanların çalışma süreleri net olarak saptanmalı, kayıt altına alınmalı ve işverenlerin bu sürelerle uygun davranmaları sağlanmalıdır. Ulaşılammama hakkına en çok uzaktan çalışan işçiler ihtiyaç duymaktadır (Ünal, 2023: 30-33).

Çalışma zamanını incelemek, insanların yaşamlarının başka yönlerini ve onların zaman kullanımlarını da dikkate almayı ifade etmektedir. Çalışma zamanındaki herhangi bir artış veya azalışın, aile ile harcanan zaman olsun veya serbest zaman ya da boş zaman olsun, çalışma dışı zamanın miktarı ve bu zamanın kullanımına ilişkin sonuçları mevcuttur. Birçok toplumda metalaşmış veya ücretli işe ayrılan zamanın çok az olması, kişinin kendisinin veya ona bağımlı olan herhangi bir kimsenin ekonomik güvencesini tehdit edebilmektedir. Ancak, çalışmaya çok fazla zaman ayırmak ise aile veya kişisel yaşama olumsuz yansıyabilmektedir (Strangleman ve Warren, 2015: 216-217). Ulaşılammama hakkı, kuruluşların çalışanları 7/24 işe bağlı tutmasına olanak tanıyan teknolojik gelişmeler nedeniyle ortaya çıkan bir konudur. Bu hakkı etkili bir şekilde uygulamak, modern çağda gereksiz ve muhtemelen

verimsiz olan, çalışan özerkliğine kısıtlamalar getiren endüstriyel çağ zihniyetinin üstesinden gelmeyi gerektirmektedir (World Economic Forum, 2022).

Genellikle özel işyerlerinde çalışan işçilerin özel yaşamlarının ve dinlenme zamanlarının dikkate alınmadığı görülmektedir (Ünal, 2023: 88). Ancak, günümüz dünyasında iletişim teknolojilerinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerini dengelemek amacıyla bazı öncü şirketler çeşitli uygulamalar geliştirmektedir. Örneğin, Fransa merkezli Orange Telekomünikasyon Grubu, 27 Eylül 2016'da imzaladığı toplu sözleşme ile çalışanlarına irtibatı kesme hakkını resmen tanımıştır. Almanya'da ise Volkswagen, 2012 yılında mesai saatleri dışında e-posta alımını durduran ilk şirketlerden biri olmuştur; bu uygulama için sunucularını özel olarak ayarlayarak çalışanların dinlenmesini sağlamaktadır. Benzer şekilde, İspanya'daki sigorta şirketi AXA, Temmuz 2017'de yaptığı toplu sözleşmeyle çalışanlarına mesai saatleri dışında telefonlarını kapatma hakkını vermiştir. Alman araç üreticisi Daimler ise 2014 yılında, tatile çıkan işçiler için isteğe bağlı bir hizmet sunarak, “ofis dışındayım” yanıtı yerine gelen e-postaların otomatik olarak silinmesini tercih etme imkanı tanımıştır. Bu örnekler, küresel şirketlerin çalışan refahını artırmak ve dijital çağın getirdiği sürekli ulaşılabilirlik baskısını yönetmek adına attığı önemli adımları göstermektedir (Duman, 2021). Başka bir örnekte ise, sağladığı hizmet sebebiyle müşterilerine her zaman ulaşılabilir olmayı vaat eden Boston Yönetim Danışmanlığı, işçilerine haftada bir gün saat 18.00'dan sonra ulaşılabilir olmama fırsatı sunmuştur. Böylece, hem işçiler hem de işveren açısından birçok olumlu sonuç ortaya çıkmıştır. İşyerinde daha önce çözülmemeyen sorunlara karşın daha akıllı yaklaşımlar benimsenmiştir. İşçiler daha canlı ve işe yatkın olmaya başlamışlardır (Ünal, 2023: 45).

Bağlantıyı kesme hakkının uygulanabilirliğini yönetmek için sert (hard) ve yumuşak (soft) olmak üzere iki temel yaklaşım mevcuttur. Sert yaklaşımda, sunucular ve dijital mobil cihazlar arasındaki bağlantının belirlenmiş saatlerde kapatılması, belirli zamanlarda e-posta teslimatının engellenmesi, tatillerde veya önceden belirlenmiş zaman dilimlerinde e-postaların otomatik olarak silinmesi gibi uygulamalar görülmektedir. Yumuşak yaklaşımda ise, bağlantıyı kesme sorumluluğu çalışana verilmektedir. Bu kapsamda, kararlaştırılan çalışma saatleri dışında, herhangi bir olumsuz durumla karşılaşmaksızın mesajlara yanıt vermeme hakkı, dinlenme süresinin önemi ve sürekli bağlantıda kalmanın olumsuz etkileri konusunda farkındalık artırma çalışmaları, bağlantıyı kesme hakkının ihlaline karşı şikayet prosedürü, ulaşılabilirlik/ulaşılamazlık saatleri konusunda anlaşma sağlanması ve bağlantı kesme zamanlarının (ör. resmi tatiller/yıllık izinler) netleştirilmesi, bağlantı durumunu denetleme prosedürleri gibi uygulamalar yer almaktadır. İki yaklaşım arasındaki temel fark, sert bağlantı kesme yönteminin, bir mesaja cevap verip vermeme kararını çalışanın elinden almasıdır. Volkswagen, e-posta ve mesaj sunucuları ile çalışanların akıllı telefonları arasında sert bir bağlantı kesme uygulamasına dayanan genel yaklaşımını sürdüren tek şirket olarak göze çarpmaktadır (Eurofound, 2021: 32-33).

2.2. Ulaşılama Hakkı ve Yasal Düzenlemeler

Avrupa'da birçok ülke, çalışanların bağlantıyı kesme hakkını tanıyan yasalar çıkarmıştır. Kenya da benzer bir adım atmaya hazırlanmaktadır. Uzaktan çalışmaya geçiş, birçok kişi için ev ve iş yaşamı arasındaki sınırı bulanıklaştırmıştır. Bu durum, çalışanların her saatte arama, mesaj ve e-postaları yanıtlamasına neden olmuştur. Böylece, birçok ülke bağlantıyı kesme hakkını koruyan yasaları incelemeye yönelmiştir. Kenya, böyle bir hamleyi düşünen ilk Afrika ülkesi olmuştur. Kenya'nın önerdiği Çalışan (Değişiklik) Yasa Tasarısı, işverenlerin çalışanlardan çalışma saatleri dışında, hafta sonları veya resmi tatillerde arama, kısa mesaj veya e-posta yanıtlamalarını beklemelerini engellemeyi amaçlamaktadır. Belçika, Şubat 2022'de memurların mesai saatleri dışında alınan iş e-postalarını, mesajlarını ve telefon aramalarını, misilleme korkusu olmadan kapatmalarına olanak tanıyan bir yasa çıkarmıştır. Avrupa Birliği (AB), bağlantıyı kesme hakkını “bir çalışanın, mesai saatleri dışında e-postalar veya diğer mesajlar gibi işle ilgili elektronik iletişimlerden ayrılma ve bunlarla meşgul olmaktan kaçınma hakkı” olarak tanımlamaktadır. Bu hak henüz AB yasalarına geçmemiş olsa da, Ocak 2021'de kabul edilen bir karar, bir AB direktifinin oluşturulması çağrısında bulunmuştur. Bu durum, çeşitli üye devletlerin yasal emsaller oluşturma hamlelerini takip etmektedir. AB hukukunda direktifler, ikinci mevzuat kapsamında değerlendirilmektedir. Örneğin, 2003/88/EC sayılı direktife göre, haftalık çalışma saati en çok 48 saattir. Üye devletler, haftalık çalışma saatini 40 saate düşürme serbestliğine sahiptir. Ancak, 50 saat olacak şekilde yükseltemezler. Bunun yanı sıra, 2003/88/EC Sayılı Çalışma Süreleri Direktifi, 89/391/EEC Sayılı İş Sağlığı ve Güvenliği Direktifi, 90/270/EEC Sayılı Ekranlı Araçlarla

Görülen İşler için İş Sağlığı Güvenliği Direktifi gibi bazı AB hukukunda yürürlükte olan direktifler ulaşılamama hakkı bağlamında incelenebilir. Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO) sözleşmelerinde (öm. 30 Sayılı Çalışma Süreleri ILO Sözleşmesi/Madde 11/2-a) de belirtilen çalışma saatleri sonrasında işçi ile iletişime geçmenin kural olarak ulaşılamama hakkının ihlaline atıfta bulunan açıklamalar yer almaktadır. Türkiye, 1932 yılında ILO'ya üye olmuş ve çalışma mevzuatında ILO sözleşmelerine uyumlu şekilde değişiklik ve düzenlemeler gerçekleştirmiştir. Bu alanda birçok kişi tarafından öncü olarak görülen Fransa, Ağustos 2016'da, çalışanların belirlenmiş çalışma saatleri dışında telefonlarını ve diğer cihazlarını kapatmalarına izin veren bir yasa çıkarmıştır. 50'den fazla çalışanı olan şirketler, personelin e-posta gönderemeyeceği veya alamayacağı belirli saatleri belirleyen bir “iyi davranış tüzüğü” hazırlamakla yükümlüdür. 2017 yılında Fransız Çalışma Bakanının ismiyle nitelenen ulaşılamama hakkına yönelik hükümleri de kapsayan “El Khomri Kanunu” madde 55 ile Fransız İş Kanunu L 2242-17 düzenlenmiştir. Benzer şekilde, 2017 yılında ulaşılamama hakkına ilişkin kanuni düzenleme olan “Lavoro Agile” (verimli veya akıllı çalışma düzeni) İtalya iç hukukunda yer bulmuştur (World Economic Forum, 2023; Ünal, 2023). Türkiye’de çalışma sürelerinin belirlenmesi ve dinlenme hakkının gerekliliği konusunda hem Anayasada hem de iş hukuku mevzuatında düzenlemelere yer verilmektedir. Ancak, işçiye ulaşılabilir olmama hakkını tanıyan herhangi bir yasal düzenleme ve işçilere ulaşılabilir olmama hakkını tanıyan bir işveren uygulaması bulunmamaktadır (Kaya, 2024: 252). Türkiye’de Uzaktan Çalışma Yönetmeliği (UÇY), doğrudan ulaşılamama hakkını ele almamasına karşın konu kapsamında değerlendirilebilecek hükümlere yer vermektedir. Yönetmelikte çalışma sürelerinin belirlenmesi, iletişim, iş sağlığı ve güvenliğine yönelik önlemlerin alınması gibi konuların çerçevesi belirlenmiştir (Ünal, 2023: 87; Külahlı, 2026: 163).

2.3. Ulaşılamama Hakkı ve Turizm Sektörü

Turizm sektörü, emek-yoğun bir yapıya sahiptir. Turizm sektöründe mevcut istihdam yapısının bazı temel özellikleri bulunmaktadır. Örneğin, kitle turizminin yoğun bölgelerde işgücünün mevsimlik olarak çalıştırıldığı görülmektedir. Turizm sektöründe çalışma şartlarının zorluğu ve düşük ücretler nedeniyle iş gücü devir oranı yüksektir. Ulaştırma ve konaklama gibi alt sektörlerde çalışan işçilerin değişik zaman dilimlerinde günün 24 saati hizmet sağlaması söz konusudur (Kozak vd., 2024: 119-120). Gözen ve Boz (2022), turizm sektörünün 7/24 hizmet anlayışı ile devameden bir sektör olması sebebiyle işgörenlerin aileleri ve işe ayırdıkları zamanın dengelenmesinde sorun yaşadığını ifade etmektedir. Bu bağlamda, turizm sektöründe çalışanların ulaşılamama hakkı konusunu kavramsal açıdan ele alarak, konuyla ilişkin farkındalığın oluşturulması adına ilgili araştırmaların artırılması gerektiğine dikkat çekmiştir. Bunun yanı sıra, Gözen ve Boz (2023) turizm sektöründe insan kaynakları (İK) yöneticileri ile yaptıkları görüşmeler kapsamında, işgörenlerin ulaşılamama hakkı ile turizm sektöründe farkındalığın ne derece olduğunu incelemiştir. Araştırma sonucunda, yöneticilerin bu hak hakkında genel olarak bilgi sahibi olmadığı belirlenmiştir. Ancak, yöneticilerin ulaşılamama hakkının yasal olarak değerlendirilip uygulamaya konulmasının sektör için faydalı olacağı görüşünde oldukları saptanmıştır. Ayrıca, mesai saatleri dışında çalışanlara ulaşılmasının iş-yaşam dengesini ve genel iyi oluş hallerini olumsuz etkileyebileceği de ifade edilmiştir. Bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe otel işletmelerinde ve seyahat acentalarında farklı departmanlarda çalışanların ulaşılamama hakkı konusundaki görüşlerini ve deneyimlerini derinlemesine incelemektir. Böylece, ulaşılamama hakkı konusunda çalışanların bakış açılarının yansıtılması hedeflenmiştir.

2.4. İlgili Çalışmalar

Literatürde ulaşılamama hakkı kavramına yönelik gerçekleştirilmiş ulusal ve uluslararası çalışmalar bulunmaktadır. Tablo 1 ve Tablo 2’de öne çıkan çalışmaların konuları kısaca yer almaktadır.

