

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

UZUN İNCE BİR YOLDAYIM, SÜRÜYORUM GÜNDÜZ GECE: TUR
ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA PRATİKLERİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
SAİM ASLAN

DANIŞMAN
YRD. DOÇ. DR. ALPER ASLAN

EYLÜL, 2016
MUĞLA

T.C.
MUĞLA SITKI KOÇMAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

UZUN İNCE BİR YOLDAYIM, SÜRÜYORUM GÜNDÜZ GECE: TUR ŞOFÖRLERİNİN
ÇALIŞMA PRATİKLERİ

HAZIRLAYAN
SAİM ASLAN

Sosyal Bilimler Enstitüsünce
“Yüksek Lisans”
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.

Tezin Enstitüye Verildiği Tarih : 20.09.2016
Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 09.09.2016

Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. ALPER ASLAN
Jüri Üyesi : Prof. Dr. Umut AVCI
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Özcan ZORLU

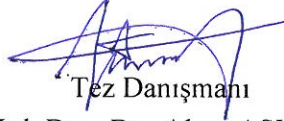
Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Mehmet MARANGOZ

EYLÜL, 2016
MUĞLA

TUTANAK

749/6 Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün 17.08.2016 tarih ve sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 24. maddesine göre, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek lisans öğrencisi Saim ASLAN'ın "UZUN İNCE BİR YOLDAYIM, SÜRÜYORUM GÜNDÜZ GECE: TUR ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA PRATİKLERİ" adlı tezini incelemiş ve aday 09/09/2016 tarihinde saat 11: 00'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra 60 dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin kabul olduğu ve oybirliği ile karar verildi.



Tez Danışmanı
Yrd. Doç. Dr . Alper ASLAN



Üye
Prof. Dr. Umut AVCI



Üye
Yrd. Doç. Dr. Özcan ZORLU

YEMİN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “**Uzun İnce Bir Yoldayım, Sürüyorum**
Gündüz Gece: Tur Şoförlerinin Çalışma Pratikleri” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

20/ 09/ 2016

Saim ASLAN

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

MERKEZİMİZCE DOLDURULACAKTIR.

Soyadı : ASLAN

Adı : Saim

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : UZUN İNCE BİR YOLDAYIM, SÜRÜYORUM GÜNDÜZ GECE: TUR ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA PRATİKLERİ

Y. Dil : I AM ON A LONG NARROW ROAD, DRIVING ALL DAY AND NIGHT:

WORK PRACTICES OF TOUR BUS DRIVERS

TEZİN TÜRÜ: Yüksek Lisans

Doktora

Sanatta Yeterlilik

X

O

O

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi

Fakülte : Turizm Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı : ASLAN Alper

Ünvanı : Yrd. Doç. Dr

TEZİN YAZILDIĞI DİL : Türkçe

TEZİN SAYFA SAYISI: 102

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Hareketlilik (Mobility) Kavramı
2. Turizmde çalışma
3. Çalışma pratikleri

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELER:

1. Çalışma Pratikleri
2. Tur şoförleri
3. Bahşiş
4. Taşıma şirketi

Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.

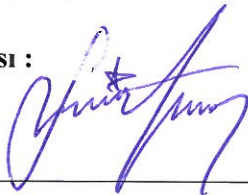
İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELER: Konunuzla ilgili yabancı indeks, abstract ve thesaurus'u kullanınız.

1. work practices
2. tour bus drivers
3. tip
4. transportation company

Başka vereceğiniz anahtar kelimeler varsa lütfen yazınız.

- | | |
|---|---|
| 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum | O |
| 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir | O |
| 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir | X |

Yazarın İmzası :



Tarih : 20/09/2016

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasının tüm süreçlerinde hiçbir zaman desteğini ve yardımlarını eksik etmeyen danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Alper ASLAN başta olmak üzere, süreç boyunca bilgilerinden faydalandığım Sayın Prof. Dr. Umut AVCI'ya, destekleriyle yanımda olan başta Arş. Gör. Emine YILMAZ olmak üzere tüm çalışma arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Uzun İnce Yollarda direksiyon sallayarak bugünlere gelmemi sağlayan, emeğinin karşılığı ödenemeyecek fedakarlıklarda bulunan babam Remzi ASLAN ve onun en büyük destekçisi olan annem Aklime ASLAN'a ve yine tez sürecinde beni motive eden kardeşim Sedat ASLAN'a minnettarım.

ÖZET

UZUN İNCE BİR YOLDAYIM, SÜRÜYÖRÖM GÖNDÖZ GECE:

TUR ŞOFÖRLERİNİN ÇALIŞMA PRATİKLERİ

Günümüz insanının toplumdaki statüsünü belirleyen çalışma pratikleri, insanların ve örgütlerin yaşamlarını doğrudan etkilemesine karşın turizm araştırmacıları çalışma pratikleri üzerinde az durmaktadırlar. Turizm araştırmaları genellikle çalışma kavramını verimlilik ve üretkenlik açısından ele almaktadır.

Bu araştırma çalışma pratiklerini turizm sektöründe çalışan şoförler kapsamında incelemiştir. Literatürde tur şoförleri özelinde yapılmış ve tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ele alan ampirik bir araştırmaya rastlanmadığı için bu araştırma keşfedici bir araştırmadır.

Araştırmada Marmaris destinasyonunda çalışan 28 tur şoförüyle yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır. Ayrıca araştırmanın tek bakış açısıyla sınırlandırılmaması adına Marmaris destinasyonunda çalışan ve tur şoförlerinin çalışma pratikleri hakkında bilgi sahibi olan 4 taşıma şirketi yöneticisi, 1 taşıma şirketi müdürü ve 7 acenta sorumlusuyla da yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Veriler NVivo 10 programında analiz edilmiştir.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin koşul ve sonuçları bağlı bulundukları acenta ya da taşıma şirketine göre farklılaşmaktadır. Tur şoförleri için asgari çalışma standartları sunan acentaların aksine taşıma şirketleri emek-yoğun sektörün modern köleliğe varan çalışma standartlarını uygulamaktadırlar. Turizm sektörünün belli başlı niteliklerinden biri olan düşük ücret uygulaması tur şoförleri için bir yan gelir olarak görülen bahşışı çok önemli hale getirmektedir. Gerek acentalar ve gerekse de taşıma şirketleri bahşiş olayını bir koz olarak kullanarak tur şoförlerine düşük maaş vermektedirler. Bu bağlamda bahşiş tur şoförlerinin birlikte çalıştığı rehber, transfermen, operasyon sorumlusu-çalışanı, kendi iş arkadaşları ve müşterilerle ilişkilerini büyük oranda etkilemektedir.

Anahtar sözcükler: Çalışma pratikleri, tur şoförleri, bahşiş, taşıma şirketi.

ABSTRACT

I AM ON A LONG NARROW ROAD, DRIVING ALL DAY AND NIGHT:

WORK PRACTICES OF TOUR BUS DRIVERS

Work practices determine the status of modern people in the society. Although they affect the lives of people and organizations directly, tourism researchers barely focus on the act of work. Tourism researches generally analyze “work” in terms of productivity and performance.

This research focuses on work practices of tour bus drivers which are not addressed enough in tourism researches. As there is no empiric research mentioning tour bus drivers or their work practices, we can conclude that this is an exploratory research.

In the research, semi-structured interviews were conducted with 28 tour bus drivers working in Marmaris. Moreover, in order not to restrict the research with only one point of view, semi-structured interviews were done with 4 transportation company executives and a manager, and 7 agency representatives who have knowledge on work practices of employees and tour bus drivers in Marmaris as well. Then, all data were analyzed via NVivo 10 Qualitative Data Analysis Software.

The conditions and results of tour bus driver's work practices differentiate with reference to the agencies and transportation companies which they connected. Contrary to agencies which provide minimum working standards for tour bus drivers, transportation companies implement working standards of the labor-intensive sector like contemporary slavery. As low wage policy is one of the facts of the tourism sector. Thus tip, as an extra income becomes very important to tour bus drivers. Both agencies and transportation companies use tip as a trump and pay low wages to them. And this situation substantially affects the work practices of tour bus drivers, their relationship with other parties like tour guide, transfer agent, operations representatives, their colleagues and customers.

Keywords: Work practices, tour bus drivers, tip, transportation company.

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	I,II,III
TABLOLAR LİSTESİ.....	IV
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

HAREKETLİLİK KAVRAMI, TURİZM HAREKETLİLİKLERİ, DESTİNASYON İÇİ HAREKETLİLİKLER: MARMARİS DESTİNASYONU

1.1. Hareketlilik (Mobility) Kavramı	3
1.2. Turizm Hareketlilikleri ve Destinasyon Bazında Hareketlilikler.....	8
1.3. Destinasyon İçi Hareketlilikler: Marmaris Destinasyonu	11

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA, ÇALIŞMA PRATİKLERİ, TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞMA VE ÇALIŞMA PRATİKLERİ

2.1. Çalışma ve Çalışmanın Dönüşümleri.....	16
2.2. Çalışılmayan Çalışma ve Çalışma Pratikleri	21
2.3. Çalışma Pratikleri.....	25
2.4. Turizm Sektöründe Çalışma ve Çalışma Pratikleri	27
2.4.1. Turizm Sektöründe Çalışma.....	27
2.4.2. Turizm Sektöründe Duygusal ve Estetik Emek	32
2.4.3. Turizm Sektöründe Çalışma Pratikleri.....	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Araştırma Süreci.....	35
3.1.1. Araştırma Konusu ve Yer Seçimi	35
3.1.2. Örneklem Seçimi.....	36
3.1.3. Araştırmanın Süreçsel Olarak Yazını.....	39
3.1.4. Araştırma Alanı ve Sürecindeki Rolüm ve Akademi Öncesi Sektör Deneyimi(m)	40
3.1.5. Yarı-yapılandırılmış Görüşmeler(im)	43
3.1.6. Görüşmelerde Ele Alınan Konular.....	46
3.2. Analiz Süreci.....	47
3.2.1. Analiz Hakkında Ön Bilgi.....	47
3.2.2. Verileri Tanıma	48
3.2.3. Verilerin Kodlanması	48
3.3. Verilerin Niteliği	50
3.4. Bulgular.....	52