Tablo 1: Ulaşılamama Hakkına İlişkin Ulusal Alandaki Çalışmalar

Yazar	Çalışma Konusu
Ugan Çatalkaya (2016)	İşçinin kişisel hayatı bağlamında işverence ulaşılabilir olmama hakkı
Aydın ve Kutlu (2020)	Türk İş Hukuku ve Avrupa Ülkeleri özelinde işçinin ulaşılama hakkı
Dulay Yangın vd. (2021)	COVID-19 Pandemisinde uzaktan çalışma bağlamında ulaşılama hakkı
Esen (2021)	Uzaktan çalışmada irtibatı kesme hakkı
Gözen ve Boz (2022)	Turizm sektöründe çalışanların ulaşılama hakkı
Gözen ve Boz (2023)	Turizm sektöründe insan kaynakları yöneticilerinin perspektifiyle ulaşılama hakkı
Boz ve Gözen (2023)	İşgörenin iş-yaşam dengesi bağlamında ulaşılama hakkı
Kırık (2023)	Türk İş Hukuku'nda ulaşılabilir olmamaya ilişkin yasal bir düzenleme olmaması sebebiyle bu kavramın dinlenme hakkı ve özel yaşam ile ilişkisi
Ünal (2023)	Özel hukuk ilişkisi içerisinde işçilerin ulaşılama hakkı, dünyadan ve Türk Hukuku'ndan örnekler
Erkanlı Başbüyük (2023)	Tele çalışmada işçinin dinlenme hakkı
Canbolat (2024)	Ulaşılabilir olmama hakkının iş ilişkisi üzerine etkileri ve Türk Hukuku
Kaya (2024)	Ulaşılamama hakkında duyulan ihtiyaç doğrultusunda uluslararası düzenlemeler ve bu hakkın Türk Hukuku'ndaki yeri
Aktaş (2025)	Dijital çalışma açısından ulaşılama hakkı
Külahlı (2026)	Dijital çağda insana yakışır işin yeni boyutu çerçevesinde çalışanın ulaşılama hakkı

Tablo 1’de yer alan ulusal çalışmalar değerlendirildiğinde, araştırmaların temelinde Türk İş Hukuku mevzuatındaki yasal boşluklar, uzaktan çalışma dinamikleri ve sektörel yansımaların yattığı görülmektedir. Ulusal yazının önemli bir kısmı, Türk İş Hukuku'nda ulaşılama hakkına ilişkin doğrudan ve açık bir yasal düzenlemenin bulunmamasından hareketle kavramı, anayasal ilkeler, dinlenme hakkı, kişisel yaşam çerçevesinde incelemekte ve uluslararası uygulama örneklerinden yararlanarak Türkiye için çözüm önerileri ortaya koymaktadır (Ugan Çatalkaya, 2016; Kırık, 2023; Ünal, 2023; Canbolat, 2024; Kaya, 2024). Ulaşılamama hakkı kavramı, turizm gibi 7/24 esasına dayalı ve esnek mesai sektörlerinde çalışanlar ile insan kaynakları yöneticilerinin perspektifinden de incelenmiştir (Gözen ve Boz, 2022; Gözen ve Boz, 2023). Bunun yanı sıra güncel araştırmalarda konu, iş-yaşam dengesi, dijital çalışma ve insana yakışır iş normları bağlamında bütüncül bir yaklaşımla değerlendirilmiştir (Boz ve Gözen, 2023; Aktaş, 2025; Külahlı, 2026).

Tablo 2: Ulaşılamama Hakkına İlişkin Uluslararası Alandaki Çalışmalar

Yazar	Çalışma Konusu
Hesselberth (2018)	Dijital dünyadan kopmanın görüldüğü kadar basit bir eylem olmaması ve yapılandırıcı bir paradoks üzerinde kurulması
Pansu (2018)	Fransa’da bağlantıyı kesme hakkı mevzuatı ve çalışan verimliliği üzerindeki etkileri
Chudnovskikh (2019)	İnternet ve diğer iletişim araçlarını kullanan çalışanların bağlantıyı kesme hakları
Von Bergen ve Bressler (2019)	Çalışma ve çalışma dışı yaşam sınırları ile bağlantıyı kesme hakkı
Dagnino (2020)	İtalya’daki lavoro agile (esnek/akıllı çalışma) düzenlemesinin analizi yoluyla çalışma ve çalışma dışı süreleri
Bell (2021)	Çalışma yaşamının hızlaşmasına bir yanıt olarak ulaşılama hakkı
Choi, Min, Ryoo ve Min (2022)	Normal çalışma saatleri dışında işle ilgili iletişim teknolojisi kullanımı, iş-aile çatışması
Dung, Hai Yen ve Quang Ha (2022)	Bağlantıyı kesme hakkı ve doğası, AB ülkelerinin bağlantıyı kesme hakkına ilişkin düzenlemeleri, Vietnam Hukukunun çalışma sürelerine yönelik düzenlemeleri
Bokor-Szöcs (2023)	AB düzeyi, Romanya ve diğer üye devletlerdeki yasal çerçeve ve bağlantıyı kesme hakkına yönelik direktif önerisi

Golding (2023)	Bağlantıyı kesme hakkının Avustralya’da hukuki bir zeminde alabileceği çeşitli biçimler
Top (2023)	Romanya özelinde hukuki olarak ulaşılabilir olmama hakkı
Rebelo vd. (2024)	Portekiz’de tele-çalışma ve kadınların bağlantıyı kesme algıları, tele-çalışma sisteminde kadınların çalışma koşulları ve süreleri
Hopkins (2024)	Bağlantıyı kesme hakkıyla ilgili ana temalar ve araştırma boşlukları
Murphy (2025)	İrlanda’da finans sektöründe bağlantıyı kesme hakkı, sendikal örgütlenme ve sosyal diyalog
Sakowska ve Zapolska (2025)	Bağlantıyı kesme hakkının özü, çalışma ve dinlenme süresi ile olan ilişkisi ve Polonya ile AB düzenlemelerinin sürekli ulaşılabilirlik anlayışına karşı ne seviyede koruma içerdiği
Gryn vd. (2025)	Seçili hukuk sistemlerindeki bağlantıyı kesme hakkının gelişimi ve uygulaması, bu hakkın hukuki temelleri, çalışan esenliği, verimliliği ile iş-yaşam dengesi üzerindeki etkileri

Tablo 2’deki uluslararası çalışmalar ise konuyu hem somut ülke mevzuatları ve AB direktifleri düzeyinde hem de örgütsel, psikolojik ve toplumsal boyutlarıyla incelemektedir. Bu kapsamda Fransa, İtalya, Romanya, Avustralya, Vietnam, Portekiz, İrlanda ve Polonya gibi farklı hukuk sistemlerindeki düzenlemeler ile AB düzeyindeki direktif önerileri sıklıkla karşılaştırmalı olarak ele alınmakta, yasal çerçevenin sürekli ulaşılabilirlik kültürüne karşı ne derece koruma sağladığı tartışılmaktadır (Pansu, 2018; Dagnino, 2020; Dung vd., 2022; Bokor-Szöcs, 2023; Golding, 2023; Top, 2023; Rebelo vd., 2024; Murphy, 2025; Sakowska ve Zapolska, 2025). Örgütsel ve psikolojik açıdan ise dijital kopuşun paradoksal yapısı (Hesselberth, 2018), iş yaşamının aşırı hızlanmasına karşı geliştirilen tepkiler (Bell, 2021) ve mesai dışı teknoloji kullanımının yarattığı iş-aile çatışması (Choi vd., 2022) vurgulanırken bağlantıyı kesme hakkının çalışan verimliliği, esenliği ve iş-yaşam dengesi üzerindeki etkileri ortaya konulmaktadır (Pansu, 2018; Gryn vd., 2025). Sonuç olarak hem ulusal hem de uluslararası literatür, dijitalleşmenin erittiği iş ve özel yaşam sınırlarını yeniden inşa edebilmek adına ulaşılama hakkının yasal ve örgütsel düzeyde güvence altına alınmasının bir gereklilik olduğu noktasında birleşmektedir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Örneklemi

Sosyal araştırmalarda iki genel örnekleme biçimi söz konusudur. Bunlardan ilki olan olasılığa dayalı (tesadüfi) örneklemede, geniş bir evrenden bu evreni istatistiksel olarak temsil edebilecek bir örneklem seçilir. Diğeri ise evrende yer alan her birimin seçilme olasılığının tahmin edilmesinin mümkün olmadığı, olasılığa dayalı olmayan (amaçlı) örnekleme türüdür. Amaçlı örnekleme tekniğinin mantığı ve gücü, derinlemesine çalışma yapmaya uygun, zengin bilgiye sahip durumların seçilmesine dayanmaktadır (Layder, 2015: 84-85). Nitel araştırmalar, küçük gruplarla derinlemesine çalışılan bir yapıya sahip olduğundan, amaçlı örneklem seçimi bu model için uygun görülmektedir (Kümbetoğlu, 2015: 96). Araştırmada, amaçlı örnekleme yöntemlerinden “kolay ulaşılabilir durum” ve “kartopu” örnekleme bir arada kullanılmıştır. Kolay ulaşılabilir durum örneklemeinde araştırmacı, yakın ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçerek maliyetten tasarruf sağlamanın yanı sıra araştırmaya hız ve pratiklik kazandırmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 141). Bu avantajlar dikkate alınarak, araştırmacının sektör tecrübesinin olduğu Kuşadası bölgesi araştırma alanı olarak belirlenmiştir. Kartopu örneklemede ise veri toplama süreci, ilk ulaşılan katılımcının yönlendirmesiyle bir sonraki kişiye ulaşarak ilerlemektedir. Bu yöntem, özellikle evrenin kesin sınırlarının bilinmediği durumlarda tercih edilmektedir. Süreç, araştırmacının ilk katılımcı üzerinden yeni kişilere yönlendirilmesiyle başlar ve doygunluğa (yeterli bilgiye) ulaşıncaya kadar devam eder (Kozak, 2015: 119). Bu araştırmada, seyahat acentası ve otel çalışanlarının ulaşılama hakkına ilişkin görüş ve deneyimlerinin derinlemesine incelenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda veri toplama süreci, araştırmacının Kuşadası bölgesindeki beş yıldızlı bir otelde, ön büro departmanında resepsiyonist olarak görev yapan ilk katılımcıyla iletişim kurmasıyla başlamıştır. Ardından, bu katılımcının araştırmacıyı kendi sosyal ağındaki diğer çalışanlara yönlendirmesi sağlanarak örneklem hacmi genişletilmiştir.

3.2. Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Süreci

Görüşme, nitel araştırmalarda en sık başvuru alan veri toplama yöntemlerinden biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 147). Bu çalışmada, araştırmacıya esneklik sağlayan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği tercih edilmiştir. Bu teknik, görüşmenin seyrine ve ortamın dinamiğine göre soruların sırasının veya sayısının esnetilmesine olanak tanımaktadır. Ayrıca, konunun gelişimine bağlı olarak katılımcıya anlık ek soruların yöneltilmesi de mümkündür. Ancak bu durum, araştırmacının araştırma konusuna hâkim olmasını gerektirmektedir (Kozak, 2015: 90). Yarı-yapılandırılmış görüşme süreci, 2025 yılında başlamış ve 2026 yılında sona ermiştir. *Araştırma ile ilgili, Hakkari Üniversitesi Rektörlüğü Bilimsel Araştırma ve Etik Yayın Kurulu tarafından 19.06.2025 tarihli ve 113807 sayılı etik kurul kararı alınmıştır.* İlgili görüşmeler, ortalama 15 dakika sürmüştür. Görüşmeler geleneksel olarak yüz yüze gerçekleştirilmekle birlikte, telefon ya da benzeri eş zamanlı sesli ve görüntülü iletişim teknolojileri aracılığıyla da yürütülebilmektedir (Karasar, 2016: 210). Nitekim telefonla görüşme tekniği, katılımcılara fiziksel olarak ulaşmanın mümkün olmadığı durumlarda, araştırmacının nitelikli verilere erişebilmesi adına oldukça etkili bir alternatif sunmaktadır (Creswell, 2016: 164). Bu bilgilerden hareketle, verilerin toplandığı dönemde katılımcılarla yüz yüze bir araya gelme imkânının bulunmaması, ayrıca araştırmaya maliyet ve hız açısından avantaj sağlama düşüncesi nedeniyle görüşmeler telefon yoluyla yürütülmüştür. Görüşme formunda yer alan sorular, araştırma problemine ve ilgili literatüre bağlı olarak oluşturulmuştur. Araştırmaya katılım sağlayan otel ve seyahat acentası çalışanlarına ilişkin tanımlayıcı bilgiler Tablo 3'te sunulmaktadır. Buna göre, katılımcıların yarısı beş yıldızlı otel işletmelerinde, diğer yarısı ise A Grubu seyahat acentalarında görev yapmaktadır. Departman bazında incelendiğinde, otel çalışanlarının büyük bir kısmının resepsiyon, rezervasyon ve şeflik gibi ön büro pozisyonlarında, acenta çalışanlarının ise çoğunlukla operasyon biriminde yer aldığı görülmektedir. Çalışanların turizm sektöründeki toplam deneyimleri incelendiğinde, en kıdemli çalışanın 18 yıl, en az deneyime sahip çalışanın ise 6 yıl sektörel geçmişi bulunmaktadır. Mevcut kurumlarındaki çalışma sürelerine bakıldığında, 15 yıldır aynı beş yıldızlı otelde görev yapan bir ön büro şefinin yanı sıra, otelin rezervasyon departmanında henüz 1 aydır çalışan yeni bir personel araştırmaya katılım sağlamıştır. Katılımcılar genel olarak, 24-33 yaş aralığındaki genç ve orta yaş grubundan oluşmaktadır. Son olarak, katılımcıların cinsiyet dağılımının eşit olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Katılımcılara Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler

Katılımcı Numarası	İşletme Tipi	Departman	Sektördeki Toplam Çalışma Süresi	Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi	Yaş	Cinsiyet
1. Katılımcı	5 Yıldızlı Otel	Ön Büro / Resepsyonist	7 Yıl	5 Yıl	25	Erkek
2. Katılımcı	5 Yıldızlı Otel	Satış ve Pazarlama	10 Yıl	2 Yıl	25	Erkek
3. Katılımcı	5 Yıldızlı Otel	Ön Büro / Rezervasyon	8 Yıl	3 Yıl	30	Kadın
4. Katılımcı	5 Yıldızlı Otel	Ön Büro/Şef	18 Yıl	15 Yıl	48	Kadın
5. Katılımcı	5 Yıldızlı Otel	Ön Büro / Rezervasyon	6 Yıl	1 Ay	27	Kadın
6. Katılımcı	A Grubu Seyahat Acentası	Rezervasyon	6 Yıl	5 Yıl	24	Kadın
7. Katılımcı	A Grubu Seyahat Acentası	Operasyon	8 Yıl	1 Yıl	27	Erkek
8. Katılımcı	A Grubu Seyahat Acentası	Operasyon	15 Yıl	8 Yıl	33	Erkek
9. Katılımcı	A Grubu Seyahat Acentası	Operasyon	8 Yıl	2 Yıl	30	Erkek
10. Katılımcı	A Grubu Seyahat Acentası	Operasyon	9 Yıl	4 Yıl	26	Kadın

Gerçekleştirilen görüşmelerin tamamı, katılımcıların onayı doğrultusunda ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Kaydedilen görüşmeler, aynı gün içerisinde bir kelime işlemci programı kullanılarak tam

metin haline getirilmiştir (Kozak, 2015: 92). Bununla birlikte, bazı katılımcılar ses kayıt cihazı kapatıldıktan sonra ek görüşlerini dile getirmiştir. Bu görüşler de o esnada araştırmacı tarafından not edilerek kayıt altına alınmıştır. Nitel araştırmalarda istatistiksel hesaplamalar ya da çıkarsamalar yapmak gibi bir amaç yoktur. Yani, araştırma evreninin parametreleri hakkında genellemelere varmaktan ziyade, küçük ölçekli bir çalışma ile derinlemesine ve ayrıntılı bir kavrayış hedeflenmektedir. Bu nedenle örneklem büyüklüğü, araştırmanın ana kavram, tema ve sorunlarına ilişkin en ayrıntılı veriye ulaştığını veya ulaşabileceğini düşünen araştırmacının kendisi tarafından bir doygunluk noktasına varıldığı zaman belirlenir (Kümbetoğlu, 2015: 98). Buradan hareketle, katılımcılardan elde edilen cevapların tekrara düştüğü aşamada (10. görüşmede) veri toplama süreci sona erdirilmiştir.

3.3. Verilerin Analizi ve Araştırmanın Niteliği

Araştırmada yarı-yapılandırılmış görüşmeler aracılığıyla elde edilen veriler, içerik analizi yöntemiyle değerlendirilmiştir. İçerik analizinde amaç, elde edilen verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır. İçerik analizi aracılığıyla veriler tanımlanmakta ve verilerin içinde saklı olabilecek gerçekler ortaya çıkarılmaktadır. İçerik analizinde yapılan ana işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek, bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır. Bu sürecin ayrılmaz bir parçası olan kodlama ise veriler arasında yer alan sözcük, cümle veya paragraf gibi anlamlı bölümlere isim verilmesi sürecini ifade etmektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 259). Araştırmada elde edilen veriler, açık ve eksenel olmak üzere iki aşamada kodlanmıştır (Kasapoğlu, 2015: 35). Açık kodlama, veriler üzerinde gerçekleştirilen kavramsal analizin ilk safhasını oluşturur. Araştırmacı, öncelikle verileri ‘kırmak’ veya ‘açmak’ ile işe koyulur. Açık kodlamadaki ‘açık’ terimi buradan kaynaklanmaktadır ve hedef verilerdeki teorik olasılıkları ortaya çıkarmaktadır (Layder, 2015: 98). Araştırmadaki tüm veriler, öncelikle bir kelime işlemci programı aracılığıyla yakından incelenerek kategorize (açık kodlama) edilmiştir (Bal, 2015: 233). Eksenel kodlamada ise, sürecin başlangıcında oluşturulan kodlar, göstergeler ve kavramlar gitgide daha fazla veriyle desteklendikçe araştırmacı bunlardan hangilerinin sözkonusu araştırma için temel önemdeki ana kodlar ve kategoriler olduklarına karar verir (Layder, 2015: 99). Bu doğrultuda, açık kodlama ile elde edilen veriler daha sonra eksenel kodlama işlemine tabi tutulmuştur. Eksenel kodlama aşamasında, kodların birbiriyle tutarlılığına ve araştırma açısından önemli noktalarla ilişkilendirilmesine özen gösterilmiştir (Neuman, 2000: 483). Böylece, temel kategoriler ve onların alt kategorileri belirlenmiştir (Uğuz, 2015: 149; Bal, 2015: 249). Kodlama sürecinde verilen isimler, araştırmacının daha önce saptadığı görüşme sorularından veya teorik çerçeveden alınıp kullanılabileceği gibi, tamamen ifadelerin özlerinden de çıkarılabilir (Kümbetoğlu, 2015: 156). Bu bağlamda, otel ve seyahat acentası çalışanlarının ulaşılama hakkına ilişkin görüş ve deneyimleri, hem literatürdeki bilgilerden hem de sahadaki verilerden faydalanılarak incelenmiştir (Aslan, 2011: 151).

Nitel araştırmalarda çalışmanın niteliğinin artırılması, tüm araştırma safhalarının şeffaf ve ayrıntılı bir biçimde betimlenmesiyle gerçekleştirilebilir (Aslan, 2011: 113). Bu çerçevede öncelikle, araştırmanın bütün aşamaları (veri toplama süreci, analiz ve sunum gibi) mümkün olduğunca detaylı bir biçimde ortaya konmuştur. Araştırmada inandırıcılığı (iç geçerlik) sağlamak adına, turizm işletmeciliği alanında doktor unvanına sahip bir akademisyenin görüşlerinden faydalanılmıştır. Bu doğrultuda, verilerin analiz dosyası, sonuçların yazımına ilişkin tüm dokümanlar ve ham veriler uzmana gönderilerek değerlendirmede bulunması istenmiştir. Böylece analiz süreci, sonuçlara ulaşma ve yorumlanma aşamalarının farklı bir bakış açısıyla ele alınması sağlanmış, elde edilen geri bildirimler doğrultusunda gerekli iyileştirmeler yapılmıştır. Araştırmada, süreç boyunca dinamik bir örnekleme esnekliği sunan amaçlı örnekleme tekniğinden yararlanılmıştır. Bu esneklik, araştırmacıya olay ve olguları kendi doğasına uygun bir biçimde aktarma imkanı (dış geçerlik/aktarılabirlik) tanımaktadır. Bulguların aktarılmasında ise katılımcıların doğrudan alıntılarına yer verilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 302-305).

4. BULGULAR

Tablo 4’te ulaşılama hakkına ilişkin 5 ana tema, 13 alt tema ve 61 kod yer aldığı görülmektedir. Bulgular, turizm sektöründe çalışanların “Ulaşılama Hakkı” bağlamında görüş ve deneyimlerini yansıtmaktadır.

Tablo 4: Ulaşılama Hakkına İlişkin Çalışan Görüş ve Deneyimleri

Ana Temalar	Alt Temalar	Kodlar
Kurumsal İletişim Kanalları ve İş Süreçleri	İletişim Araçları ve Teknolojileri	WhatsApp, E-mail, Telsiz, Şirket telefonları, Sabit hatlar, Tablet.
	Kullanım Amaçları	Departmanlar arası koordinasyon, Yazılı kanıt oluşturma, İş takibi, Arıza kaydı, Misafir taleplerini iletme.
	Operasyonel Yoğunluk	Giriş-çıkış(check-in/out) saatleri, Sezonluk yoğunluk (Mayıs-Temmuz), Vardiya devir teslimi.
Mesai Dışı Ulaşılabilirlik Deneyimi	İletişim Kaynakları	İş arkadaşları/Yeni Personel, Departman yöneticileri, çalışma paydaşları (otel yetkilileri-rehber-kaptan), Misafirler/Müşteriler.
	İletişim İçerikleri	Günlük bildirimler, Dil yetkinliği, Kasa ve ödeme sorunları, Otel Şikayetleri, Oda Sorunları, Transfer bilgileri, Tur bilgileri, Operasyonel yardım talepleri, Gelecek günle ilgili operasyonel değişiklikler, Anlık sorunlar.
	Sürekli Çalışma Hissi	Yanıt verme zorunluluğu, 7/24 telefonun açık olması zorunluluğu, Mesleki sorumluluk bilinci, “İşi cebinde taşıma” metaforu, Sürekli erişilebilirlik beklentisi, “Bir ayağı iş yerinde olma” metaforu.
Ulaşılama Hakkı Algısı ve Engeller	Kavramsal Farkındalık	Kavramın bilinmemesi, Sektörel uygulanabilirlik şüphesi.
	Kurumsal Engeller	Yazılı ve sözlü politika eksikliği, Yöneticilerin sürekli ulaşılabilirlik beklentisi.
	Sektörel Engeller	Hizmet sektörünün kesintisiz yapısı, Kalifiye eleman eksikliği, Anlık bilgi akışı, Misafir memnuniyeti, Misafir odaklılık, Operasyonel aciliyetler.
	Yaptırımlar	Psikolojik baskı/eleştiri, Yönetici memnuniyetsizliği.
Yaşam Kalitesine Etkiler	Bireysel ve Sosyal Etki	Özel hayatın kalmaması, Aile ve hobi zamanlarının bölünmesi, Uyku düzeninin bozulması, Huzursuz olma, Sürekli telefonu kontrol etme alışkanlığı.
	Psikolojik ve Zihinsel Etki	Zihinsel yorgunluk, “Aranma” korkusu ve tedirginliği, İzin gününde işten kopamama.
Çözüm Önerileri ve Beklentiler	Operasyonel ve Yapısal Çözümler	Yasal düzenleme ihtiyacı, İş sözleşmelerine madde eklenmesi, Personel sayısının artırılması, Nöbetçi personel sistemi, Personelin işi eksiksiz tamamlaması, Telefonla aramada hiyerarşik yapı, Eğitim ve donanım artışı.

Tema 1: Kurumsal İletişim Kanalları ve İş Süreçleri

Tablo 4’te görüleceği üzere, “Kurumsal İletişim Kanalları ve İş Süreçleri” teması altında, “İletişim Araçları ve Teknolojileri,” “Kullanım Amaçları” ve “Operasyonel Yoğunluk” olmak üzere 3 alt tema saptanmıştır. Buna göre otel ve seyahat acentası çalışanları iş süreçlerinde işletme içi ve dışında iletişim süreçleri yönetmek adına “WhatsApp, E-mail, Telsiz, Şirket telefonları, Sabit hatlar ve Tablet” gibi araçlardan fayda sağlamaktadır. Bu durum, sektörde tek bir kanala bağlı kalınmadığını, telsiz ve telefon gibi eş zamanlı araçlar ve e-mail, WhatsApp gibi eş zamanlı olmayan çoklu dijital kanalların kullanıldığını göstermektedir. Bu çeşitliliğin, çalışanın her an her yerden ulaşılabilmesini teknik olarak kolaylaştırdığı şeklinde yorumlamak mümkündür. 8., 9. ve 10. katılımcılar, iş sürecinde nasıl iletişim sağladıklarını şu şekilde açıklamıştır:

“E-postadan da ulaşan oluyor. WhatsApp’tan da, telefonda da. Ben genellikle söylüyorum çalışan herkese. Hani acil bir şey olduğu zaman bana WhatsApp’tan yazmayın, göremeyebilirim. Beni arayın diyorum. O şekilde iletişim sağlıyoruz.” (K8, Acenta/Operasyon)

“Tabii ki en çok ya da en yaygın olarak WhatsApp’ı kullanıyoruz. Onun haricinde mail ve şirket telefonlarımız, hatlarımız var. Onları kullanıyoruz. Onları sadece iş için kullanıyoruz zaten.” (K9, Acenta/Operasyon)

“Evet, benim çalıştığım şirket çok uluslararası böyle ağırları olan bir şirketti. Bize telefon ve tablet vermişlerdi. Kendi uygulamaları üzerinden mail adreslerimiz vardı böyle direkt onun isminin geçtiği. Evet, kullanıyorduk aktif olarak.” (K10, Acenta/Operasyon)

3. katılımcı, iş sürecinde WhatsApp ve e-maili her zaman kullanma gereği duyduğunu şöyle açıklamıştır:

“Her zaman kullanma gereği duyuyorum aslında. WhatsApp’taki gruplara da zaten ekleyeyim. Oyuzden WhatsApp’ta da devamlı kontrol etmem gerekiyor. Ya dediğim gibi mailleri de sürekli kontrol etmem gerekiyor.” (K3, Ön Büro/Rezervasyon)