3.4.1. Tur Şoförlerinin Genel Çalışma Pratikleri	52
3.4.2. Tur Şoförleri ve Turizm Hareketlilikleri.....	54
3.4.3. Tur Şoförleri Önemli Ama Değersiz.....	55
3.4.3.1. Tur Şoförlerinin-Şoförlüğünün Değersizleşmesine Neden Olan Etmenler	56
3.4.3.1.1. Sürücü Kurslarının (Paralı Ehliyet) Etkileri.....	56
3.4.3.1.2. Kasko ve Sigorta Uygulamalarının Etkileri	57
3.4.4. Acenta Şoförleri Ve Taşıma Şirketi Şoförleri.....	57
3.4.5. Acenta Şoförleri ve Taşıma Şirketi Şoförlerinin Çalışma Pratikleri.....	59
3.4.5.1. Çalışma Saatleri, İzin ve Kanunlara Uygunluk Bakımından Çalışma Pratikleri.....	59
3.4.5.2. Konaklama ve Yeme-İçme Koşulları Bakımından Çalışma Pratikleri	62
3.4.5.3. İş Dağılımı ve Operasyon Sorumlusunun Etkileri Bakımından Çalışma Pratikleri.....	65
3.4.5.4. Bağlı Bulundukları Acenta ya da Taşıma Şirketine Göre Kiralık Araç Şoförlerinin Çalışma Pratikleri	67
3.4.5.5. İş Belirsizliği, Kaza Riski-Tehlike ve Sosyal Hayata Etkiler Bakımından Çalışma Pratikleri	69
3.4.6. Tur Şoförlerinin Çalışma Pratiklerini Etkileyen Etmenler.....	71
3.4.6.1. İlişkiler, Bahşiş-İçecek Satışı ve Maaş.....	71
3.4.6.1.1. Rehberlerle İlişkiler ve Rehberlerle İlişkilerde Bahşiş ve İçecek Satışı.....	74
3.4.6.1.2. Transfermenlerle İlişkiler ve Transfermenlerle İlişkilerde Bahşiş ve İçecek Satışı ve Transfermenlik Görevinin Tur Şoförüne Yüklenmesi	76
3.4.6.1.3 Müşteri Milliyeti, Müşterilerle İlişkiler ve Müşterilerle İlişkilerde Bahşiş	79
3.4.6.1.4 Operasyon Sorumlusu-Çalışanı ile İlişkiler ve Operasyon Sorumlusu-Çalışanı ile İlişkilerde Bahşiş	80
3.4.6.1.5. Diğer Tur Şoförleriyle İlişkiler ve Bu İlişkilerde Operasyon Sorumlusu-Çalışanının Etkisi ve Bahşiş	80
3.4.6.1.6. Tur Şoförlerinin İş Tercihi (Tur-Transfer) ve Bahşiş İlişkisi.....	81
3.4.6.2. Yönetim-Yönetici Tarafından Doğru Görülen Yanlış Uygulamalar	82
3.4.6.3. Tur Şoförlerinin Çalışma Pratiklerini Etkileyen Denetimler	83
3.4.6.3.1. Kamu Kurumlarının Acenta, Taşıma Şirketi ve Tur Şoförleri Denetimi.....	83
3.4.6.3.2. Kamu Kurumlarının Denetim Yetersizlikleri.....	84
3.4.6.3.3. Tur Şoförlerinin Acenta ve Taşıma Şirketleri Tarafından İşbaşı Denetimleri.....	85

3.4.6.4. Sahipsiz Meslek (Örgütlenme Yetersizliği).....	87
3.4.6.4.1. Örgütlenme İsteği Bağlamında "Turizm Şoförleri Derneği"	87
3.4.6.5. Taşıma Şirketleri Arasındaki Rekabet	89

TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmanın Kısıtları, Sonraki Çalışmalar ve Yöneticiler İçin Öneriler	94
KAYNAKÇA.....	97



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Başlıca Nitel Örneklem Türleri.....	37
Tablo 2. Görüşülen Tur Şoförlerine Ait Tanımlayıcı Bilgiler.....	45
Tablo 3. Görüşmeciler ile İlgili Bilgiler 2 (Acenta Sorumluları, Taşıma Şirketi Sahipleri ve Taşıma Şirketi Müdürü).....	46
Tablo 4. Bahşış ve İçecek Satışının Tur Şoförlerinin Maaş ve Çalışma Pratiklerine Etkileri Üzerine Bazı Görüşler.....	73
Tablo 5. Denetimler Konusunda Diğer Görüşler	84

GİRİŞ

Uzun ince bir yoldayız; yürüyoruz, geziyoruz, otobüsle tura gidiyor ya da şehir içi panoramik bir gezintiye çıkıyoruz. Kimimiz deniz, kum, güneş arıyor; kimimiz ise macera. Kimimiz iş adamı, kimi sporcu, kimi öğrenci, kimi turist, kimi asker, kimi terörist, kimi mülteci, kimi ise şoför. Bilmiyoruz ne haldeyiz; kimi yazdığından, kimi çizdiğinden, kimi ektiğinden, kimi biçtiğinden, kimi ise sürdüğünden bahseder. Amaç ne olursa olsun hareketlilik (mobility) kavramı bir çok yaşamın ve örgütün merkezini oluşturmaktadır.

Antik dönemde kölelere reva görülen çalışma, Hristiyanlığın erken dönemlerinde Tanrı'dan gelen bir ceza olarak görülse de, Protestan çalışma etiğiyle kurtuluşun bir sembolü oldu. Modernlikle beraber günümüz yaşamının en önemli parçasını oluşturmaya başladı. Günlük konuşmalarımızın çoğunda çalışma var ama çalışırken gerçekte neler yaptığımızı nadiren konuşuyoruz.

Turizm literatüründe yeterince ele alınmayan çalışma ve çalışma pratikleri konularını Marmaris destinasyonunda çalışan tur şoförleri özelinde inceleyen ve bu yönüyle de keşfedici nitelik taşıyan bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır.

Araştırmanın ilk bölümünde sosyal yaşamın her alanında görülen, sistematik-sistematik olmayan, amaçlı-amaçsız, insani-insani olmayan ve canlı-cansız tüm varlıkların birlikte oluşturduğu hareketlilikler (mobilities) ele alınmıştır. Seyahat sektörünün geçirdiği dönüşüm ve hareketlilik bağlamına değinilerek, özelde turizm sektörünün yarattığı hareketliliklerin diğer hareketliliklerden farkları belirtilmiştir. Turizm sektörünün hareketlilik açısından uluslararası arenada yarattığı büyük etki ele alınmıştır. Bu bağlamda uluslararası turizm hareketlilikleriyle ilgili sayısal bilgiler verilerek uluslararası turizmin yıllar içerisinde geçirdiği değişim ve hareketlilikler ortaya konmuştur. İlk bölümün sonlarında küresel bağlamda hareketli turizm destinasyonlarına değinilmiştir. Daha özelde Marmaris destinasyonu ve Marmaris destinasyonu iç hareketliliklerine değinilmiş ve tur şoförlerinin Marmaris destinasyonunda gerçekleşen hareketliliklerdeki rolleri ve önemi vurgulanmıştır.

Araştırmanın ikinci bölümünde çalışma olgusu ve çalışma olgusunun geçirdiği değişim ele alınmıştır. Bu yönde çalışma ve emek arasındaki farklar, çalışma olgusunun ne anlama geldiği, çalışmanın tarih içerisinde geçirdiği dönüşüm ve bu dönüşüme neden olan etmenlere yer verilmiştir. Çalışma ve çalışma pratikleri, günümüz modern yaşamının merkezi konumunu oluşturmaya rağmen, araştırmacılar tarafından "çalışılmayan çalışma ve çalışma pratikleri" olarak kalmaktadır. Çalışma pratikleri kavramı çalışanların günlük hayatın olağan akışı içerisindeki çalışma koşul ve standartlarını, yapıp-ettikleri şeyleri (nasıl çalıştıklarını) görmemizi sağlaması yönüyle önemlidir. Bu yönüyle, mevcut önemine rağmen yeteri kadar araştırılmamış olan çalışma ve çalışma pratikleri ele alınmıştır.

Turizm sektörü çalışanları duygusal ve estetik emek ve daha çok insan kaynakları yönetimi bağlamında verimlilik ve üretkenlik açısından ele alınmaktadır. Çalışanların sektördeki gerçek çalışma pratikleri bu yönüyle ortaya konmamaktadır. Bu bağlamda, turizm sektöründe çalışanların sektördeki gerçek çalışma ve çalışma pratikleri ele alınarak ikinci bölüm sonlandırılmıştır.

Araştırmanın son bölümünü oluşturan yöntem kısmında ise araştırma süreci, araştırma konusunun seçimi, araştırmanın evren ve örnekleme, genel olarak araştırmanın yazım süreci, araştırmacının alandaki rolü, araştırma sürecinde yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler, görüşmelerde ele alınan konular ve görüşmecilere ait bilgiler sunulmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre, tur şoförlerinin bağlı bulundukları acenta ve taşıma şirketlerine göre çalışma pratikleri farklılaşmaktadır. Ne tür farkların olduğu ve bu farkların tur şoförlerinin çalışma pratiklerini nasıl etkilediği ele alınmıştır. Tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından bahşişin önemine ve etkilerine değinilmiştir. Bahşiş olayının tur şoförleriyle rehber, transfermen, müşteri, operasyon çalışanları ya da sorumlusu ve diğer tur şoförleriyle ilişkilerini ve tur şoförlerinin iş tercihi ve çalışma saatleri-yoğunluklarını nasıl etkilediği ele alınmış, tartışma ve sonuç ile araştırma sonlandırılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

HAREKETLİLİK KAVRAMI, TURİZM HAREKETLİLİKLERİ, DESTİNASYON İÇİ HAREKETLİLİKLER: MARMARİS DESTİNASYONU

1.1. Hareketlilik (Mobility) Kavramı

Uzun ince bir yoldayız; yürüyoruz, koşuyoruz, geziyoruz, kimi zaman sırtımıza aldığımız bir sırt çantasıyla dünyayı keşfe çıkıyor, yürüyerek dağlara tırmanıyor, elimizdeki fotoğraf makinesiyle endemik kuşları gözlüyor, derin vadiler aşp kuytu köşede kalmış mağaraları görmeye gidiyor; bisiklete biniyor, taksiyle geziyor, kimi yerde bir faytona binip tur atıyor, otobüsle tura gidiyor ya da şehir içi panoramik bir gezintiye çıkıyoruz. Bazen kurvaziyer gemilerle uluslararası sularda tatile gidiyor bazen de bir trenin camından geçtiğimiz yolları izleyerek hayallere dalıyoruz. Kimimiz deniz, kum, güneş arıyor; kimimiz macera; kimi ölen atalarının mezarını ziyarete gidiyor, kimimiz ise tarihi ve görsel değeri olan yerleri görmeye. Kimi ülkesinde devam eden bulaşıcı bir hastalıktan kaçıyor, kimi işsizlikten, kimi ise savaştan. Kimimiz iş adamı, kimi sporcu, kimi öğrenci, kimi turist, kimi asker, kimi mülteci, kimi terörist, kimi genç, kimi yaşlı, kimi erkek, kimi ise kadın. Amaç ne olursa olsun hareketlilik, ister gönüllü ister gönülsüz olsun, hem metafor hem de bir kavram olarak, bir çok yaşamın ve örgütün merkezini oluşturmaktadır. Hareketlilik kavramı antropoloji, coğrafya, bilim ve teknoloji çalışmaları, turizm ve taşıma çalışmaları gibi bir çok alanda kullanılmaktadır (Urry, 2000; Cresswell, 2006; Hannam vd., 2006; Sheller ve Urry, 2006; Hannam vd., 2014).