Bunun yanı sıra, WhatsApp gruplarını kontrol etmenin kendisi için ekstra bir yük oluşturduğunu şöyle dile getirmiştir:

“Aslında WhatsApp grupları evet tamam yani her şeyden haberim oluyor. Olmam da gerekiyor ama bazen de yoğunluktan bakamıyorum. Ekstra iş oluyor WhatsApp’ı kontrol etmek.” (K3, Ön Büro/Rezervasyon)

5. katılımcı, çalıştığı otelde telefon kullanımının yasak olması sebebiyle bilgisayarlar, e-posta, sabit hatlar ve telsizlerle iletişim sağladıklarını ifade etmiştir:

“Şu an çalıştığım yer özelinde konuşmak gerekirse çok eski sistemler kullanılıyor bence. E-posta kullanılıyor. Misafir çıktı alması gerektiğinde e-posta aracılığıyla bize atıyor. Bizde bilgisayardan çıkışını alıyoruz. Telefonlar yasak çalıştığımız bölgede, otelde. E-posta aracını kullanıyoruz. Bilgisayarlarımızı kullanıyoruz. Bu şekilde bir de eski tip telefonlarla iletişim sağlıyoruz. Bir de telsizler var. Kendi personel içi iletişimde genel olarak telsizlerle oluyor.” (K5, Resepsiyonist)

1. katılımcı WhatsApp’ı iş sürecinde yoğun olarak kullandıklarını ve bu şekilde departmanlar arası bir koordinasyon sağladıklarını, buradaki yazışmaların ileride yaşanabilecek sorunlara karşı kanıt oluşturduğunu ifade etmiştir:

“WhatsApp’ı çok yoğun kullanıyoruz. Şöyle WhatsApp üzerinden şirket içi kurduğumuz departmanlar arası WhatsApp grupları var. Bu gruplar üzerinden örnek vermek gerekirse ön büro ve housekeeping (kat hizmetleri) departmanı, ön büro-teknik servis departmanı, ön büro-yiyecek içecek hizmetleri departmanı gibi farklı farklı departmanlarla WhatsApp grubu kurup buradan departman müdürlerinin de olduğu gruplarda önemli detayları birbirimizle paylaşıyoruz yazılı olarak. İlerleyen süreçte herhangi bir sorun olursa elimizde yazılı bir kanıt olmuş oluyor.” (K1, Resepsiyonist)

2. katılımcı da benzer şekilde WhatsApp ve e-posta üzerinden yapılan yazışmaların kanıt oluşturduğuna dikkat çekmiş ve söz konusu araçların iş takibini kolaylaştırdığını ifade etmiştir. 4. Katılımcı ise, e-posta ve otelde kullanmış oldukları sistem üzerinden arıza kayıtları ve misafir isteklerini ilgili yerlere ilettiklerini dile getirmiştir:

“Yani şöyle, söz uçar yazı kalır. Bir şekilde WhatsApp’ta da olsa, mail’de de olsa ki mail en güvenlisi bu açıdan. Hani yaptığım bir iş unutmama açısından, hatırlatma olabilir. Yani iş bölümü ayırabilirsin orada. Şu gün şunları yapacağım, bugün bunları yapacağım. Hangi acentadan ne gelmiş onları gruplayabiliyorsun. Yoksa normal bir eski sistem defterde falan çok şey olmuyor yani. Kolay olmuyor.” (K2, Otel/Satış ve Pazarlama)

“Bizde telefon yasağı var zaten. Ama ben telefon alabiliyorum içeri çalıştığım alana ki zaten ona bakmaya da vaktim olmuyor. Yani iş için telefonumu zaten kullanmıyorum. Departmanlar arasında bir mail sistemi var. Yazışmaları oradan gerçekleştiriyoruz. Diğer türlü iletişim aracımız telefon ve sisteme de kayıt giriyoruz. Yani bir arıza aldığımızda ya da HK’dan (kat hizmetleri departmanı) bir istek misafirin bir isteği olduğunda hem bunu sözlü hem de bilgisayarda kayıt altına alıyoruz. Sözde hiçbir şey kalmamış oluyor. Örnek veriyorum. Sabah çok erken çıkış var. Kahvaltı paket hazırlanması gerekiyor. Bu mail olarak gider. Mesela odada

bir talebi olmuştur ya da bir aksaklıkla karşılaşmıştır teknikle ilgili. Teknik servisi hemen sistemden kayıt açarız. O da saniyelik bir işlem ve bir yandan da telefonla da söyleriz. Bu işimizi kolaylaştırıyor. Çünkü kendimizi garantiye almış oluyoruz. Yazılı olmalı.” (K4, Ön Büro Şefi)

Mesai dışı iletişimin tetikleyicileri zamansal olarak kodlanmıştır. Turizm sektörünün doğası gereği yüksek sezon, otelde misafirlerin giriş/çıkış saatleri ve vardiya geçişleri gibi iş süreçlerinde kurumsal iletişim daha yoğun yaşanmaktadır:

“Sezon daha yoğun oluyor. Daha çok misafir geliyor. Daha çok iş akışı oluyor. Bu yüzden yani yazın bir özel hayat kısmı kalmıyor bize genelde.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

“Evet. Sezonluk bir iş biz size yaz-kış bakıyoruz. Yazın da bunu (yoğun çalışma) çekmek zorundasınız gibisinden.” (K7, Acenta/Operasyon)

“Tabii ki öncelikle mesaiye başladığımızda çalışma arkadaşımın mesaiyi devir alıyorum. Çünkü bir shift (vardiya) dönüşümü oluyor ve kendisi bana önemli detaylar varsa bilmem gereken onları aktarıyor. Herhangi bir problem yaşandıysa bunları bilmemiz gerekiyor. Önemli detayları aktardıktan sonra kasa devir teslimi yapıyoruz ondan sonra günlük rutin olarak giriş-çıkış işlemlerine devam ediyoruz. Dönem olarak sezonda tabii ki Mayıs-Haziran-Temmuz ayları bizim için yoğun sezon olarak geçiyor. Bu şekilde soruyorsanız. Gün içinde de yine dönem dönem değişebiliyor giriş-çıkış yoğunluğuna göre ama en yoğun saatlerimiz genelde sabah 10.00-12.00 arası ve öğlen 14.00-16.00 arası oluyor.” (K1, Resepsiyonist)

Tema 2: Mesai Dışı Ulaşılabilirlik Deneyimi

Tablo 4’te görüleceği üzere, “Mesai Dışı Ulaşılabilirlik Deneyimi” teması altında, “İletişim Kaynakları, İletişim İçerikleri ve Sürekli Çalışma Hissi” olmak üzere 3 alt tema belirlenmiştir. Bu ana tema, çalışanın mesai bittikten sonra maruz kaldığı iletişim ağı ve hissettiği baskıya odaklanmaktadır. Buna göre, katılımcılar genellikle iş arkadaşları ve işe yeni başlayan personel, departman yöneticileri, çalışma paydaşları (otel yetkilileri-rehber-kaptan gibi) ve misafirlerle iş sürecinde ve iş saatleri dışında iletişim kurmaktadır:

“Ben ön büro şefliği de yaptım. Telefonların susmadığı zamanlar oluyordu. Yani ben hani yatana kadar yattıktan sonra da telefonlar çalıyordu. Çünkü mesela çalıştığım tesis yeni kurulmuş, düzene yeni oturan bir tesis. Elemanlar çok fazla işi bilmiyordu. Sürekli bir şey sorma ihtiyacı hissediliyor. Bu çok aşırıya kaçtığı için rahatsız ediyordu o zamanlar.” (K2, Otel/Satış ve Pazarlama)

“Genelde otelciler oluyor. İkinci olarak diğer departmandaki arkadaşlarım oluyor. Çünkü üç kişiyiz ve ilk başta akla gelen çok öne atılan ben olduğum için ben oluyorum. Mesela ben daha önceden operasyon bölümünde çalıştığım için operasyondaki arkadaşlarım onları daha iyi anlayacağımı düşündüğü için ilk beni arıyorlar. O yüzden genelde otelciler ve ikinci sıra olarak operasyondaki yani diğer departmandaki arkadaşlarım oluyor.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

“Şu an çalıştığım pozisyona göre konuşursam operasyon ekibimiz var bizim. Onlardan (iletişim) gelebiliyor. Havalimanı sorumlusundan gelebiliyor. Bazen misafirlerden gelebiliyor. Şoförlerden gelebiliyor. Ama işte geçmişte çalıştığım işte işi düşündüğümde de oralarda misafirlerden daha yoğun geldiğini söyleyebilirim. Onun haricinde tabii ki yine operasyon birimi, yöneticilerimiz ve orada da şoförlerden yine gelebiliyordu.” (K9, Acenta/Operasyon)

6. katılımcı, izin gününde dahi çalışmakta olduğu acentadan ve çalışma paydaşlarından kaynaklı iletişimlere maruz kaldığını ifade etmiştir. Bu iletişimlere ise yanıt vermek zorunda hissettiğini şöyle açıklamıştır:

“Mesela ben bugün izinliyim. Bizim operasyonla bağımız var. Mesela operasyondaki arkadaşlar benim izinli olduğumu bilmedikleri için ilk önce WhatsApp’tan mesaj attılar. Ben onu görmediğim için daha sonrasında arama gerçekleştirdiler. Ben bunlara geri dönüp ben işte izinliyim diğer arkadaşlarımla konuş demek zorunda kaldım. Örnek verirsem geçen hafta bir otelci şirket hattına ulaşamadığı için beni aradı ama ben izinliydim mesela. Açmak zorunda kalıyorum. Yani diğer şirket hattına ulaşmadılar mı? Daha kötü bir şey mi oldu? Misafirle ilgili

bir sorun mu var? Bunu düşündüğüm için açmak zorunda kalıyorum.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

Katılımcılar, gelen iletişim içeriklerinin günlük bildirimler, dil yetkinliği, kasa ve ödeme sorunları, otel şikayetleri, oda sorunları, transfer bilgileri, tur bilgileri, operasyonel yardım talepleri, gelecek günle ilgili operasyonel değişiklikler ve anlık sorunlarla ilgili olduğunu dile getirmiştir:

“En çok yaşadığımız problemlerden biri kasayla ilgili olan problemler para sayımlarında ne kadar devir teslim yapsak da devir teslim yapılırken iki taraf da orada olsa da sonrasında yaşanan problemten rahatsız ediliyor ya da kasayla ilgili yapılan yanlış işlemlerde nakit alımlarda farklı bir ödeme türüyle işlenen ödemeler olduğu zaman çözümünü bilmedikleri için bizi çok sık rahatsız ettikleri oluyor.” (K1, Resepsiyonist)

“Niye telefon geliyor? Mesela bir işlem vardır. Ben aktarmışım vardiya değişiminde ama arkadaş anlamamıştır veya ben aktarmayı unutmuşumdur. İşte filanca oda çıkacaktır. Şu kadarını almayın. Müdür şöyle söyledi. İçine not alsam da bazı arkadaşlar anlamıyor. Arıyorlar. X (katılımcı adını söylüyor) şöyle yapmışsın ama o niye? Ya da şöyle mi yapayım, böyle mi yapayım? Senin ilgilendiğin bir misafirdi. Hani sen devam etsen olur mu? Telefon onu sana versem, sen devam etsen. Veya dil yetkinliği olmuyor mesela arkadaşın. İngilizcesi zayıf oluyor veya başka bir dil veya ben vardiyadayken Rusça bilmiyorum. Rusça bilen arkadaşımı arıyorum. Ya arkadaşım yardımcı olur musun? Şu misafirle bir iletişim sağla.” (K5, Resepsiyonist)

“Acentalar arıyor yolcunun çıkmadığını bildiriyor ya da uçağın rötar yaptığını, aracın gelmediğini bildiriyorlar. Plaka sormak için arıyorlar. Kaptanlar arıyor, yolcuların gelmediğini, rehberin gelmediğini ya da araçla ilgili olan sorunlarından bahsediyorlar. Bir sonraki bir sonraki günle ilgili olan değişikliklerden bahsediyorlar.” (K7, Acenta/Operasyon)

Nitekim söz konusu sorunlar çalışanların geç saatlerde ve mesai dışı zamanlarda birbirini aramasına yol açabilmektedir. Bu yönde, mesai dışı aramaların doğrudan operasyon sürecinin devamlılığıyla ilgili olduğu anlaşılmaktadır:

“Tabii her zaman olmasa da ihtiyaç duyduklarında bana ulaşıyorlar. Yani şimdi hizmet sektöründe çalıştığımız için mecburen anlık çözülmesi gereken sorunlar oluyor. Hani bekleyemeyen yani bekletemediğimiz. Ya her zaman aktif sirkülasyon olan bir departman ve sektör. Bu yüzden anlık çözülmesi gerekiyor ve bazen sadece benim bildiğim benim hakim olduğum şeyler oluyor ya da diğer mesai arkadaşlarımla. Bu yüzden izin gününde ya da mesai saatleri dışında bazen geç saatte de aramak zorunda kalıyoruz birbirimizi. Ama normalde tabii olmaması gerekiyor. Doğru bulmuyorum yani.” (K3, Ön Büro/Rezervasyon)

Yoğun iletişim süreçleri ve mesai dışı iletişimlere maruz kalan çalışanlar sürekli çalışma hissi yaşadıklarını ifade etmiştir. Bu noktada, yanıt verme zorunluluğu, 7/24 telefonun açık olması zorunluluğu, mesleki sorumluluk bilinci, “iş cebinde taşıma” metaforu, sürekli erişilebilirlik beklentisi, “bir ayağı iş yerinde olma” metaforu gibi kodlar belirlenmiştir. Özellikle, “iş cebinde taşıma” ve “bir ayağı iş yerinde olma” metaforları, mekan-zaman arasındaki sınırların belirsizleştiğini ortaya koymaktadır. Bu durum, dışsal bir zorunluluk (7/24 açık telefon) gibi başlamasına karşın zaman içerisinde mesleki sorumluluk bilinci adı altında içselleştirilmiş bir baskıya evrilmiştir:

“Misafir ya otelde sadece benim numaram vardır ve otele ısrarla şirket hattını vermişizdir ama şirket hattını aramıyorlardır. Sürekli beni arıyorlardır. Özel numaramdan arıyorlardır. Ondan sonra tabii ki ofistekiler bana şey diyor. Yani niye açmadın o zaman telefonu? Açmak zorundasın gibi şeyler tabii ki sarf ediyorlar.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

“Şimdi bazı günlerde gerçekten çok yoruluyorduk çalışma saatlerimiz yüzünden. Mesela gece 4’te dönmüştüm. Sabahın 6’sında arayıp ne yapacağım diye soranlar oluyordu. Ee, tabii ki zor oluyor. Yardımcı olmaya çalışıyoruz ama bir yerden sonra biz de gerçekten çok zorlanıyorduk. Yani kendimi çok zorunlu hissetmiyordum. Ama bir yerde şey hani yardımcı olmazsak da hani yüz yüze baktığımız için bir tık da zorunluluk vardı yani. Eee yüz yüze geldiğimizde neden yapmadın falan diye böyle.” (K10, Acenta/Operasyon)

“İşten sonra da bizden çalışma yani çalışıyormuş gibi. Sürekli iş çalışıyorsun 24 saat ama şey gibi böyle iş yerinden ayrılmışsın sadece gibi. Molaya çıkmışsın gibi oluyor telefonla. Ben bunu hissediyordum önceki iş yerimde. Yani çünkü daha çok rahatsız edilmemeye bakılır böyle iş yerlerinde. Ama tabii çözülemeyecek bir durum varsa veya o arkadaşınız o konuya daha hakimse ara hani sen konuşur musun misafirle? Bak biz anlayamadık. Sen halleder misin? gibi. Ha, bir ayağın sürekli iş yerinde gibi (K5, Resepsiyonist)

“Bizim öyle bir hakkımız (ulaşılama) yok. Ulaşılmak zorundayız. 7/24 telefonu açık olmak zorunda ki telefonumun şarjı bitse ki benim telefonum zaten problemlili bir telefon. Çift telefon kullanıyorum. Eee ulaşılamayacak olduğumda mutlaka oteli ararım. Yarım saat sonra eve gideceğim. Hani bilginiz olsun diye söylerim. Öyle bir hak yok yani. Ulaşılmak zorundayız biz. Çünkü işlerimiz parayla ilgili şeyler var. Orada bir aksaklık varsa ve bunu ancak ben çözebileceksem bana ulaşmak zorundalar. Yani sorumluluk alan kişiler için bence mutlaka ulaşılması gerekiyor.” (K4, Önbüro Şefi)

1. katılımcı, turizm sektöründe ulaşılama hakkı kavramının çok geçerli olmadığını, sürekli erişilebilirlik beklentisi olduğunu ve işi cebinde taşıyor gibi hissettiğini şu şekilde açıklamıştır:

“Tabii ki sürekli erişilebilir olmamızı bekliyor bizden, özellikle eski personellerden. Yani, bunu daha nasıl söyleyebilirim. Sürekli bizi şey olarak görüyor yani işten çıkmış olsak bile işi cebimizde taşımamızı gelen her mesajı kontrol etmemizi e-mailleri kontrol etmemizi hatta olursa arada arayıp sorun diyor yani bir sıkıntı var mı bir problem var mı diye ? Biz işten çıksak da bizi sürekli görülmeyen bir bağ gibi bizi işe bağlamayı tercih ediyor kendisi. Ulaşılama hakkı kavramı yani sektörde mesai bittikten sonra ulaşılama kavramı bizim için çok geçerli değil. Çünkü dediğim gibi biz süre gelen bir işte çalıştığımız için sürekli telefonlarımız açık olmalı ve mesaideki arkadaşlarımız herhangi bir sorunla karşılaştığı zaman bizi arayabilmeliler. Bu bizim için olumsuz bir yön tabii ki de çünkü özel hayatınız kalmıyor işten çıksanız bile cebinizde iş taşıyor gibisiniz yani. Sürekli bir ulaşılabilme durumu var. İnsanların size ulaşma talebi olabiliyor. İşleyişle ilgili karşılaştığı sorunlarda çözüm üretmezlerse bizi arıyorlar.” (K1, Resepsiyonist)

Tema 3: Ulaşılama Hakkı Algısı ve Engeller

“Ulaşılama Hakkı Algısı ve Engeller” teması, çalışanların ulaşılama hakkını neden talep etmediğini veya uygulayamadığını açıklamaktadır. Bu tema kapsamında, “Kavramsal Farkındalık, Kurumsal Engeller, Sektörel Engeller, Yaptırımlar” olmak üzere 4 alt tema saptanmıştır. Araştırmaya dahil olan katılımcıların tamamı “ulaşılama hakkı” kavramını daha önce duymadıklarını ve bu kavram hakkında bilgi sahibi olmadıklarını ifade etmiştir. Katılımcılar, bu kavramı bir hak kaybından ziyade turizm sektörünün kaçınılmaz bir gerçeği olarak algılamaktadır. Kavramsal olarak haklarını bilmedikleri için talep de oluşturamamaktadırlar. Ulaşılama hakkının uygulanmasında bazı kurumsal engeller olduğu belirlenmiştir. Bunlar, işletmelerin yazılı ve sözlü politika eksikliği ve yöneticilerin sürekli ulaşılabilirlik beklentisidir. Bu noktada, işletmelerin gri alanlar bıraktığı, yazılı bir kural belirlemeyerek esnekliği içselleştirdiği görülmektedir:

“Benim çalıştığım işletmelerde böyle açık ya da işte yazılı bir ulaşılama politikası yoktu yani. Bununla alakalı bir şey hatırlamıyorum. Daha çok hani sektörün kendi içerisinde ilerliyordu ve böyle bir şey olmadığı için de sıklıkla her an ulaşılabilirdik yani. Her an bize ulaşabiliyorlardı.” (K9, Acenta/Operasyon)

“Yok hayır. Hiçbir departman müdürü tarafından bize iletilmedi böyle bir hak.” (K1, Resepsiyonist)

“Resmi bir süre yoktu ama pratikte hemen hızlı dönüş (gelen aramalara) beklediklerini hissettiriyorlardı zaten. Özellikle misafir mesajlarını geciktirmemek önemli olarak görüliyordu. Çünkü bir problem, bir sorun varsa onun 24 saat boyunca hani o esasa göre çözülmesi gerektiğiyle alakalı size yöneticileriniz zaten sezon içerisinde sık sık onu hissettiriyorlar yani. Siz de ona bağlı olarak bu gerekliliği kendinizde hissediyorsunuz.” (K8, Acenta/Operasyon)

“Benim çalıştığım yöneticiler erişilebilir olmamızı bekliyorlardı açıkçası. Yani anlayışlı olana rastlamadım pek. Hızlı geri dönüş bekliyorlardı. Özellikle aradıklarında açmamızı

bekliyorlardı. Misafir bir sorun yaşadığında çözmemizi veya çözülecek yerlere iletmemizi bekliyorlardı veya işte kaptan aradığında ya da işte şoför aradığında yine o an çözmemiz gerekiyordu. Çünkü aynı zamanda operasyonel bir süreç de ilerliyor ve o sorun çözülemediğinde daha sıkıntılı sorunlara sebep olabiliyordu.” (K9, Acenta/Operasyon)

Ulaşılama hakkının uygulanmasında bazı sektörel engellerin olduğu da saptanmıştır. Bunlar, hizmet sektörünün kesintisiz yapısı, kalifiye eleman eksikliği, anlık bilgi akışı, misafir memnuniyeti, misafir odaklılık ve operasyonel aciliyetlerdir:

“İş bitiminde bile sanki mesela operasyonda şu an aktif olarak çalışan arkadaşlarım var. Oturduğumuzda gece 12’de bile bir rezervasyon geldiğinde ona bakmak zorunda. Yani sürekli olarak bir devam ediyor. Bizim iş saatimiz yok neredeyse diyebilirim.” (K10, Acenta/Operasyon)

“Şöyle biz aktifyani misafirle yüz yüze çalıştığımız için o anda yaşanan bir olayı üstümüze ya da ne bileyim altımıza bildirmek zorundayız bazen. Böyle bir şey olduğunda ve ben yöneticimi arayıp ulaşamadığımda bana sondaki sonuçları çok ağır olabilir. Çünkü o an ne bileyim gelmiştir ama aracı yoktur. Uçağa geç kalmıştır. Bavulu gelmemiştir. Bir sıkıntı olmuştur. Eğer ben onu kendim halledemiyorsam orada bana ulaşmamak bir sıkıntı doğurur.” (K8, Acenta/Operasyon)

2. Katılımcı, sektördeki anlık bilgi akışından dolayı ulaşılama hakkının uygulanmasının çok zor olduğunu ve mesai dışında müdürünü arayabildiğini şu şekilde dile getirmiştir:

“Uygulansa ne güzel olur ama yani keşke buna gerek kalmasa. Ama dediğim gibi yani hep aynı şeyi söylüyorum. İşimiz gereği çok zor bir şey bu. Bunu yapmak. Çünkü sorman gereken şeyler oluyor. Ön büroda da olsa, satışta da olsa, F&B’de (yiyecek-içecek departmanı) de olsa, hepsi bütün departmanlar için aynı. Anlık bilgi alman gerekebiliyor bazen. Gerek personelden, gerek müdüründen. Ben müdürümü de mesai dışında arayabiliyorum. Bir şey sormak için.” (K2, Otel/Satış ve Pazarlama)

Turizm sektörü misafir odaklı ve kesintisiz bir sektör olduğu için insan kaynağının feda edildiği görülmektedir:

“Biraz tereddütte (ulaşılama hakkının uygulanması ve işlemesi) çünkü turizm sektöründe işleyiş 24 saat devam ettiği için yani 24 saat bir sorunla karşılaşılabilirdiği için genellikle birilerine insanın ulaşması gerekiyor. O yüzden de bu insanlar da yani şöyle söyleyeyim sorunları çözebilecek insanlar az olduğu için de bu sistem maalesef turizm sektöründe pek işlemez.” (K8, Acenta/Operasyon)

3. katılımcı önbüro departmanının 24 saat aktif olması ve sürekli bir personel eksikliği olmasından dolayı dinlenme sürelerini bile yeterli kullanmadıklarını dile getirmiştir:

“Biz çok dinlenme molalarını zamanında kullanamıyoruz. Çünkü ön büro departmanı sürekli yani 24 saat aktif olan bir departman. Bu yüzden yani telefon da çalabiliyor, misafir de gelebiliyor. Bırakamıyorsunuz ve her zaman bir personel eksikliği olduğu için işimizin başında olmamız gerekiyor. Öyle molamızı 1,5 saat boyunca bazen kullanamıyoruz çok yoğun olduğunda.” (K3, Önbüro/Rezervasyon)

4. katılımcı, misafir memnuniyeti odaklı çalışan bir işletme oldukları için her zaman telefonla aranılması gerektiğini belirtmiş ve departmanlar arasındaki önem farklılığına dikkat çekmiştir:

“Ben çok uzun yıllardır aynı yerde çalışıyorum ve bizim misafirlerle çok farklı bir hukukumuz vardır. Dolayısıyla çok fazla misafir odaklı çalışırız, misafir memnuniyeti odaklı. Bana sorulması gereken bir şeyse ki her zaman aranmalı yani. Sonuçta ben mutfakta çalışan steward (yardımcı eleman) değilim ki hani beni arayıp da o kazanı yıkadın mı diye soracaklar. Sonuçta bana soracakları şey gerçekten önemli bir şey ki beni arıyorlar.” (K4, Önbüro Şefi)

Ulaşılamanın hukuki/resmi bir cezası (tutanak vb.) olmasa da ilişkisel ve örtük yaptırımları söz konusudur. Yönetici memnuniyetsizliği ve psikolojik baskı/eleştiri, çalışanı telefona bakmaya mecbur bırakan unsurlar olarak saptanmıştır. 1. katılımcı, özellikle eski (kıdemli) çalışan olması sebebiyle

telefonu mesai dışında geç bir saatte cevaplamaması sebebiyle yöneticisinin eleştirisine maruz kaldığını ifade etmiştir:

“Yöneticimin bana bu tarz dönüşleri olmuştu zamanında. İşte sen biraz eski personelsin kıdemli personelsin burada yeni gelen arkadaşlarına telefonla dahi olsa destek vermeni senden beklerdim. Hani gece geç saat de olsa o telefonu açmalıydın gibi geri dönüşler aldığım oldu.” (K1, Resepsiyonist)