Sheller ve Urry (2006), Urry (2000), Hannam vd. (2006, 2014)'ne göre sosyal bilim, insanların iş, eğlence, politika ve diğer amaçlarla yaptıkları sistematik hareketliliği göz ardı etmektedir. Sheller ve Urry (2006), Urry (2000), Hannam vd. (2006, 2014) aynı zamanda sosyal bilim alanında yapılan çalışmaların statik olduğunu savunmaktadırlar. Bu bağlamda, hareketlilik kavramının da statik olan sosyal bilimlere yeni bir bakış açısı getirmeye çalıştığını vurgulamaktadırlar.

Turizm sektörü bağlamında hareketlilik konusunu kullanan Cohen ve Cohen (2015) ise özellikle son dönem turizm araştırmalarında modernlik bakış açısının egemen olduğunu ve turizmin modern ya da Batılı bir şey olarak görüldüğünü belirtmektedirler. Özellikle son dönemlerde en fazla turist gönderen ülke (UNWTO, 2014; 2015) konumundaki Çin başta olmak üzere, Japonya, Kuzey Kore ve Singapur gibi ülkelerin aslında modern olduklarını belirtmektedirler. Bu açıdan modern ve Avrupa merkezli olarak görülen çalışmaların bu ülkeleri kapsamadığını ve bu ülkelerden seyahate çıkan insanların 'turist' olarak değil, 'gezgin' olarak görüldüğünü vurgulamaktadırlar. Bu bağlamda, Cohen ve Cohen (2015) Batılı ve modern turizm çalışmalarının aksine, hareketlilik kavramının kullanıldığı turizm çalışmalarının daha kapsayıcı olduğunu belirtmektedirler. Cohen ve Cohen (2015), ayrıca, hareketliliğin gündelik hayattaki performansları (Edensor, 2007) da kapsadığını ve değişik akışların/hareketlerin birbirlerine bağlı (Urry, 2000; Hannam vd., 2006) olduklarını savundukları için hareketlilik konusunu turizme uyguladıklarını belirtmişlerdir.

Urry'ye (2000: 21) göre toplumu ve sosyal yaşamı anlayıp, onlardan anladıklarımızı aktarmada metaforlar önemli bir yere sahiptir ve bu bağlamda Urry hareketlilik kavramıyla ilgili olarak göçebe, başıboş (wanderer), hacı, turist, maceracı, otel ve motel gibi metaforlar kullanmıştır. Hareketlilik konusunu anlatırken seyahat metaforunu da kullanan Urry (2000: 49), seyahatin bedensel, hayali, zoraki ve son dönemde sanal olabildiğini bunun dışında nesnelerin ve bilgilerin de seyahat ettiğini belirtmiştir. Ayrıca turizm ve hareketlilik bağlamında Urry (2009: 20), "Tatile ihtiyacım var" sözü, insanların zihinsel ve fiziksel sağlıklarının ancak arada sırada bir yerlere 'kaçabilirlerse' (hareketlilik) yenileceği düşüncesine dayandığını belirtmektedir.

Urry (2000: 51), 19. yüzyıldan önce yürüyüşle seyahat eden insanların tehlikeli, fakir, deli ya da suçlu olarak görüldüğünü, bu pratiği yapanların ilk başlarda erkekler olduğunu, Roma imparatorluğunda elitler için organize turların yapıldığını, 13 ve 14. yüzyıllarda ise özellikle hac yolculuklarının bir fenomen hale geldiğini belirtmiştir. Cohen ve Cohen (2015: 18) ise modern öncesi dönemde seyahatin ya yürüyerek ya da evcilleştirilmiş hayvanlar sayesinde gerçekleştirilebildiğini bunun da

kısa mesafelerde yapılabildiğini, bu pratiği yapanların da daha çok göçebe, kimsesiz, berduş ya da eşkıya olduklarını ya da bu pratiğin dini amaçlarla yapıldığını belirtmektedirler.

Urry (2000: 52) gelişen taşıma teknolojisiyle beraber 19. ve 20. yüzyıllarda yürüyüşle seyahat eden insanların artık eskisi gibi deli ya da fakir olarak görülmediklerini ve bu yolla kadınların da artık seyahate çıktıklarını belirtmiştir. Gelişen teknoloji ve maddi olanaklar sayesinde ise artık insanların amaçsız olarak gezmediklerini 'yürüyüş turları' gibi yerin ve güzergâhın belli olduğu turların tercih edildiğini belirtmektedir. Böylece şapka, harita, yürüyüş ayakkabısı, şort, fotoğraf makinesi gibi ürünlerin de bu harekete dâhil olduğunu belirtmiştir.

Cohen ve Cohen (2015: 19) ise, seyahatin bu dönemde yeni gelişen bölgelerde, özellikle akraba ziyaretlerinin, kutsal yerleri gezip görme ve hac amacıyla yapıldığını belirtmektedir. Özellikle gelişen demiryolu ulaşımı sayesinde insanların artık daha uzak yerlere gidebildiklerini ve demiryollarındaki gelişimin modern hareketliliğin önemli bir yanını oluşturduğunu belirten Urry (2009: 265), demiryollarının gelişiminin 'hareketlenmiş bakış'ın gelişmesinde büyük rol aldığını, resmi çizilen, uzun uzun seyredilen ya da birçok açıdan fotoğrafları çekilen manzaraların bir kompartıman ya da vagonun içinden panoramik olarak gözlenmeye başladığını belirtir.

Birbirinden bağımsız ilişkilerin aksine birden fazla ve iç içe geçmiş ilişkiler içerisinde yaşadığımızı savunan Foucault (1967), taşımacılık, sokak ve trenler ilişkisini örnek vererek, "bir tren'in içinden geçilen bir şey olduğu için, aynı zamanda bir noktadan diğerine geçmek için kullanılan ve dahası kendi de geçen bir şey olduğunu ve olağanüstü bir ilişkiler ağı oluşturduğunu" (Foucault, 1967: 3) belirtmiştir. Bu bağlamda hareketlilik kavramı da tek bir sosyal ağın olmadığını, birbirine bağlı bir çok ağın birlikte yaptığı hareketliliğin sosyal düzeni oluşturduğunu savunur (Urry, 2000; Sheller ve Urry, 2006; Hannam vd., 2006; Cresswell, 2010).

Demiryolları sonrasında gelişen makine teknolojisi ve özellikle de araç teknolojisindeki gelişimler hem şehir içinde hem de dışında seyahati çok farklı boyutlara ulaştırmıştır (Urry, 2000; Sheller ve Urry, 2006; Cohen ve Cohen, 2015).

Bu bağlamdaki bir hareketlilik birçok alanda farklı hareketliliklere sebep olmaktadır. Nitekim kurulan otobanlar, otoban kenarlarına inşa edilen otel ve moteller, tamirhaneler, araç galerileri, araçların fazlalaşması nedeniyle kurulan benzinlikler (Normark, 2006), ya da günümüzde hala etkisi süren Ortadoğu'daki petrol savaşları ve birçok diğer türden gelişmeler bu noktada ortaya çıkmıştır. (Urry, 2000).

Makine endüstrisinde birçok önemli firma ortaya çıkmış (Ford, GM, Mercedes) ve makine endüstrisi Fordizm ve Post-Fordizm gibi farklı konseptlerde düşünce akımlarını ortaya çıkarmıştır. Havayolu ulaşımındaki hareketlilik ise seyahati çok farklı yönler taşımıştır (Sheller ve Urry, 2006; Urry, 2000, Hannam vd., 2006). Artık insanlar havayolu sayesinde okyanus ötesine bir günde gidebilir hale gelmiştir. Nitekim 2014 yılında uluslararası 1133 milyon seyahatçinin %54'ü havayoluyla seyahat etmiştir (UNWTO, 2015).

Hayali ve sanal seyahate de değinen Urry, özellikle radyo ve televizyon aracılığıyla insanların hayali olarak oturdukları yerlerden seyahate çıkabildiklerini, gelişen ve çok hızlı büyüyen bilgisayar teknolojisiyle beraber istedikleri her yere sanal olarak seyahat edebildiklerini ifade etmiştir (Urry, 2000, 2009; Hannam vd., 2006).

Çalışma-iş konusunda da seyahat söz konusudur, "çünkü seyahat iletişim kurmayı, tanışmayı, iletişime geçmeyi gerektirir" (Urry, 2009: 267). Aynı zamanda seyahat insanların bir yerde olmasını (hayal edilen bir ülke), bir şeyi tatmasını (çok ünlü bir yemek), bir yeri görmesini, bir yere dokunmasını ve birçok diğer hareketliliği de içerir (Urry, 2000, 2009).

İnsanlarla sınırlı olmamakla beraber, nesnelerin, görüntülerin, hastalıkların ve bilgilerin de seyahat ettiğini ve böylece sosyal yaşamın ve kültürlerin de dönüştüğünü belirten Urry (2000, 2009), hareketliliğin farklı şekillerde ortaya çıkardığı sosyallikle beraber, fiziki, hayali ve sanal hareketliliklerin etkisiyle ülke sınırlarının geçirgen hale geldiğini böylece kültürlerin de hareket halinde olduğunu belirtmektedir: "Hareketlilik itkisinden kaynaklanan 'hareketli bir kültür' giderek kendisini göstermektedir" (Urry, 2009: 271).

Hareketlilik sadece insanlarla sınırlı değildir. Herhangi bir yere tatile giden turistin satın alacağı herhangi bir hediyelik eşya satılmak için o destinasyona getirilmiş, satıldıktan sonra ise başka bir yere herhangi bir araçla gitmekte ya da gönderilmektedir. Hareketsiz görünen televizyon ya da internet kabloları bile binlerce görüntü ya da bilgiyi dünyanın hemen hemen her yerine gönderebilmektedir. Herhangi bir kıtada ortaya çıkan ölümcül bir hastalık, kıtadan kıtaya ulaşabilmektedir (Urry, 2000; Sheller ve Urry; 2006, Hannam vd., 2006; 2014). Bu bağlamda, uluslararası turizmle beraber günümüzde, seyahat ve taşımacılık da dahil edilirse, dünyanın %30'luk bir servis ihracatı ve tüm dünyada %6'lık bir ürün ve hizmet ihracatı gerçekleşmektedir. Tüm dünyadaki ihracat kategorisinde ise petrol, kimyasal ve gıdadan sonra turizm dördüncü sırada yer almaktadır (UNWTO, 2015).

Hareketlilikler sadece olumlu ve isteğe bağlı değildir. 2011 yılında başlayan ve günümüzde halen devam (UNHCR, 2015) eden Suriye savaşı zoraki hareketlilikler kapsamında gösterilebilir. 2011 yılından günümüze kadar 1.850.000 civarında insan sadece Türkiye'ye göç etmiştir ve bu göçmenlerin yarısını da çocuklar oluşturmaktadır (UNHCR, 2015).