5. katılımcı, işleri aksatma kaygısı ve yöneticisinden ters bir tepki alma endişesiyle telefonu açmak zorunda hissettiğini ifade etmiştir. Bunun yanı sıra, mesai dışında telefona cevap vermediği durumlarda ise ısrarlı aramalar veya ertesi gün iş yeri döndüğünde huzursuzluk yaşadığını dile getirmiştir:

“Evet, hissediyordum. İşte açmazsam ya işler aksarsa ya benim gerçekten bir hatam vardır. Bir şeyi, sayıyı yanlış hesaplamışımdır. İşte benden onay alınarak düzeltilecektir. Veya açmazsam işte acaba amirimden ters bir tepki alır mıyım? Gibi merak da oluyor insanda açıyorsunuz.” (K5, Resepsiyonist)

“Ya tabii ertesi gün niye açmadın? Veya art arda arıyorlar. Niye açmıyorsun? Sana ihtiyacımız var şu an. Bak şunu yapmışsın. Oluyor ya huzursuzluk oluyor tabii. Açmazsan ayrı bir dert, açsan ayrı bir dert.” (K5, Resepsiyonist)

8.katılımcı ise, mesai dışında telefona cevap vermediğinde yöneticilerinden olumsuz dönüşler aldığını ve bunun temel nedeninin çalışan eksikliği olduğunu şöyle açıklamıştır:

“Yani oluyor. İşte neden telefonlar bakılmadı? Neden açılmadı? Seni arıyorlar kimse ulaşamıyor gibi. Bu tarz dönüşler. Onun da temel nedeni işte eleman eksikliğinden kaynaklanıyor.” (K8, Acenta/Operasyon)

Tema 4: Yaşam Kalitesine Etkiler

“Yaşam Kalitesine Etkiler” teması, sürekli ulaşılabilir olmanın çalışanlar üzerinde ortaya çıkarttığı olumsuz durumları açıklamaktadır. Bu tema kapsamında, “Bireysel ve Sosyal Etki”, “Psikolojik ve Zihinsel Etki” olmak üzere 2 alt tema belirlenmiştir. Bireysel ve sosyal etki kapsamında çalışanlar, özel hayatın kalmaması, aile ve hobi zamanlarının bölünmesi, uyku düzeninin bozulması, huzursuz olma ve sürekli telefonu kontrol etme alışkanlığı gibi olumsuz deneyimler yaşadıklarını ifade etmiştir. Bu noktada, çalışma hayatının sosyal ve biyolojik yaşama olumsuz yansımalarının olduğu görülmektedir:

“Boş zamanlarda bile aslında telefonu kontrol etme alışkanlığı oluşturunuyordu bende açıkçası. Kendim açısından ifade etmem gerekirse. Mesela ailemle, arkadaşlarımla izin günlerimde veya mesai dışında vakit geçirirken bile telefonu kontrol etme alışkanlığım oluyordu sezon içerisinde. İşte mesaj gelmiş mi, biri bana ulaşmaya çalışmış mı, mail gelmiş mi ya da aranmış mıyım şeklinde. Bu tarz mesajlar bu arada sıklıkla da geliyordu zaten. Bu şekilde bir kontrol etme alışkanlığı oluşturmıştı bende.” (K9, Acenta/Operasyon)

“En basitinden spora başlamak istiyorum ama bu telefonlar yüzünden spora başlayamıyorum. En basit arkadaşlarımla vakit geçirmek istiyorum. Sürekli bir telefon çalıyor. Gidiyorum bir kahve içmek istiyorum. Kahve soğuyor yani o arada.” (K7, Acenta/Operasyon)

“Evet, az önce de dediğim gibi mesela sabah çok geç dönmüşüm artık bütün gece çalışmışım ya da ne bileyim gün içinde çalışıyorum ya da evdeyim. Bir şey yapıyorum arkadaşlarımla. Yani orada arayıp bayram günü bile yaşadığı oldu. Şunu neden şu şekilde yapma dın ya da bunu neden haber vermedin gibi rahatsız ettikleri oluyordu. Evet.” (K10, Acenta/Operasyon)

1. Katılımcı özellikle izin günlerinde iş yerinden aranmasının sosyal hayatını etkilediğini, gece sorumlusu olarak çalıştığı dönemde ise uyku düzeninin bozulduğunu ifade etmiştir. 5. katılımcı ise, özellikle mesai dışında iş ile ilgili arama geldiğinde huzursuz olduğunu dile getirmiştir:

“Tabii ki oluyor. Özellikle izin günlerimde arkadaşlarımla bir plan yapıyorum dışarı çıkıyorum orada çok güzel vakit geçirirken olur olmadık bir telefon alıyorum. Oradaki ortamı bozuyor sohbeti bozuyor. Ben bir dönem gececi olarak çalışmışım. O süreçte de tabii benim aldığım telefonlar uyku düzenimi çok etkiliyordu. Çünkü haftada 1 gün gece uykusu uyuyordum ve onda

da gecenin üçünde dördünde uykumun bölündüğü oluyordu. Bu da tabii beni olumsuz etkiliyordu.” (K1, Resepsiyonist)

“Nasıl etkiliyor? Mesela telefon geldi mi eyvah ne oldu acaba? Acaba yanlış mı hesapladım faturayı? Acaba yanlış mı kestim? Tüh bir şey mi oldu? Bir şey mi kaçırdım? Ya da ne hata yaptı da acaba benden düzeltmemi istiyor? Hani böyle tedirgin oluyorum. Hani şey demiyorum ya telefon çaldı ama X (katılımcı ismini söylüyor) sana 5.000 lira maaş zam yaptık maaşını falan bir telefon gelmeyeceğini bildiğim için ya iş içindir ya bir problemdir ya da benim yaptığım bir problemdir. Bunun için bana negatif yönde dönüş yapılmıştır. O yüzden iş yerinden ayrılınca huzursuz oluyordum açıkçası.” (K5, Resepsiyonist)

6. katılımcı ise, mesai dışı aramaların aile ve arkadaşlarla geçirdiği süreye olumsuz yansıdığını ifade etmiştir. Bunun yanı sıra, babasının vefat etmesi gibi hassas bir konuda dahi izin gününde iş ile ilgili arandığını ve işe çağrıldığını dile getirmiştir:

“Tabii ki oluyor. Ben o telefona bakmak için çoğu zaman arkadaşlarımın, ailemin yanından uzaklaşıyorum ki gürültü o insanlara gitmesin ya da onları rahatsız etmekten, konuşmak için onların yanından kalkıyorum. Onlara daha çok vakit ayırmak için mesela mail açmam gerekiyor. O maili açma süresinde, bilgisayarı açma süresinde aileme ‘Siz bir dakika bekleyin, bensiz devam etseniz.’ deyip sağ kenara çekilip odama çekilip o işle uğraşıyorum mesela. Şöyle bir örnek verebilirim. Benim yakın zamanda babam vefat etti. Şöyle 3 gün normal izin sürem var benim. O 3 gün boyunca babam vefat ettiğini bildikleri halde benim telefonum da çaldı. 3 günün sonunda X (katılımcı ismini söylüyor) artık gelebilir misin? İşte işler yoğun biz izin kullanmak istiyoruz dendi ve ben iş yerine çağırıldım mesela.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

Ayrıca, 6. katılımcı turizm sezonunun yoğun geçtiğini, çalışma sürecinde en azından bir gün telefonu bir kenara bırakıp tatil yapma isteği olmasına karşın iş ile ilgili gelen aramalardan dolayı kendisini sürekli diken üstünde hissettiğini şöyle açıklamıştır:

“Turizm dediğimiz zaman yani yaz demek ve yazın bir turizm çalışanının yaz hayatı olmaması demek. Ben en son ne zaman yaz tatili yaptığımı hatırlamıyorum. 6 yıllık hayatım boyunca. Çünkü yazın misafirlerin gelmesi senin tatile gitmeni engelliyor. Kışın biz mesela tatile gidebiliyoruz. Bir gün bana yetmiyor mesela hiçbir tür etkinliğe yetmez çünkü. Tabii o gelen misafirlere özenip sen de tatile gitmek istiyorsun. Ne bileyim kafanı dinlemek istiyorsun. En azından denize gidip bütün bir günü telefonu kenara atıp işte bugün telefona bakmıyorum ben izinliyim deyip o denizde keyif almak istiyorsun mesela ama bu şekilde olmuyor. Bunun benim çalıştığım bölüm için otelcisi var, operasyon bölümü var. Ne bileyim bir evrak eksik imzalamışımı ya da otele eksik göndermişimdir. Çalışan arkadaşlarım beni aramak zorunda kalır. Bu diken üstünde olduğum için o denize de keyifli giremiyorum ya da öğlene kadar uyuyamıyorum. Bir telefonum çalıyor mesela.” (K6, Acenta/Rezervasyon)

Katılımcılar, bireysel ve sosyal etkilerin yanı sıra mesai dışı aramaların psikolojik ve zihinsel olarak da kendilerini olumsuz etkilediğini ifade etmiştir. Bu kapsamda, zihinsel yorgunluk, aranma korkusu ve tedirginliği, izin gününde işten kopamama gibi kodlar belirlenmiştir:

“Zihinsel olarak etkiliyor zaten izine çıkarken bile aklınızda sürekli şey oluyor yani acaba bugün ararlar mı bugün herhangi bir şey yaşanır mı? Gibi düşünceler beni meşgul ediyor.” (K1, Resepsiyonist).

“Etkiliyor tabii ki de. Neden? Şöyle, mesela örnek veriyorum. Eve gidiyorsun işten çıktıktan sonra yemek yani sofraya oturacaksın, yemek yiyeceksin. Telefon sürekli çalıyor. Yemek bitiyor. Ailenle vakit geçireceksin. Bir çay, kahve, bir şey içeceksin veya bir tatlı yiyeceksin. Yine telefonlar zır zır sürekli çalıyor. Kendine vakit ayıramıyorsun ve hani iş haricinde artık düşünme vaktin olmuyor yani. İnsanları ayıracak zamanın olmuyor. Hem kafa olarak hem kişisel olarak.” (K8, Acenta/Operasyon)

Tema 5: Çözüm Önerileri ve Beklentiler

Bu tema, sorunun çözüme ulaştırılabilmesi adına çalışanların sunduğu operasyonel ve yapısal çözüm önerilerini ve beklentileri açıklamaktadır. Bu kapsamda, yasal düzenleme ihtiyacı, iş sözleşmelerine

madde eklenmesi, personel sayısının artırılması, nöbetçi personel sistemi, personelin işi eksiksiz tamamlaması, telefonla aramada hiyerarşik yapı, eğitim ve donanım artışı gibi kodlamalar gerçekleştirilmiştir. 1.katılımcı eğer uygulamada böyle bir hakkı olsaydı bu durumun kendisinin refahını artıracığını şöyle açıklamıştır:

“Büyük ölçüde benim refahımı (ulaşılama hakkı) etkilerdi. Eğer yasal olarak benim böyle bir hakkım olsa ve izin günümdeyken gelen bir aramayı yanıtlamamak en azından yanıtlamama hakkı bende gerçekten iyi hissettirirdi. En azından döndüğümde işe yöneticim herhangi bir bana dönüşü olsaydı bununla ilgili olumsuz bende bunun bir hakkım olduğunu gönül rahatlığıyla söyleyebilirdim.” (K1, Resepsiyonist)

9. katılımcı, ulaşılama hakkına yönelik yasal düzenleme ve şirket politikalarında düzenleme ihtiyacı olduğunu ifade etmiştir. İşletme politikaları bağlamında ulaşılama hakkının uygulanabilmesi için gece nöbetçi çalışanların olması ve çalışan sayısının artırılması gerektiğini dile getirmiştir:

“Özellikle işte turizm sektöründe şu anki noktadan bakarsak sınırlar belirsiz olduğu için bu noktadaki genel ilkelerin belirlenmesi faydalı olabilir. İşte gerek yasal düzenlemelerle, gerek şirket politikalarıyla. Muhtemelen daha fazla çalışan işe almak gerekebilir bazı noktalarda. İşte mesela örneğin gece nöbetçi bırakmak gerekebilir mesai saatleri dışında çalışanlara ulaşmamak için veya o sorun illaki çözülmek zorundaysa gece bu işlerle ilgilenen veya mesai saatleri dışında genel olarak aslında bu iş süreci yönetecek olan kişiler görevlendirilebilir.” (K9, Acenta/Operasyon)

1. katılımcı, çalışanların iş süreçlerinde daha özenli davranarak yoğun iletişim süreçlerinin azaltılmasına katkıda bulunabileceğini ifade etmiştir. Bunun yanı sıra, telefonla aramada hiyerarşik yapının takip edilmesi gerektiğini ve ulaşılama hakkı konusunun iş sözleşmelerine dahi eklenebileceğine dikkat çekmiştir:

“Çalışanlar hani şöyle bir yol izleyebilir; vardiyasını teslim ederken daha dikkatli olup geriye dönüş alabileceği konuları önceden gözlemleyip onları daha net şekilde karşı tarafa aktarabilir. Karşı tarafta bir soru işareti bırakmayarak buna bir çözüm oluşturabilir. Benim düşüncem bir çalışan eğer bir sorunla karşılaşıyorsa sıralı kısım amirlerini aramakla yükümlüdür. Sıralı kısım amirlerini arayıp durumu bildirdikten sonra çalışma arkadaşını aramalı ya da çalışma arkadaşı departman müdürü tarafından aranmalı ki o kişi de konunun önemli olduğunu oradan anlayabilir. Yani, ‘zırt pırt’ çalışan arkadaşlar birbirini aramamalı en azından bunu bir departman müdürüne bildirmeli eğer aranacaksa bunu departman müdürü yapmalı ve minimum sürede konuşmayı kapatıp çalışanın da çok izninden çıkmamış olabilir. Tabii ki gerekirse iş sözleşmelerine bile konulmalı.” (K1, Resepsiyonist)

Benzer şekilde, 5. katılımcı da çalışanların sorumluluk alması gerektiğine vurgu yaparak, ulaşılama hakkının uygulanması halinde bunun çalışanlara pozitif yansıtacağını aktarmıştır:

“Çalışma şartlarının net olması gerekir. Yani bir işi yaparken personelden de birtakım beklentiler yapılması gerekir. Personelin bir işi yapacaksa tam anlamıyla bitirmesi, işte boş vermişlik olmaması çünkü şöyle bir kural olacak; işten sonra biz sana ulaşamayacağız. O yüzden tam anlamıyla ya yarım bıraktığın işi arkadaşına anlat dört dörtlük ya da bitirip git. Çünkü biz sana ulaşamayacağımız için burası 7-24 çalışan bir işletme. İşin devamlılığı asıl mesele. O yüzden hani eğer personel de üzerine düşen yaparsa iş dışında ulaşılama konusu personele pozitif yönde bir etki sağlayacaktır. Personel kendini daha değerli hissedecektir. Daha motive hissedecektir. Hani her yönden pozitif bir etkisi olacaktır.” (K5, Resepsiyonist)

10. katılımcı ise, ulaşılama hakkının turizm sektöründe uygulanmasının zor olduğunu belirterek, işletme düzeyinde etkin olarak uygulanabilmesi için çalışanların nicelik ve nitelik yönünden geliştirilmesi gerektiğine vurgu yapmıştır:

“Elemanı güzel yetiştirip o sorunu halledecek seviyeye getirebilirsek bence uygulanabilir. Ya da ne bileyim görevli bir iki kişi olur. Böyle şey olarak her gün farklı kişi olarak seçersek etkin bir şekilde ilerleyebilir bence. Eğer hani Türkiye’de yaygınlaşırsa (ulaşılama hakkı) tabii ki çok güzel olur. Özellikle farklı sektörlerde güzel olur. Turizm açısından konuşacak olursam biraz zor olabilir ama belki ofis kısmına bakarsak etkili olur diye düşünüyorum. Ama

operasyonda yine dediğim gibi günlük iki tane elemana bile sorumluluk verilse bu konuyla ilgili halledilebilir gibi.” (K10, Acenta/Operasyon)

5. TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmada, 7/24 hizmet esasına dayalı ve emek-yoğun yapısıyla bilinen turizm sektöründe otel işletmeleri ve seyahat acentalarında görev yapan çalışanların ulaşılama hakkı kavramına yönelik görüş ve deneyimleri derinlemesine incelenmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular, kurumsal iletişim kanallarının çeşitliliğini, mesai dışı ulaşılabilirlik pratiklerini, bu hakkın önündeki kurumsal/sektörel engelleri, çalışanların yaşam kalitesi üzerindeki etkilerini ve geleceğe yönelik çözüm beklentilerini ortaya koymaktadır. Araştırmada elde edilen ilk tema olan Kurumsal İletişim Kanalları ve İş Süreçleri incelendiğinde, otel ve acenta çalışanlarının operasyonları yönetmek adına WhatsApp, e-posta, şirket telefonları ve telsiz gibi çok kanallı bir dijital iletişim ağı kullandıkları görülmektedir. Bu bulgu, Boz ve Gözen'in (2023) akıllı cihazların ulaştığı her yerin adeta bir iş yerine evrildiği yönündeki tespitiyle örtüşmektedir. Mesai Dışı Ulaşılabilirlik Deneyimi ve Ulaşılama Hakkı Algısı ve Engelleri birlikte değerlendirildiğinde, turizm sektörünün dinamik yapısı ve müşteri memnuniyeti odaklılığı, ulaşılama hakkının önündeki en önemli sektörel engeller olarak görülmektedir. Literatürde turizm sektörünün günün 24 saati kesintisiz hizmet sağlama zorunluluğu (Kozak vd., 2024; Gözen ve Boz, 2022), çalışanların mesai saatleri bittikten sonra dahi işle olan bağlarını psikolojik ve fiziksel olarak koparamamalarına yol açmaktadır. Katılımcıların deneyimleri, yöneticilerden veya müşterilerden gelen anlık taleplerin işin doğası olarak kabul edildiğini ve ulaşılama olmayı seçmenin potansiyel kurumsal yaptırımlara neden olabildiğini göstermektedir. Bu durum, Aktaş'ın (2025) “herhangi bir olumsuz sonuçla karşılaşma endişesi taşımadan bağlantıyı kesebilme serbestisi” olarak tanımladığı ulaşılama hakkının ideal tanımı ile turizm sektörünün mevcut gerçekliği arasındaki farklılığı ortaya koymaktadır. Yaşam Kalitesine Etkiler bağlamında, sürekli ulaşılabilir olmanın çalışanların iş-yaşam dengesini bozduğu, ailevi rolleriyle çatışmaya yol açtığı ve tükenmişlik hissini tetiklediği belirlenmiştir. Bu bulgu ise, Strangleman ve Warren (2015) ile Choi vd. (2022) tarafından ortaya konan, çalışmaya aşırı zaman ayırmanın ve iş dışı saatlerde teknoloji kullanımının iş-aile çatışmasını doğrudan artırdığı yönündeki teorik altyapıyı ampirik olarak desteklemektedir. Son olarak, Çözüm Önerileri ve Beklentiler değerlendirildiğinde ise, çalışanların bu sorunun aşılması için hem kurumsal hem de yasal düzenlemelere ihtiyaç duydukları belirlenmiştir. Mevcut durumda Türkiye'de işçiye yasal olarak ulaşılabilir olmama hakkını tanıyan açık bir kanun maddesinin bulunmaması (Kaya, 2024), ulaşılama hakkının korunmasını tamamen işletmelerin yönetim anlayışına bırakmaktadır. Turizm sektörünün yoğun çalışma temposu göz önüne alındığında ise yönetimlerin, yasal bir zorunluluk olmaksızın çalışan lehine böyle bir esneklik tanıma noktasında çekimser kaldığı görülmektedir. Bu araştırma, ulaşılama hakkının turizm sektöründeki yapısal engellere ve müşteri odaklılık baskısına rağmen iş gücü esenliği için vazgeçilmez bir temel işçi hakkı olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışma, disiplinlerarası bir kavram olan ulaşılama hakkını, kesintisiz hizmet üretimi yapılan ve geleneksel mesai sınırlarının muğlaklaştığı turizm sektörü bağlamında ampirik verilerle ele alarak kavramın teorik sınırlarını genişletmektedir. Mevcut literatür genellikle konuyu hukuki çerçeve veya genel uzaktan çalışma modelleri kapsamında ele almaktadır. Bu araştırma, esnek ve kesintisiz çalışma dinamiklerine sahip otel ve seyahat acentası çalışanlarının sürekli erişilebilirlik algısını, içselleştirilmiş sorumluluk hissini ve kavramsal farkındalık düzeyini inceleyerek kavramın sektörel ve psiko-sosyal boyutlarına dair teorik çerçeveye katkı sağlamaktadır.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, sektör yöneticilerine ve uygulamaya dönük çeşitli öneriler getirilebilir. Sektörün 7/24 yaşayan yapısı gerekçe gösterilerek çalışanların sürekli erişilebilir kılınması, kısa vadede müşteri taleplerini çöze de uzun vadede yüksek iş gücü devir oranına, iş görenlerde tükenmişliğe ve motivasyon kaybına zemin oluşturmaktadır. Nitekim, bir katılımcı (K9) turizm sektöründe ulaşılama hakkının etkin uygulanması halinde işgören devir oranına da olumlu bir yansımaya olacağını ifade etmiştir. Bu doğrultuda, Türkiye'deki iş kanunu mevzuatına ve Uzaktan Çalışma Yönetmeliği'ne ulaşılama hakkını açıkça tanımlayan, Avrupa Birliği direktifleriyle uyumlu yasal maddeler eklenmelidir. Otel ve acenta yönetimleri, iyi davranış tüzükleri hazırlayarak mesai dışı dijital iletişimin sınırlarını çizmelidir. Bu doğrultuda, rutin işler için e-posta veya kurumsal mesajlaşma uygulamaları kullanılırken, sadece gerçek acil durumlar için aranacak özel kriz hatları belirlenebilir. Gözen ve Boz (2023) tarafından da belirtildiği üzere turizm yöneticilerinin bu hak konusundaki

farkındalığı düşüktür. İnsan kaynakları departmanları, departman müdürlerine iş-yaşam dengesi ve ulaşılama hakkının uzun vadeli personel verimliliği üzerindeki olumsuz/olumlu etkileri hakkında eğitimler vermelidir. Bu çalışma nitel bir araştırma tasarımıyla çalışan deneyimlerine odaklanmıştır. Gelecek araştırmalarda nicel yöntemler kullanılarak mesai dışı ulaşılabilirliğin turizm çalışanlarının işten ayrılma niyetleri, örgütsel bağlılıkları, iş tatminleri vb. değişkenler üzerindeki etkisi daha geniş örneklemelerle incelenebilir. Bunun yanı sıra, bu araştırmada A Grubu seyahat acentası ve beş yıldızlı otel çalışanlarının görüş ve deneyimleri incelenmiştir. Gelecek araştırmalarda daha küçük ölçekli seyahat acentaları ve otel işletmelerinde mesai dışı iletişim süreçleri ele alınabilir. Ayrıca, bu araştırma Kuşadası bölgesinde yürütülmüştür. Turizm sektörünün daha yoğun olduğu Antalya gibi bölgelerde de benzer araştırmalar yürütülebilir. Nitekim, bölgedeki işletme yapıları ve yoğunluğa bağlı olarak farklı sonuçlar elde edilebilir. Bu çalışmanın odağı doğrudan otel ve acenta çalışanlarının kendi görüş ve deneyimleridir. Sürecin diğer tarafında yer alan işverenlerin veya üst düzey yöneticilerin bakış açısının bu araştırma kapsamında değerlendirilmemiş olması, konunun tek taraflı incelenmesiyle sınırlı kalmasına yol açmıştır. Bu durum, araştırmanın temel bir sınırlılığı olarak kabul edilebilir.

KAYNAKÇA

- Aslan, A. (2011). *Turist-çalışan cinsel ilişkilerinin eleştirel gerçeklikle incelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Aydın, U., ve Kutlu, M. (2020). İşçinin ulaşılama hakkı: Türk iş hukuku ve Avrupa'dan dersler. *Kadir Has Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 8(2), 261-280.
- Aktaş, E. (2025). Dijital çalışma bakımından ulaşılama hakkı. *Yeditepe Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, 22(1), 1-48.
- Bal, N. (2015). *Kadınların "istemsiz çocuksuzluk" sorunuyla baş etme stratejileri*. Kasapoğlu, A. (Ed.), Özne Hayatı Konuşunca, (ss. 227-259). İstanbul: Ayrıntı.
- Bell, M. (2021). "Responding to the 'rapidification' of working life: the right to disconnect". *Studies: An Irish Quarterly Review*, 110(440), 425-43.
- Bokor-Szöcs, I. (2023). The right to disconnect. *Journal of Public Administration, Finance and Law*, 29, 88-96. <https://doi.org/10.47743/jopafl-2023-29-08>
- Boz, H., ve Gözen, E. (2023). *İş-yaşam dengesi açısından işgörenin ulaşılama hakkı*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Canbolat, E. A. (2024). *İşçinin ulaşılabilir olmama hakkı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- Choi, B. Y., Min, J. Y., Ryoo, S. W., ve Min, K. B. (2022). Use of work-related communication technology outside regular working hours and work-family conflict (work interference with family and family interference with work): results from the 6th Korean working conditions survey. *Annals of occupational and environmental medicine*, 34, e44. <https://doi.org/10.35371/aoem.2022.34.e44>
- Chudnovskikh, M.V. (2019). The right to disconnect in digital economics. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 105, 799-802.
- Creswell, J. (2016). *Nitel araştırma yöntemleri. beş yaklaşıma göre nitel araştırma ve araştırma deseni*. (çeviri editörleri. M. Bütün ve S. B. Demir), 3. Ankara: Siyasal.
- Dagnino, E. (2020). " 'Working anytime, anywhere' and working time pro-visions. insights from the italian regulation of smart working and the right to disconnect". *Journal of International and Comparative Labour Studies*, 9(3): 1-25
- Duman, C. (2021). Mesai saatleri dışında ulaşılmaz olmak mümkün mü? <https://www.indyturk.com/node/355741/t%C3%BCrki%C3%87yeden-sesler/mesai-saatleri> Erişim Tarihi: 02.06.2026
- Dung N. D, Yen N. H, Ha T. N. Q. (2022). The right to disconnect in Europe and some suggestions for Vietnam. *Sci. Tech. Dev. J. - Eco. Law Manag.*, 6(2), 2823-2831.