Urry (2000), Sheller ve Urry (2006), Hannam vd. (2006), Cresswell (2010), sosyal bilim tarafından seyahat ve taşımacılık kavramlarının içinden çıkılmaz bir olay olarak görüldüğünü ve ayrı kategoriler halinde incelendiğini (iş gezisi, eğlence gezisi, kongre gezileri gibi) belirtmektedirler. Bunun aksine hareketliliğin tek bir ağ içerisinde değil, kendi iç akışında, diğer bir deyişle iç içe geçmiş ağlar halinde (seyahat ederken aynı zamanda yürümenin olduğunu, kurvaziyer bir gemiyle seyahat ederken demir atılan herhangi bir limanda bisikletle tura çıkılabileceğini, seyahat ederken mailler gönderebileceğini gibi) incelenmesi gerektiğini savunurlar.

Hannam vd. (2014) ve Sheller ve Urry (2004), hareketlilik kavramının, turizm çalışmalarını sosyal ve kültürel yaşamın merkezi haline getirebilme imkânı verebildiğini belirtmektedirler. Onlara göre turizm, diğer türdeki hareketlilikler (örneğin yer değiştirme ya da göç) gibi değildir. Farklı türdeki hareketlilikler turizmi şekillendirmekte ve turizm, farklı türlerdeki hareketlilikleri şekillendirmektedir. 2013 yılında ortaya çıkan ve 2008 yılından itibaren Çin'de bebek sütlerinin bir kimyasal tarafından kirletildiğini ve bunun sonucunda 6 bebeğin öldüğünü, ayrıca 300,000

bebeğin ise bu olaydan etkilendiğini anlatan Hannam vd. (2014: 171), bu olay sonucunda bebek sahibi ailelerin İngiltere'ye, Avustralya'ya ve Hong Kong'a gidip bebek sütü ihtiyaçlarını karşıladıklarını ve bu olayın bebek sütü turizmine dönüştüğünü belirtmektedirler. Normal şartlarda bu olay bir gıda güvenliği konusu olmasına rağmen, turizme ışık tutan bir hareketliliği yansıtmaktadır.

Özetle hareketlilik kavramı, olumlu ya da olumsuz koşullarda, ilkel ya da modern, sanal ya da gerçek, amaçlı ya da amaçsız, canlı ya da cansız tüm varlıkların birlikte oluşturdukları ağların, akış ve hareketlerin hem geniş ölçekte hem de yerel (günlük yaşamdaki hareketlilikler) olarak incelenmesi gerektiğini savunan bir kavramdır (Urry, 2000; Cresswell, 2006; Hannam vd., 2006; Sheller ve Urry, 2006; Hannam vd., 2014). Bu bağlamda bir sonraki bölümde turizm hareketlilikleri ve destinasyon bazında hareketlilikler ele alınacaktır.

1.2. Turizm Hareketlilikleri ve Destinasyon Bazında Hareketlilikler

Turizm; göç ya da diğer nedenlerle yapılan gönüllü ya da gönülsüz hareketlilik türleri gibi değildir; farklı türdeki hareketlilikler turizmi şekillendirmekte ve turizm, farklı türlerdeki hareketlilikleri şekillendirmektedir (Sheller ve Urry, 2004; Hannam vd., 2014). İnsanların, nesnelerin, bilgilerin, uçakların, trenlerin, gemilerin, reklamların, teknolojik yeniliklerin ve diğer etmenlerin birlikte yaptıkları hareketler "turizm olgusunu" meydana getirmektedir. Turizm ise seyahat, konaklama, yiyecek-içecek, medya, gıda, tarım, alt yapı, ulaşım, sağlık, sanat, spor, festival ve yerel kültür gibi ekonomik ve sosyal alanda gerçekleşen hareketlilikleri etkilemektedir. Turizm hareketlilikleri, hareket ve durgunluğun, gerçek ve kurgunun, çalışma ve oyunun birleşimlerini içermektedir (Sheller ve Urry, 2004; 1).

İster bir arkadaşın önerdiği bir yer olsun, ister dünyaca ünlü bir mekan olsun, ister herhangi bir din tarafından kutsal sayılan bir kent olsun ve isterse de doğal güzellikleriyle birçok turist çeken bir destinasyon olsun, turizmde en önemli nokta bu yerlerden herhangi birinde bulunmaktır (Urry, 2009: 267). Destinasyonların ve mekânların ziyaret edilmeleri için itici ya da çekici bir güce sahip oldukları düşüncesinin yaygın olduğunu belirten Sheller ve Urry (2004: 1, 2006: 214), destinasyonların ve mekânların ziyaret edilmeleri için 'oluşturulduğunu' ve bu

yerlerin, bu yerleri ziyaret eden kişilerden ayrı düşünüldüğünü, hareketlilik kavramının ise bu düşünceye karşı olduğunu belirtmektedirler.

Urry (2000), özellikle bazı kültürlerde dinlenme, arkadaş-eş-dost ziyareti, tatil, çalışma ya da güvenlik gibi nedenlerle seyahatin bir gereklilik ve "baş döndürücü" bir nitelikte olduğunu savunur. Nitekim süregelen jeopolitik, ekonomik, siyasi ya da sağlık problemlerine rağmen turizm, altmış yılı aşkın süredir değişmeye ve neredeyse sürekli olarak büyümeye devam etmektedir (UNWTO, 2015). Bu bağlamda dünyada uluslararası ziyaretçi sayısı 1950'de 25 milyon kişi iken bu sayı 1980'de 278 milyon, 1995'te 527 milyon, 2013'te 1087 milyon ve 2014'te ise 1133 milyon kişiye ulaşmıştır. 2030 yılına gelindiğinde ise bu sayının 1,8 milyar kişi olacağı tahmin edilmektedir. (UNWTO,2015).

Hareketlilik kavramına göre ziyaret edilen yerler, ziyaret edilen alanda gerçekleşen aktivitelerden bağımsız değildirler. Aksine ziyaret edilen yerlerde gerçekleşen "pratikler" o yeri şekillendirmektedir (Sheller ve Urry, 2004; 2006, Hannam vd., 2014). Ziyaret edilen mekânları bir gemiye benzeten Sheller ve Urry (2006: 214), mekânların, insani ya da insani olmayan etkenlerin birlikte oluşturduğu ağlar vasıtasıyla, uzak ya da yakın, büyük ya da küçük ölçekte seyahat halinde olduklarını belirtmektedirler. İnsani etkenler turistlerin, turizm çalışanlarının ve destinasyonda ikamet eden yerel halkın yaptıkları pratikler; insani olmayan etkenler ise destinasyonun tanıtım reklamları, internet, teknolojiler gibi birçok unsuru kapsar. Ziyaret edilen yerlerin hareketliliği aynı zamanda insanların birbirlerine yakınlığını, beraber yaptıkları aktiviteleri ve orada fiziksel olarak var olmaları gereksinimini içermektedir. Böylece ziyaret edilecek yerlere yapılacak seyahatler zevkli hatta bazı insanlar için zorunlu bir gereksinim haline gelmektedir (Sheller ve Urry, 2006: 214; Sheller ve Urry; 2004).

Turizm hareketlilikleri sadece 'eğlence' amaçlı yapılmaz. Savaş, nükleer olaylar ve diğer olumsuz durumların meydana geldiği alanlar da hareketliliğin bir diğer yönünü oluşturmaktadırlar. Örneğin insanlar ölen atalarını ziyaret etmeye gitmektedirler. Türkiye'de Çanakkale ve Sarıkamış, Japonya'da Hiroşima, Afrika'nın kölelik yaşamını sergileyen belli bölgeleri ya da kolera hastalığının etkilediği Venedik bu hareketliliklere örnektir (Urry, 2004).

Turizm hareketlilikleri bağlamında Sheller ve Urry (2004), destinasyonları hareketliliklerine göre incelemişlerdir. İlk olarak sahip oldukları sahiller, doğal güzellikler ve ada özelliğindeki destinasyonlar; doğal, kültürel ya da tarihi miras alanları; son dönemde 'yeni özelliğindeki' ve turizm sektörü açısından büyük rağbet gören destinasyonlar ve son olarak savaş ve ölümcül hastalıkların etkilediği destinasyonlar bu kapsamdadır.

Bu hareketli destinasyonlardan biri olan Karayipler (Sheller, 2004), doğal alanları, bitki türleri, kaynakları ve yerli halkıyla 'tropik bir cennet' olarak görülmeye başlanmıştır. Avrupalıların buraları ziyaretiyle beraber 'ideal' bir ziyaret alanı haline gelen Karayipler, medya, reklam, acentalar ve birçok diğer etmenlerle küresel turizm ekonomisinde yerini almıştır. (Sheller, 2004: 13).

Hareketliliklerde diğer bir destinasyon ise 'müthiş bir gelişim' gösteren Kıbrıs'tır (Sharpley, 2004: 25). 1950'lerde hem askeri hem de politik süreçlerin etkisinde kalan Kıbrıs, Yunanlılar ve Türklerin çatışma alanı olarak bilinmekteydi. Kuzey Kıbrıs'ın 1974'te Türkler tarafından alınmasından sonra Kıbrıs, ilk olarak 1994'te 2 milyon, 2001 yılında ise 2,7 milyon ziyaretçi sayısına ulaşmıştır (Sharpley, 2004: 26).

Tarihi ve kültürel miras alanları bağlamında İnka'ların şehri Machu Picchu (Arellano, 2004), Hindistan'ın en önemli ziyaret yerlerinden Taj Mahal (Edensor, 2004) hareketlilik gösteren diğer önemli hareketli yerlerdir. Hong Kong, Barcelona, Rio de Janeiro ve Dubai son dönemde yenilikleriyle, Hiroşima ve Nagazaki yaşadıkları nükleer olaylarla, Venedik ve Afrika ise geçmişte yaşanan ölümcül hastalıklarıyla hareketliliklerde yer alan diğer destinasyonlardır (Sheller ve Urry, 2004: 2).

Akdeniz havzası, turizmin 4S'i olarak bilinen, deniz, kum, güneş ve seks dörtlüsü bağlamında önemli bir yer teşkil etmektedir (Löfgren, 1999). Özellikle İspanya, Yunanistan, Portekiz, Tunus, Fas, Mısır ve Türkiye gibi ülkeler deniz, kum, güneş ve seks turizmi bağlamında öne çıkmaktadır (Löfgren, 1999: 179). İspanyada'ki Kanarya Adaları'nın kalabalıklaşmaya başlamasıyla turist ilgisi Yunanistan'a kaymaya başlamıştır ve 1950'lerde Yunanistan önemli bir alternatif tatil

ülkesi haline gelmiştir. 1951 yılında elli bin turist sayısına ulaşan Yunanistan'da bu sayı on yıl sonra yarım milyon kişiye, 1981 yılında ise beş buçuk milyon kişi sayısına ulaşmıştır (Löfgren, 1999: 179).

Yunanistan artan turist sayısı ile beraber turistler için daha pahalı bir ülke haline gelmiştir. Yunanistan'ın bu durumu Tunus, Fas, Mısır, İsrail ve Türkiye gibi ülkeleri alternatif hale getirmiştir. 1980'lerde turizm olgusu hakkında deneyimsiz bir ülke olan Türkiye, turizm pazarına girmeye başlamıştır (Löfgren, 1999). Türkiye doğal güzellikleri, tarihi, denizi, kumu ve güneşinin yanı sıra Yunanistan'dan farklı olarak 'doğulu bir tat' olma özelliği, bozulmamış doğası ve yerel renkleriyle (Löfgren, 1999: 179) turizm hareketliliklerinde önemli bir konuma yükselerek birçok turiste ev sahipliği yapmaktadır.

Başta Türkiye olmak üzere, Yunanistan, İspanya, Fas, Mısır ve Portekiz gibi Akdeniz ülkelerinde günlük turlar hem turistlerin hem de destinasyonların hareketliliği açısından büyük öneme sahiptir (Löfgren, 1999). Bu ülkelerde havaalanına inen turistler yolcu otobüsleriyle otellere götürülmekte, otobüslerde bulunan rehberler vasıtasıyla tatilin gerçekleştirileceği destinasyon ve çevre kısaca tanıtılmaktadır (Löfgren, 1999: 188). Hem tur operatörleri hem de yerel acentalar tarafından seçilen günlük tur güzergâhları 'karnavalımsı ve egzotik' şekilde yansıtılmakta ve bu yolla hareketlilikler sağlanmaktadır (Löfgren, 1999: 190).

Marmaris destinasyonu Türkiye'nin en önemli 4S merkezlerinden biridir (Aslan, 2011) ve ayrıca günlük turların çok çeşitli türlerini barındıran hareketli bir turizm destinasyonudur (Tataroğlu, 2006; Aykaç, 2009). Bir sonraki başlık altında araştırmamızın gerçekleştirildiği Marmaris destinasyonu, destinasyon içi hareketlilikler bağlamında ele alınacaktır.

1.3. Destinasyon İçi Hareketlilikler: Marmaris Destinasyonu

Türkiye'deki en önemli turizm destinasyonlarından biri olan Marmaris, 1970'lerde yapılan bir çalışmada 'tarihin ve tabiatın bütünleştiği eşsiz bir yer' olarak betimlenmiştir (Uykucu, 1970: 6). Marmaris'i çevreleyen deniz, tarihi yapılar, doğal güzellikler Marmaris'in tanıtımında ve yurt dışına kadar giden ününde önemli rol oynamıştır (Tataroğlu, 2006). 1960'lara kadar daha çok sünger balıkçılığı ve

turunçgil üretimi Marmaris'in en önemli geçim kaynağını oluşturmaktadır (Uykucu, 1970).

Marmaris destinasyonunda turizm hareketliliği 1960'lara dayanmaktadır. Yunan adası Rodos, 1960'larda önemli bir ziyaret yeridir. Turizmin Marmaris'te başlaması ve gelişmesi de yine Rodos sayesinde olmaktadır. Çünkü Marmaris'e Rodos'tan denizyoluyla gelen ziyaretçiler Marmaris'te günübirlik turlar düzenlemişlerdir (Tataroğlu, 2006: 116). Bu ziyaretler esnasında hareketliliğin diğer bir yönünü ise yapılan alışverişler oluşturmaktadır. Düşük fiyatlarla satılan Türkiye'ye özgü hediyelik eşyalar, mermerden yapılan süs eşyaları, şile bezinden yapılan elbiseler ve halılar pazarlanmıştır (Tataroğlu, 2006: 117). Bu açıdan Marmaris halkının turizmle tanışması ve dış dünyaya açılmasında Rodos'tan gelen ziyaretçiler önemli bir etkiye sahiptirler.

1970'lere kadar Marmaris'in civar il ve kasabalar ile olan karayolu ulaşımı çok zayıf olduğu için, Rodos ile olan denizyolu ulaşımı turizm açısından Marmaris için önemli bir unsur oluşturmaktadır (Tataroğlu, 2006: 116). Yine 1970'lerde Marmaris turizmi günümüzde olduğu gibi kurumsal değildir çünkü Marmaris'in çevre il ve ilçelerle olan bağlantısı çok iyi olmadığı için turistlerin gezip görebileceği yerler sınırlı kalmış ve günümüzde yapılan turların aksine o dönemde yapılan turlar iyi organize edilmemişlerdir (Tataroğlu, 2006: 117).

Destinasyon içi hareketliliğin Marmaris'teki önemli örneklerinden biri konaklama sektöründeki değişimdir. Marmaris destinasyonunda 1980 yılının ortalarına kadar artan turist sayısı (Tataroğlu, 2006; Kalakoğlu, 2010) yatak kapasitesi konusunda yeni arayışlara yol açmıştır. Nitekim Löfgren (1999: 179) denizi, kıyıları, güneşiyle ve doğal güzellikleriyle ön planda olan Akdeniz kıyıları üzerine yaptığı araştırmasında Yunan adalarının kalabalıklaşması ve pahalılaşması nedeniyle Türkiye'nin bir diğer alternatif ülke haline geldiğini ve turizm konusunda deneyimsiz olan Türkiye'nin 1980'lerde turizm pazarına girdiğini belirtmiştir.

Turistlerin konaklama ihtiyaçlarına karşılık verebilmek için Marmaris yerli halkı tarafından kullanılan evler genişletilerek pansiyon haline getirilmiştir (Tataroğlu, 2006: 119). Yine aynı dönemde (1980'lerde) Marmaris'i ziyaret eden

turistlerin çoğunluğunu İngiliz turistler oluşturmaktadır. (Tataroğlu; 2006: 121; Kalakoğlu, 2010; 34). İngiliz turistlerin konaklama tercihlerini en başta apart oteller oluşturmaktadır (Tataroğlu; 2006: 121). İngiliz turistlerin bu ihtiyacına karşılık verebilmek için 1985 yılından itibaren apart otel yapımı yaygınlaşmış, o dönemde kullanılmakta olan pansiyon ve evler apart otellere dönüştürülmüştür (Tataroğlu; 2006: 121). Günümüzde de Marmaris destinasyonunda apart otellerin yaygınlığı devam etmektedir (Tataroğlu; 2006: 129).

Antalya bölgesindeki Kemer ve Belek gibi destinasyonları ziyarette gelen turistler otellere götürülmekte ve turistlerin hangi otellerde kalacakları düzenlenmektedir. Çünkü bu bölgelere çok yıldızlı oteller hâkimdir ve bölgedeki otel konseptlerinde çoğunlukla "her şey dâhil sistemi" uygulanmaktadır. Fakat Kemer ve Belek gibi destinasyonların aksine Marmaris'te apart oteller yaygın olarak kullanılmaktadır (Tataroğlu, 2006: 121). Apart otellerin yaygın olması sonucu turist ve yerel halk etkileşimlerinin (Tataroğlu, 2006), yanı sıra turist ve çalışan etkileşimleri de yaygın hale gelmektedir (Aslan, 2011). Apart otellerin yaygınlığı nedeniyle yerel marketler, taksiciler, sokak satıcıları, restoranlar ve sağlık çalışanları da Marmaris turizminin hareketliliğinde aktif rol oynamaktadırlar (Tataroğlu, 2006: 137; Aykaç, 2009). Bu açıdan Marmaris destinasyonu iç hareketliliklerinde apart oteller önemli bir konumdadırlar.

Marmaris destinasyonu iç hareketliliğinde önemli bir husus yat limanı projesidir. 1985' ten önce de faaliyetlerini sürdüren fakat 1985'te yeniden inşasına başlanıp genişletilen ve döneminde Ortadoğu'nun en büyük yat limanı özelliğine sahip olan (Kalakoğlu, 2010: 49) Marmaris yat limanı, günümüzde ise Güney Ege'nin en büyük yat limanı özelliğine sahiptir (Tataroğlu, 2006: 114).

Marmaris destinasyonunun iç hareketliliğinde önemli diğer bir etken ise Sakar geçidinin açılmasıdır. Sakar geçidinin açılmasıyla beraber Marmaris karayolu ulaşım açısından kısalmıştır. Pansiyon tarzı konaklama standartları İzmir, İstanbul ve Ankara gibi büyük şehirlerden gelen orta sınıf ziyaretçilerin Marmaris'e çok büyük rağbet göstermesinde etkili olmuş ve karayolu ulaşımının sağlanmasıyla beraber Marmaris 1980'lerde Türkiye'nin en önemli turistik destinasyonlarından biri haline gelmiştir (Tataroğlu, 2006: 120).

Marmaris destinasyonu iç hareketliliğinde en önemli rolü seyahat acentaları oynamaktadır. Marmaris'in çevreyle olan bağlantısını sağlayan en önemli unsur olan seyahat acentaları, Marmaris'te konaklama dışındaki tüm turistik aktivitelerde, turistlerin deneyimlerini ve yerlilerle olan etkileşimini etkilemekte ve düzenlemektedirler. Seyahat acentaları Marmaris'in küresel anlamda turistler tarafından nasıl algılandığını belirlemekte (özellikle sosyal medya, reklam ve tur broşürleri vasıtasıyla) ve turistlerin ihtiyaçlarına hangi biçimlerde karşılık verilebileceğini düzenledikleri için destinasyon üzerinde çok önemli bir etkiye sahiptirler (Tataroğlu, 2006).

Marmaris destinasyonundaki ilk seyahat acentasının kurulması, kesin tarihi belli olmamakla beraber, 1967-1970 yılları arasına dayanmaktadır ve Marmaris'te 1970'lerde çok az sayıda seyahat acentası bulunmaktadır (Tataroğlu, 2006: 116). 1985 yılında Marmaris'te toplamda 7 adet seyahat acentası bulunmakla beraber (Kalakoğlu, 2010: 49), 1991 yılında bu sayı 58 olmuştur (Tataroğlu, 2006: 133). Acenta sayısında hızlı bir artış gözlemlenmektedir çünkü 1997 yılında acenta sayısı neredeyse iki kat artarak 102'ye ulaşmış, 2003'te 194 (Tataroğlu, 2006: 134) ve günümüzde ise bu sayı 231'i bulmuştur (www.türsab.org.tr).