- Dulay Yangın, D., Baycık, G., Yay, O., ve Doğan, S. (2021). COVID 19 pandemisinde uzaktan çalışma: tespit ve öneriler. *Çalışma ve Toplum*, 3(70), 1683-1728. <https://doi.org/10.54752/ct.1155067>
- Erbaş, C. G. (2017). 6698 sayılı Kişisel Verilerin Korunması Kanunu kapsamında işçinin elektronik ortamda gözetlenmesi. *Hacettepe Hukuk Fakültesi Dergisi*, 7(1), 97-108. <https://izlik.org/JA65UA87KF>
- Erkanlı Başbüyük, B. (2023). Uzaktan çalışmanın bir türü olarak tele çalışmada işçinin dinlenme hakkı. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 29(1), 656-678. <https://doi.org/10.33433/maruhad.1283707>
- Esen, B. (2021). “Covid-19 Pandemisi’nde uzaktan çalışma, ‘irtibatı kesme hakkı’ ve iş hukukunu dijital çağın gerekliliklerine göre güncelleme ihtiyacı”. *Lebib Yalkın Mevzuat Dergisi*, 209, 55-66.
- Eurofound. (2021). “Right to disconnect: exploring company practices”. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/2021/right-disconne-ct-exploring-company-practices>.
- Fleming, P. (2020). *Çalışma mitolojisi. Kapitalizm kendine rağmen nasıl ayakta kalıyor?* (Çev. E. Kılıç). İstanbul: Koç Üniversitesi Yayınları.
- Golding, G. (2023). “The right to disconnect in Australia: creating space for a new term implied by law”. *UNSW Law Journal*, 46(2): 728-757.
- Gözen, E., ve Boz, H. (2022). İşgörenin ulaşılama hakkı: turizm sektörü bağlamında bir değerlendirme. 22. *Ulusal Turizm Kongresi "Spor Turizmi"*, Burdur, Türkiye, 27 Ekim 2022, 1233-1242. (Tam Metin Bildiri)
- Gözen, E., ve Boz, H. (2023). İnsan kaynakları yöneticilerinin bakış açısından işgörenin ulaşılama hakkı: turizm sektörü örneği. 23. *Ulusal Turizm Kongresi*, Denizli, Türkiye, 13-15 Ekim 2023, 1066-1089.
- Gryn, D. V., Kotova, L. V., Velychko, L. Y., Sereda, O. H., ve Tkachenko, V. S. (2025). The development and implementation of the right to disconnect in different jurisdictions. *Bialostockie Studia Prawnicze*, 30(4), 137-160.
- Hesselberth, P. (2018). “Discourses on disconnectivity and the right to disconnect”. *New Media & Society*, 20(5), 1994-2010.
- Hopkins, J. (2024). Managing the right to disconnect—a scoping review. *Sustainability*, 16(12), 4970. <https://doi.org/10.3390/su16124970>
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kasapoğlu, A. (2015). *Sosyolojide temellendirilmiş kuram geliştirme*. Kasapoğlu, A. (Ed.), Özne Hayatı Konuşunca, (ss. 15-39). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Kaya T, (2024). İşçinin ulaşılabilir olmama hakkı. *AHBVÜ Hukuk Fakültesi Dergisi*, 28(1), 233-269.
- Kırık, H. (2023). *İşçinin ulaşılabilir olmama hakkı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Kadir Has Üniversitesi.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel araştırma. tasarım, yazım ve yayım teknikleri*. 2. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2024). *Genel turizm. ilkeler-kavramlar*. 26. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kümbetoğlu, B. (2015). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*. İstanbul: Bağlam.
- Külahlı, N. (2026). Dijital çağda insana yakışır işin yeni boyutu: Çalışanın ulaşılama hakkı. *Uluslararası Batı Karadeniz Sosyal ve Beşeri Bilimler Fakültesi*, 10(1), 155-173.
- Layder, D. (2015). *Sosyolojik araştırma pratiği. Teori ve sosyal araştırmanın ilişkilendirilmesi* (Çev. S. Ünal) 2. Ankara: Heretik.

- Murphy, C. (2025). Timing is everything: Lessons from a trade union campaign for a ‘right to disconnect’. *Industrial Relations Journal*, 56(6), 461-471. <https://doi.org/10.1111/irj.70002>
- Neuman, W. L. (2000). *Social research methods. Qualitative and quantitative approaches* (4th ed.). Boston. Allyn & Bacon.
- Pansu, L. (2018). “Evaluation of ‘right to disconnect’ legislation and its impact on employee’s productivity”. *International Journal of Management and Applied Research*, 5(3), 99-119.
- Rebelo, Glória, Catarina Delaunay, Maria Fernanda Diamantino, ve António R. Almeida. (2024). Telework and Women’s Perceptions on the Right to Disconnect—An Exploratory Study in Portugal. *Administrative Sciences* 14, 261. <https://doi.org/10.3390/admsci14100261>
- Sakowska, K., ve Zapolska, K. (2025). Working time and the right to be offline: analysis in the light of the concept of non-use of technology in Polish and EU law. *Białostockie Studia Prawnicze*, 30(4), 73-88.
- Schwarz, O. (2025). *Dijital Toplumun Sosyolojik Teorisi* (Çev. Hurinaz Sarı). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Strangleman, T. ve Warren, T. (2015). Çalışma ve toplum. Sosyolojik Yaklaşımlar, Temalar ve Yöntemler. Ankara: Nobel.
- Top, D. (2023). The right to disconnect of the employee who works remotely. *Revue Européenne du Droit Social*, 60(3), 7-11.
- Ugan Çataalkaya, D. (2016). Kişisel yaşamı kapsamında işçinin, işverence “ulaşılabilir olmama” hakkı. *Journal of Istanbul University Law Faculty*, 74, 737-755. <https://izlik.org/JA46GC73HH>
- Uğuz, B. (2015). Yaratıcı dramının birey üzerine etkileri. Kasapoğlu, A. (Ed.), *Özne Hayatı Konuşunca*, (ss. 117- 159). İstanbul: Ayrıntı.
- Ünal, E. (2023). *İşçinin ulaşılammama hakkı*. Ankara: Adalet Yayınevi.
- Von Bergen, C. W., ve Bressler, M. S. (2019). Work, non-work boundaries and the right to disconnect. *The journal of applied business and economics*, 21(2), 51-69.
- World Economic Forum (2022). Why is 'the right to disconnect' so important for employees? <https://www.weforum.org/stories/2022/01/right-to-disconnect-work-employers-business/> Erişim Tarihi: 01.06.2026
- World Economic Forum (2023). Right to Disconnect: The Countries Passing Laws to Stop Employees Working out of Hours. <https://www.weforum.org/stories/2023/02/belgium-right-to-disconnect-from-work/> Erişim Tarihi: 01.06.2026
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri. (9. Ed). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Research Article

Turizm Sektöründe Çalışanların Ulaşılama Hakkı: Otel İşletmeleri ve Seyahat Acentalarına Yönelik Bir İnceleme

The Right to Disconnect for Employees in the Tourism Sector: An Examination of Hotel Businesses and Travel Agencies

Berkant KIYKAÇ

Dr. Öğr. Üyesi, Hakkari Üniversitesi

Çölemerik Meslek Yüksekokulu

berkantkiyak@hakkari.edu.tr

<https://orcid.org/0000-0001-6602-7546>

Extended Summary

This study deeply examines the views, experiences, and awareness of hotel and travel agency employees in the tourism sector, which operates on a 24/7 continuous service basis and is characterized by a high workload, regarding the concept of the right to disconnect, defined as the freedom to disconnect from digital communication channels outside working hours. Although the instant communication opportunities offered by technology facilitate work processes, they have blurred the boundaries between work and private life by popularizing flexible working, creating constant accessibility pressure on employees. In this context, the research reveals the status of this right from the perspective of tourism workers, the institutional and sectoral obstacles it faces, and the effects of continuous communication on employee well-being. Thanks to smartphones and laptops, traditional office and workplace boundaries have disappeared, and every place where devices can be carried has virtually turned into a workplace. This situation leads to employees being unable to mentally disconnect from work even after working hours and dedicating their entire personalities to work continuously. The right to disconnect is the freedom of an employee to disconnect from digital tools outside official working hours and legal leave periods, without fear of administrative sanctions, discrimination, or negative performance evaluations within the scope of the employment relationship. In international literature, two main managerial approaches, hard and soft, are adopted to protect this right. In the hard approach, technical restrictions are applied, such as completely blocking post-working-hours email flow through company servers or automatically deleting emails. In the soft approach, the initiative to not respond is left to the employee, and the process is managed through corporate awareness training. Looking at legal regulations worldwide, France pioneered in this area by introducing the El Khomri Law in 2016, which mandated companies to prepare a right to disconnect charter. France was followed by Belgium, Italy, and Spain; Kenya became the first African country to take steps in this direction. In Turkey, although working and resting hours are guaranteed in the Constitution and labor laws, and some general frameworks have been drawn in the Remote Work Regulation, there is no legal regulation directly granting employees the right to disconnect or a widespread sector practice yet.

The research was designed with a qualitative research design to deeply understand employees' experiences and perceptions. In the research, convenience sampling and snowball techniques, which are purposive sampling methods, were used together. The Kusadasi region, where the researcher has sectoral experience, was chosen as the research area. The fieldwork process was initiated with the first participant working in the front office department, and then other participants were reached through the snowball

technique. Data were collected using a semi-structured interview technique, which allows for asking instant additional questions due to its flexible structure. Interviews were conducted via telephone between 2025-2026 to provide cost and speed advantages and facilitate participant access. The research group consists of a total of ten participants: five individuals working in five-star hotels in Kusadasi (in front office, reception, reservation, sales-marketing, and chef positions) and five individuals working in Group A travel agencies (in operations and reservation units). The participants' ages range from 24-33, with an equal gender distribution. They represent an experienced profile, with sectoral experience ranging from 6 to 18 years. Audio recordings obtained from the interviews were transcribed into full text using word processing programs, and the data were examined under the supervision of another academic with a doctorate in tourism management to ensure credibility and transferability. Content analysis method was used for data analysis, and open and axial coding processes were carried out.

As a result of the content analysis, five main themes, thirteen sub-themes, and sixty-one codes were identified in the context of the right to disconnect. The findings obtained under the theme of corporate communication channels and business processes indicate that tourism businesses do not rely on a single communication channel, but rather use multiple digital channels simultaneously, such as WhatsApp, email, walkie-talkies, company phones, landlines, and tablets. This technological diversity technically facilitates the employee's accessibility anytime, anywhere. These channels are used to ensure inter-departmental coordination, track work, and convey fault reports and guest requests. Participants state that written channels provide written evidence and assurance against potential operational disruptions in the future, compared to verbal communication. The biggest trigger for off-hours communication is temporal intensity. The seasonal nature of the sector, peak guest arrival and departure times, and shift handover processes elevate corporate communication, almost completely eliminating employees' private lives during the summer months. Employees are exposed to an intense communication network and psychological pressure even after working hours or when their days off begin. Outside working hours, employees are most frequently called by colleagues, department managers, business stakeholders, and direct guests. The content of incoming calls includes cash register and payment issues, inability to communicate with guests due to lack of foreign language proficiency, room complaints, requests related to transfer and tour information, immediate problems, and operational urgencies. Participants stated that they feel obliged to keep their phones on 24/7 and respond to incoming messages instantly. This situation was conceptualized by employees in the findings with the metaphors of carrying work in one's pocket and having one foot always at work.

It has been observed that participants had no intellectual or legal awareness of the concept of the right to disconnect, that they heard the concept for the first time, but immediately identified its content with their practices in working life. There are serious structural barriers to the implementation of this right. The sector's reliance on a 24/7 uninterrupted service principle, the philosophy of guest-centricity and absolute guest satisfaction, the shortage of qualified personnel, and the necessity of instant information flow are the biggest sectoral obstacles to the right to disconnect. At the corporate level, the absence of written or verbal policies and managers' expectation of constant accessibility from employees hinder this right. It has been determined that although there is no official penalty for not answering calls, implicit punishment mechanisms such as psychological pressure from managers, criticism, and managerial dissatisfaction are employed. The obligation of constant accessibility affects employees' quality of life from a bio-psycho-social perspective. It has been determined that employees no longer have a private life of their own, and the time they allocate to their families, spouses, and hobbies is constantly interrupted. Furthermore, it has been emphasized that sleep patterns are disrupted, a constant feeling of unease develops, and an obsessive habit of checking the screen or phone emerges. Significant mental fatigue occurs among employees. It has been determined that employees who cannot mentally disconnect from work even on their days off develop a chronic fear of being called and anxiety, with the worry that the phone might ring at any moment. Participants have offered concrete structural and operational solution proposals to escape the spiral of constant accessibility. It has been stated that clear provisions should be added to employment contracts regarding this right. It has been suggested to increase the number of personnel employed, establish an on-call personnel system for after-hours emergencies, and create a hierarchical communication structure for phone calls.

This study concretely demonstrates that the pressure of constant accessibility in the tourism sector has destructive and erosive effects on employees' well-being, motivation, and work-life balance. It is imperative for tourism businesses to absolutely respect employees' rest periods in order to retain qualified workforce, ensure long-term personnel productivity, and reduce the high employee turnover rate, which is a chronic problem in the sector. In this regard, human resources departments should organize awareness training for department managers and middle-level managers. Businesses should develop corporate codes of conduct that limit digital communication after working hours. The main limitations of this research are its restriction to the Kusadasi region, its execution with ten participants, and its reflection of only the employee perspective. In future academic studies, the topic should be addressed multidimensionally, including the employer and senior management perspectives, and the effects of the violation of the right to disconnect on turnover intention and organizational commitment should be investigated using quantitative methods and large samples in regions with more intensive tourism, such as Antalya.