Marmaris destinasyonunun uluslararası turizm pazarında hareketliliği iki yolla sağlanmaktadır. İlk olarak tur operatörü, yerel incoming yapan acentalar ve konaklama işletmelerinin birlikte yaptıkları düzenli yapıdaki operasyonlardır. İkinci yol ise yerel acentaların kendi metotlarıyla yaptıkları anlaşmalar ya da internet üzerinden yapılan satışlardır (Tataroğlu, 2006: 136). Incoming yapan acentalar tur operatörlerinden komisyon alırlar ve en önemli işlevleri turistleri havaalanı veya limandan alıp otellerine teslim etmektir. Tur operatörleri ve konaklama sektörü bu operasyonlardan en önemli kazancı sağlamaktadırlar. Bundan dolayı günlük tur pazarı, hem incoming yapan acentalar, hem yerel acentalar ve hem de genel itibarıyla tur düzenlemeyen ancak bilet satışı gerçekleştiren sokak acentaları için bir rekabet alanı haline gelmektedir. Hatta günlük turlar incoming yapan acentalar ve yerel acentalar arasındaki rekabette birinci sırada yer almaktadır (Tataroğlu, 2006: 137).

Marmaris'i ziyaret eden turistlerin ortalama destinasyonda geçirdikleri gün sayısı 10-12 arasında değişmektedir. Bu dönemde geçirilen zamanda yapılan en

önemli aktiviteler (dolayısıyla hareketlilikler) Marmaris ve çevresinde gerçekleştirilen günlük turlardır (Tataroğlu, 2006: 132). Tarihi yerler, köyler ve doğal güzelliklerin bulunduğu alanlar ya da değişik türdeki aktiviteler (jeep safari ve tekne turları gibi) günlük turları oluşturmaktadır. Paket tatil satın alan yerli ve yabancı turistler, havaalanında karşılanıp otellerine götürülmektedirler (Löfgren, 1999) ve daha sonrasında otellerde görev yapan otel rehberlerinin kullandıkları farklı satış yöntemleriyle bu turlar satışa çıkarılmaktadırlar (Aslan vd., 2015; Tataroğlu, 2006).

Özetle, insani ve insani olmayan birçok etkenin birlikte oluşturduğu ağlar bir destinasyonun hareketliliğini etkilemekte ve şekillendirmektedir. Sheller ve Urry (2004) ve Hannam vd. (2014)'nin ifade ettikleri gibi bir destinasyonda gerçekleştirilen "pratikler" o destinasyonu hareketli hale getirmektedir. Marmaris destinasyonunun hareketliliğinde en önemli rolü oynayanlar seyahat acentalarıdır. Ayrıca Marmaris'in en önemli iç hareketliliklerinden biri de günlük turlardır (Tataroğlu, 2006). Dolayısıyla bu hareketliliklerin sağlanmasında önemli rol oynayan tur şoförlerinin de çalışma pratikleri önem arz etmektedir. Araştırma kapsamında Marmaris'te çalışan tur şoförlerinin çalışma pratikleri ele alınmıştır. Bu bağlamda, araştırmanın ikinci bölümünde öncelikle çalışma konusuna, çalışmanın dönüşümlerine, çalışma pratiklerine ve turizm sektöründe çalışma ve çalışma pratikleri konularına yer verilmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA, ÇALIŞMA PRATİKLERİ, TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞMA VE ÇALIŞMA PRATİKLERİ

2.1. Çalışma ve Çalışmanın Dönüşümleri

Çalışma kısaca, çabalama veya emek anlamına gelmektedir (Strangleman ve Warren, 2015:1). Arendt (1994: 132), hem antik hem de modern dönemde etimolojik olarak birbirleriyle ilgisi olmayan ama günümüzde dahi ısrarla aynı anlamda kullanılan ve mevcudiyetlerini koruyan iki kelimenin varlığından bahseder. Bu kelimeler "çalışma" ve "emek"tir. Yunanca ponein ile ergazesthai, Latince laborare ile aynı etimolojik kökten gelen facere veya farbicari, Fransızca travailler ve ovurer, Almanca arbeiten ile werken arasında bir ayrım söz konusudur. Hepsinde de sadece emeğe karşılık gelen kelimelerde bariz şekilde acı ve ıstırap gibi çağrışımlar bulunmaktadır (Arendt, 1994:133).

İsim olarak kullanılan emek kelimesi, çalışmanın bir neticesini, bitmiş olan bir ürünü (product)'ı anlatmaz. Emek, gerund, yani isimsi bir fiil olarak kalır (Arendt, 1994: 133). Casey (1995: 26)'e göre de emek ve çalışma arasında fark vardır. Bu sözcükler arasındaki farkın, çağrıştırdıkları anlamlardan kaynaklandığını, "emeğin" acı ve ıstırap; "çalışmanın" ise çabalama ve üretme anlamlarına geldiğini belirtir.

Fakat Casey (1995: 26) modern İngilizce'de çalışma ve emek sözcüklerinin aynı anlamda kullanıldıklarını belirtir. Ayrıca (Arendt, 1994:134), Almanca arbeiten ve Fransızca travailler kelimelerinin günümüzde giderek kökenlerindeki acı ve ıstırap anlamlarını hemen hemen yitirdiklerini, yani "çalışma" anlamına gelecek şekilde kullanıldıklarını savunmaktadır. Literatürün bize vermiş olduğu bu bilgiler ışığında, araştırmanın ilerleyen kısımlarında "çalışma" kelimesi kullanılacaktır.

Çalışma kavramı, yüzyıllar öncesine dayanan tarihiyle ve günümüzde devam eden tartışmalarıyla önem arz etmektedir. Nitekim Rifkin (1995: 3), yüzyıllardır süregelen süreçte, uygarlıkların çalışma fikri etrafında şekillendiğine değinir. Ayrıca Rifkin (1995: 3), çalışmanın, Paleolitik çağda yapılan avcılık/toplayıcılık ve Neolitik

çağda yapılan tarımdan tutun da Orta çağın zanaatkâr toplumuna ve günümüz seri üretim ortamına kadar günlük hayatın devamlılığı içerisinde her zaman bulunduğunu belirtmektedir.

Andre Gorz'un (2007: 28) ifadesiyle "alın teriyle" kendi geçimini sağlamak için "çalışmak", modern öncesi toplumlarda, özellikle Antik dönem toplumunda, onurlu bir iş olarak görülmüyordu (Arendt, 1994, Gorz, 2007: 28, Strangleman ve Warren, 2015: 1). Arendt (1994), "İnsanlık Durumu" eserinin üçüncü bölümünde bu konuya uzun uzadıya değinerek, Antiklerin kafalarının farklı çalıştığını, Antik dönemde gündelik ihtiyaçların giderilmesinde gösterilen çabanın köleliğe ait bir durum olarak görüldüğünü belirtmektedir. Antik dönemde çalışma ve emek arasında bir fark yoktu; çalışma daha çok kadınlara ve kölelere özgü bir aktiviteydi (Casey, 1995: 28; Gorz, 2007: 28). Antik Yunan ve Roma'da çalışmak köleliğin, boş zaman (leisure) ise seçkinliğin tanımlayıcı bir özelliği idi (Arendt, 1994: 141, Gorz, 2007: 30, Strangleman ve Warren, 2015: 2).

Çalışma daha sonraki Yahudi ve erken Hristiyanlık döneminde "hayattan zevk almak ve şükran hissine" dönüştü ve insanoğlunun doğasına uygun, doğum kadar doğal bir olgu haline geldi (Arendt, 1994: 167; Casey, 1995: 26). Aynı dönemde çalışmanın Tanrı tarafından insanoğluna verilmiş bir ceza olduğu düşüncesi de hâkimdi. Bu kapsamda Âdem ve Havva, cennetten kovuldukları için, onlara sürekli çalışma cezası verilmişti (Strangleman ve Warren, 2015: 2; Arendt, 1994: 167; Casey, 1995: 27).

Arendt (1994: 167), çalışmanın insanoğluna verilmiş bir ceza olduğu düşüncesine karşı çıkar ve ceza düşüncesinin Eski Ahid'in Yunan düşüncesi altında yanlış yorumlanmasından kaynaklandığını belirtir. Ona göre İbranice çalışma anlamına dönüşecek olan 'leawod' kelimesi toprağı işlemek/sürmek anlamına gelmektedir ve zamanla bu kelime Yunan düşüncesi altında hizmet etme gibi bir yan anlama sahip oldu. Oysaki "Yaradılış'a göre insan (adam), toprağa (adamah) baksın, ona mukayyet olsun diye gönderildi" (Arendt, 1994:167).

Hristiyanlığın ilerleyen dönemlerinde, özellikle Protestanlar, çalışmayı hatta sıkı çalışmayı, kıyamet gününde kurtuluşun bir anahtarı ve Tanrı'ya hizmet etmek

olarak görmeye başladılar (Strangleman ve Warren, 2015: 2; Casey, 1995: 27). Protestan çalışma etiği, sıkı ve durmadan çalışmayı iyi bir Hristiyan'ın en önemli özelliği olarak gösterdi. Bu inanç on sekizinci ve on dokuzuncu yüzyıllarda birçok Batı toplumunda benimsendi ve devam ettirildi (Strangleman ve Warren, 2015: 2; Casey, 1995: 27).

Özellikle on sekizinci yüzyılda, sanayileşmeyle beraber çalışmada farklı yaklaşımlar meydana gelmiştir (Arendt, 1994; Gorz, 2007; Casey, 1995). Çalışma bu dönemde kurumsallaşmıştır. Adam Smith ve Karl Marx gibi düşünürler "üretici olan ve olmayan", "vasıflı ve vasıfsız" ve "kafa ve kol" çalışması gibi ayrımlar ortaya atmışlardır (Arendt, 1994: 139; Casey, 1995: 27). Marx'ın çalışma dediği şey "insanın doğal metabolizması"dır ve çalışma, hayatı "üretir ve hatta yeniden üretir" (Arendt; 1994: 156; Gorz, 2007; Strangleman ve Warren, 2015: 14, Casey, 1995: 27).

Gorz (2007: 37), Weber'den alıntı yaparak özellikle on sekizinci yüzyılın sonlarında çalışmanın atadan kalma, yaşam ritmine bağlı bir hüner olduğunu ve daha fazla kazanmak için kimsenin daha fazla çabalama fikrinde olmadığını belirtir. Bu dönemde ekonominin fiziksel merkezi haneydi ve tüketilen çoğu şey tüketicilerin kendi üretimleriydi. Ancak on sekizinci yüzyıldan sonraki dönemde ev, işyerinden ayrıldı (Sennett, 2005: 33). Bu süreç sonucunda artık çalışan, Gorz'a (2007) göre şöyle diyordu:

"mümkün olduğunca günde ne kadar kazanabilirim diye değil, bugüne kadar kazandığım ve gündelik ihtiyaçlarımı karşılayan iki buçuk markı kazanmak için ne kadar çalışmalıyım" (s. 37).

Weber kapitalizmin insanları daha fazla çalışma ve daha fazla kazanmaları için belli bir süre zarfında ikna edemediğini fakat Protestan çalışma etiğiyle "kapitalizm ruhunun" iş başına geçtiğini belirtir (Gorz, 2007: 33, Casey, 1995: 28; Strangleman ve Warren, 2015: 22). Böylece çalışan, makinenin basit bir parçası haline geldi. Çalışan için anlamlı ve amaçlı aktiviteler monotonlaştı ve çalışan basitleştirildi (Gorz, 2007: 35; Casey, 1995: 27; Strangleman ve Warren, 2015: 17).

Çalışma olarak adlandırdığımız şey modernliğin bir icadıdır (Gorz, 2007; Casey, 1995). Çalışmayı tanınmanın, uygulamanın ve toplumsal hayatın merkezine

yerleştirmenin sanayileşmeyle gerçekleştiği ve çalışmanın ekonomik akılcılaşma tarafından yönetildiği görüşü hâkimdir (Gorz, 2007; Casey, 1995, Strangleman ve Warren, 2015).

Endüstriyel akılcılaşmayla beraber çalışma, bir hesaplama ve tasarım konusu haline geldi (Strangleman ve Warren, 2015: 23; Gorz, 2007: 139; Casey, 1995: 28). Frederick W. Taylor bir sistem oluşturarak üretim sürecinin akılcılaştırılması, gelenekten, rften ve ahlaktan bağımsız, iktisadi insan fikrini savunmaya başladı ve "bilimsel yönetim" modelini sundu (Strangleman ve Warren, 2015: 27, 110). Böylece Gorz'un (2007) tabiriyle iktisadi akılcılaştırma başladı ve çalışma, "bu bana yeterden, fazla mal göz ıkarmaza" doğru yol aldı (Gorz, 2007: 138).

Taylor'un savunduğu bilimsel yönetim tarzını Henry Ford, Detroit'teki otomobil fabrikasında uyguladı ve böylece çalışma literatürüne Fordizm girmeye başladı (Strangleman ve Warren, 2015: 110; Casey, 1995: 33). Taylorizm ve Fordizm'in etkisiyle çalışmanın farklı boyutlardaki dönüşümleri ortaya çıktı: akılcılaşma, makineleşme, standartlaştırma, iş bölümü, zamanlama ve işin ufak parçalara bölünmesi, profesyonelleşme gibi (Strangleman ve Warren, 2015: 110; Casey, 1995: 33).

Çalışmadaki bu dönüşüm ve standartlaştırma çalışanların yaptıkları iş konusunda daha az söz sahibi olmalarına ve böylece yaptıkları işe, Marx'ın ortaya koyduğu kavramla, "yabancılaşmalarına" neden oldu (Strangleman ve Warren, 2015: 112; Casey, 1995: 34). Zamanla kadın ve çocuklar endüstriyel sistemde daha çok tercih edilir hale geldiler çünkü erkeklere nazaran daha kolay disipline ediliyorlardı ve daha az ücret karşılığında çalışıyorlardı (Casey, 1995: 33).

Modern toplumda çalışma insanlara büyük bir sosyalleşme olanağı sağladı ve artık insanlar kendilerini yaptıkları işle tan(ı)tımaya başladılar (Gorz, 2007; Casey, 1995, Strangleman ve Warren, 2015). Çalışma kamusal ve özel alanlara ayrıldı ve çalışma kimliği ortaya ıktı (Strangleman ve Warren, 2015; Gorz, 2007; Casey, 1995). Gorz (2014: 10) ve Strangleman ve Warren (2015: 294) bu durumu şöyle açıklamaktadırlar:

"Bir kadının evinde kendi çocuklarına bakarken sıradan bir "ev hanımı" olarak, kamuda başkalarının çocuklarına baktığı zaman ise "çalışan" olarak görülmesi kamu ve özel alanın ayrılması ve çalışma kimliğinin etkisiydi"

Özellikle sanayi ve teknolojiadaki gelişmelerle beraber günümüzde çalışma çok farklı boyutlar kazandı (Sennett, 2005, Gorz, 2014, 2007; Rifkin, 1995). Çalışma artık bildiğimiz anlamda, "ortaya bir şey koyma" anlamında çalışma değildir (Rifkin, 1995; Gorz, 2014, Sennett, 2005). Sennett (2005: 66), bu süreci fırıncılar özelinde 25 yıllık zaman farkıyla yaptığı farklı gözlem ve görüşmeler üzerinden anlatmaktadır:

"Günümüzde fırın işçileri malzemelerle hiçbir temasa girmeden bütün üretim sürecini ekrandaki ikonlar aracılığıyla takip etmekte ve işçilerin pek azı ürettikleri somunları görebilmektedir. Bu şekilde işçiler artık ekmeğin nasıl üretildiğini bilmiyorlar, birçoğu yarı zamanlı çalışıyor ve daha da önemlisi makinelerin bozulması durumunda elle ekmek yapabilmeleri mümkün değil" (Sennett, 2005: 70).

Sennett burada daha farklı bir boyuta değinerek çalışanların fırın işçisi olduklarını kabul etmediklerini, mesleği kimliğin zayıfladığını ve tıpkı "Bill Gates'in özel bir ürüne bağlı kalmadığı gibi günümüzde de özel bir çalışmaya karşı kayıtsız olduğumuzu" vurgulamaktadır (Sennett, 2005: 73).

Rifkin (1995), Gorz (2014) ve Sennett (2005) gibi yazarlar günümüzde çalışmanın esnekleştirildiğini, çalışmada uzun vadenin ortadan kaldırıldığını ayrıca çalışanlardan seri hareket etmeleri, sürekli olarak risk almaları, düzenlemelere ve biçimsel süreçlere daha az bağlı kalmaları ve her an değişime hazır olmalarının istendiğini belirtmektedirler. Ayrıca çalışanlarla kısa süreli yapılan sözleşmelerin ise aidiyet hissini ortadan kaldırdığını vurgulamaktadırlar.

Çalışma konusuna bir diğer bakış açısını ise Michel Foucault getirmektedir (Strangleman ve Warren, 2015; Casey, 1995). Foucault, Marksist düşünceye karşı çıkar çünkü ona göre Marksist düşünce tarihsel analizleri sadece ekonomik ve toplumsal bağlamda bir alt yapı-üst yapı modeli kullanarak gerçekleştirmektedir (Foucault, 2014: 12; Casey, 1995: 13). Foucault bu düşüncenin aksine, öznel deneyim biçimlerinin kendi tekil tarihleri içinde spesifik olarak incelenmesi gerektiğini savunur (Foucault, 2014: 12; Casey, 1995: 13).

Foucault'a göre söylemsel ve söylemsel olmayan "pratikler", kurumlar, mimari biçimler, düzenleyici kararlar, yasalar, bilimsel, ahlaki ve felsefi önermelerden oluşan heterojen bütünler arasındaki ilişkiler bir sistem oluşturmaktadır. Bu sistemler aracılığıyla insan bedeni bir hüküm ve disiplin altına alınmaktadır (Foucault, 2014: 14; Casey, 1995: 13).

Foucault gibi, Orr (1996: 150) da çalışma konusunun emek açısından ya sınıf düzeyinde ya da bir siyasi hareket olarak ele alındığını böylece çalışmanın kendisinin dar bir anlayışa hapsedilerek göz ardı edildiğini savunmaktadır. Literatürde yer alan vasıfsızlaştırma ya da teknolojik gelişimlerle beraber ortaya çıkan yabancılaşma gibi teoriler sınıf yapısı hakkında bilgiler sunmaktadır. Bu bilgiler çalışma süreçleri, pratikleri ve gerçeklerinden ziyade yönetim amaçlı kullanılan bilgiler haline gelmektedir (Orr, 1996: 150; Simpson, 1989: 578). Örneğin yönetim amaçlı vasıfsızlaştırma, kılavuz kullanımı ya da kurallar aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Fakat bu yöntemler çalışanların mevcut yeteneğini etkilememekte, sadece çalışanlara verilen bilgi miktarını azaltmaktadır (Orr, 1996: 150).

Orr (1996: 150) ve Simpson (1989: 578) çalışma literatürünün çoğunda istihdam konularına yer verildiğini fakat bu konunun nadiren bir çalışan, bir meslek ya da bir işveren düzeyinde incelendiğini belirtmektedir. Bu bağlamda bir sonraki bölümde araştırmacılar tarafından ele alınmayan çalışma olgusu ve araştırmamızın merkezi konumunu oluşturan "çalışma pratikleri" konusu ele alınacaktır.

2.2. Çalışılmayan Çalışma ve Çalışma Pratikleri

Bilmiyoruz ne haldeyiz; kimi yazdığından, kimi çizdiğinden, kimi ektiğinden, kimi biçtiğinden, kimi ise sürdüğünden bahseder. Kimi yer üstünde, kimi yer altında, kimi deniz üstünde, kimi ise havada yaptıklarını konuşur. Kimi eliyle, kimi kafasıyla çalıştığını dile getirir. Kimi beyaz, kimi ise mavi yakalı olduğunu söyler. Orr (1996: 1), çalışma olgusunun günlük yaşantımızda hatta günlük konuşmalarımızın çoğunda değişmez bir yerinin olduğunu, fakat bir işi yaparken "gerçekte" neler yaptığımızdan nadiren bahsettiğimizi belirtmektedir.

Çalışma olgusu günümüz toplumunun merkezi konumunu oluşturmaya rağmen akademik dünyada gereken ilgiyi görmemektedir (Simpson, 1989; Barley ve

Kunda, 2001; Man, 2013). Çalışma sosyolojisi esas ilgisini çalışma ve çalışanlardan ziyade ekonomik ilgiye yöneltmiştir (Simpson, 1989: 563). Sosyal olarak aktif bir rol alan çalışanlar ise fikir dünyamızda pasif hale getirilmiş ve grup dayanışması, etnik farklılıklar ve çalışanların davranışları gibi konular bir şekilde merkezi konumdan uzaklaştırılmıştır (Simpson, 1989: 563-564). Simpson (1989: 564) çalışma sosyologlarının yirminci yüzyılda çalışma olgusuyla ilgili özellikle verimlilik, üretkenlik ve insan ilişkileri gibi kapitalist konular üzerinde durduklarını savunmaktadır.

Simpson (1989), çalışma sosyolojisinin değişimiyle ilgili üç ana evreden bahsetmektedir. Bunlar, 1930'dan 1950'lere kadar olan erken dönem, 1960'lardaki geçiş dönemi ve son olarak 1970'lerden günümüze kadar olan dönemdir (dönemler ortalama olarak belirtilmiştir). Erken (1930-1950) dönemde yapılan çalışmaların daha çok uygulamacı antropologlar tarafından çalışma alanında çalışanlarla gerçekleştirildiğini fakat bu dönemden sonra geçiş dönemi ve daha sonraki dönemlerde ise yönetim anlayışına uygun, ekonomik ilginin daha fazla olduğu çalışmaların yapıldığını belirtmektedir.

Simpson'a göre (1989: 564), ekonomi biliminin sosyolojik düşünceye katkıları çok olağan değildi ama araştırmacılar tarafından ekonomiyi ilgilendiren düşüncelere sosyolojik düşünceler olarak yaklaşıldı. Bu sebepten dolayı çalışma ve çalışanlar konuları akademide yeterli ilgiden uzak kaldılar ve ekonomik ilgiler ön plana çıktı.

Barley ve Kunda da (2001: 80), 1960 ve 1970'lerde örgüt araştırmalarında çalışma olgusunun araştırılmasından sapıldığını belirtmektedir. Onlara göre bu sapmanın nedenleri örgüt disiplindeki değişimlerdir. Özellikle büyük ölçekte yapılan soyut çalışmalar ve sistemsel teoriler, araştırma yöntemlerinde meydana gelen farklılaşmalar ve sosyal örgüt öğrencilerinin uzmanlaşmasındaki artış bu değişimlerin nedenleri arasındadır (Barley ve Kunda, 2001: 80, Yanow, 2006). Barley ve Kunda (2001: 80) 1970'ler sonrasında örgüt araştırmalarının özellikle teknoloji ve pazar odaklı olduklarını ve örgütlerin, örgüt çevresine adapte olmak zorunda olmaları gerektiğini savunduklarını belirtmektedirler (Barley ve Kunda, 2001: 80).

Çalışmanın ve çalışanların ilgiden uzaklaşmasının ve ekonomik ilgilerin ön plana çıkmasının diğer bir nedeni ise yönetim okullarında çalışan sosyologların ve sosyal bilim alanında çalışan diğer bilim adamlarının daha çok örgüt çalışmalarında kullandıkları biçimsel yönelimler ve ticari kaygı taşıyan yönetimsel bakış açılarıdır (Simpson, 1989: 564; Barley ve Kunda, 2001: 81, Yanow, 2006: 1745). Örneğin örgüt performansı, örgüt yapısı ve stratejisi gibi konular ön planda iken çalışma yöntemleri ve çalışan gibi konular göz ardı edilmiştir (Barley ve Kunda, 2001).

Barley ve Kunda (2011: 81) çalışma hakkında bilgi sahibi olmak ve bu konuda tartışabilmek için çalışma pratiklerinden elde edilmiş bilgiye sahip olmak gerektiğini belirtir. Barley ve Kunda (2011: 81) pratik bilgisinin de alan araştırmalarından elde edilen nitel verilerden sağlandığını savunmaktadırlar. Fakat özellikle bilgisayar teknolojisinin gelişimiyle beraber nitel araştırmalara yeterince itibar edilmediğini, geniş ölçekli ve nicel araştırmaların yaygınlaşmaya başladığını belirtmektedirler.

Böylece pratiklerden uzaklaşarak soyut çalışmalar ortaya çıkmış ve çalışma hakkında kısırlı bilgiler elde edilmeye başlanmıştır (Barley ve Kunda, 2001: 81). Yine Yanow (2006: 1745), bilgisayar teknolojisi sayesinde verilerin çok hızlı ve kolayca elde edildiğini, sosyal bilimlerin böylece çok fazla pozitivist çalışmalara yöneldiğini belirtmektedir. Bu sebeplerden dolayı örgüt çalışanlarının günlük konuşmaları, aktiviteleri ve fiziksel olarak gerçekte yapıp ettikleri ihmal edilmiştir.

Bazı sosyolog ve antropologların 1990 ve sonrasında yeni nesil çalışma olgusunu yerinde incelediklerini (örneğin; Orr, 1996; Leidner, 1993; Zuboff, 1988) belirten Barley ve Kunda (2001: 82), bu çalışmaların önemli olduğunu fakat az sayıda kaldığını belirtmektedirler.

Son yıllarda örgüt çalışmaları, antropoloji, sosyoloji, eğitim, felsefe ve teknoloji gibi alanlarda birçok araştırmacı insan davranışlarını anlamada pratiğe dayalı yaklaşımları kullanmış ve geliştirmişlerdir (Sandberg ve Dall'Alba, 2009: 1349). Ayrıca birçok araştırmacı da pratiğe dayalı yaklaşımların önemli olduğunu fakat mevcut önemine rağmen özellikle çalışma pratikleri konusundaki araştırmaların az sayıda kaldıklarını, bu konuda daha fazla araştırmanın yapılması gerektiğini

savunmaktadır (Barley ve Kunda, 2001; Aslan, 2011, Sandberg ve Dall'Alba, 2009). Araştırılacak çalışma pratiklerinin de örgüt içerisinde farklı bölüm ve çalışanlar için ayrıntılandırılması gerekmektedir (Orr, 1996: 50; Aslan, 2011: 105). Örneğin, bir resepsiyonist ve bir animatör farklı çalışma pratiklerine sahiptirler (Aslan, 2011).

Orr'a (1996) göre çalışma olgusu daha çok soyut olarak ele alınmaktadır. Çalışmayla ilgilenen araştırmacılar çalışma süreçlerini ya da pratiklerini ve çalışırken gerçekte nelerin yapıldığı nadiren ele almaktadır (Orr, 1996: 8; Yanow, 2006: 1746). Yapılan araştırmaların çoğu ise gerçekte ne yapıldığından ziyade istihdam ilişkileri ya da işin çalışan kimliği üzerindeki etkisiyle ilgilidir (Orr, 1996: 1). İstihdam ilişkileri açısından çalışmayı incelemek, çalışma hakkındaki anlayışımızı çarpıtmakta ve gerçek hayatta yapılanlar değil ödüllendirme ve statü gibi konular ön plana çıkmaktadır (Orr, 1996: 148). Bu durum da örneğin aynı meslekten olan çalışanların farklı çalışma pratiklerini ortaya koyamamaktadır ve örgütlerde gerçekte yaşananlar ve çalışanların neler hissettikleri gibi konular açıklanamamaktadır.

Orr (1996; 2006) ve Barley ve Kunda (2001), pratikler vasıtasıyla çalışmayı araştırmanın, çalışmanın sanıldığından daha karmaşık ve farklı olduğu sonucuna ulaşmamızı ve işin "gerçekte" nasıl yapıldığını anlamamızda etkili olduğunu savunmaktadır. Fotokopi makinesi teknikerlerinin çalışma pratiklerini inceleyen Orr (1996: 149; 2006: 1807; Yanow, 2006: 1745), teknikerler, müşteriler ve fotokopi makineleri arasında üçlü bir ilişkinin olduğunu, yönetim açısından bakılan çalışma ile teknikerlerin çalışma pratikleri arasında farklar olduğunu belirtmektedir. Otomasyon sosyolojisi ile hizmet sektörünün ilişkili gibi görüldüğünü belirten Orr (1996: 151) burada daha çok teknolojik gelişmelerin ön planda olduğunu fakat bir makinenin tamiri esnasındaki gerçekliklerin gözden kaçırıldığını belirtmektedir. Örneğin arızalanan bir fotokopi makinesinin tekniker tarafından tamir edilme pratiği, yönetim tarafından kılavuzlarda belirtilen yöntemden çok farklı olabilmektedir ya da bir firma için müşteri memnuniyeti en önemli unsur iken bir tekniker için işi bitirme ya da makineyi tamir etme işi daha önemli hale gelmektedir (Orr, 1996: 149; Yanow, 2006: 1745).

Van de Ven ve Johnson (2006: 802), akademinin pratikte problem çözmeyle ilgili bilgi üretme yönünün gittikçe zayıfladığını ve böylece özellikle mesleki

konularda teori ile pratiğin arasındaki ayrımın genişlediğini belirtmektedir. Ayrıca bir çok yönden akademik çalışmalarda elde edilen bilgilerin, bu bilgileri kullanan kişilere herhangi bir bilgi sağlamadığını ve dolayısıyla bu bilgilerin kullanılmadığı savunulmaktadır (Van de Ven ve Johnson, 2006; Sandberg ve Tsoukas, 2011).

Nicolini (2010) ve Sandberg ve Dall'Alba'ya (2009) göre pratiksel yaklaşımları kullanan araştırmacılar, bilginin (özellikle örgüt bilgisinin) sahip olunan bir şey olmadığını savunmaktadırlar. Örgüt bilgisi ancak günlük pratikler vasıtasıyla ortaya konur ve bu yolla elde edilir (Nicolini, 2010: 602; Sandberg ve Dall'Alba, 2009: 1350).

Buraya kadar akademik araştırmalarda çalışma pratiklerinden nasıl uzaklaşıldığına, çalışma pratiklerinin önemine ve çalışma pratiklerini kullanarak neler elde edebileceğimize değindik. Sonraki kısımda çalışma pratiklerini ele alacağız.

2.3. Çalışma Pratikleri

Nicolini (2012: 1) geçtiğimiz yıllarda çalışma ve örgüt araştırmaları başta olmak üzere birçok araştırmacı arasında pratik, etkileşim, hareketlilik ve performans gibi terimleri kullanmanın çok popüler hale geldiğini ve pratiğe dayalı yaklaşımların bilim, politika, dil, kültür, tüketim ve öğrenme gibi olayların açıklanmasında etkili olduğunu savunmaktadır.

Sosyal bilimlerde farklı pratik teorileri bulunmaktadır (Nicolini, 2012; Sandberg ve Dall'Alba, 2009). Tüm pratik teorileri aktivitenin, performansın ve çalışmanın önemini ön plana alarak sosyal yaşamın tüm yönlerini yine sosyal yaşamın içinde açıklamaya ve yorumlamaya çalışırlar (Nicolini, 2012: 3). Pratik teorileri genelde ilişkiseldirler ve dünyayı görünmez bir topluluk, bir bağlantı noktası ya da pratikler topluluğu olarak görürler (Nicolini, 2012).

Sosyal yaşam birçok pratiği içermektedir. Örneğin akademiye düşündüğümüzde, akademi öğrenme pratiği, öğretme pratiği ve araştırma pratiği gibi birçok pratiği içermektedir (Schatzki, 2006). Bir araştırma pratiği araştırmacının nasıl yapılacağını, problemin nasıl formüle edileceğini, literatür taramasını, veri analizini

ve yazma işlemlerinin yanı sıra bilgisayar, kütüphane ve kitaplar gibi ekipmanların nasıl kullanılacağını da içerir (Sandberg ve Dall'Alba, 2009).

Bunların dışında pratik teorileri sosyal yaşamda beden ve maddesel düzenlemelerin rolünü ön plana almaktadırlar (Nicolini, 2012). Pratiğe dayalı araştırmalar insanların günlük çalışmaları esnasında yaptıkları aktiviteleri ve aynı zamanda bu aktivitelerin hangi ortamda ve hangi nesneler vasıtasıyla yapıldığına dayandırılır (Schatzki, 2006; Sandberg ve Dall'Alba, 2009, Nicolini, 2010; 2012). Bir tur şoförünün bahşiş alabilmesi adına otobüsün ön tarafına özellikle görünür kılmak için üzerinde tip box yazılı sepeti koyması buna örnek gösterilebilir. Dolayısıyla pratikler ve nesne-ortam birbirlerine bağlıdır ve etkileşim içerisindedirler. Herhangi birindeki bir değişim diğerini de etkiler (Nicolini, 2012; Sandberg ve Dall'Alba, 2009).

Çalışma pratikleri sosyal yaşamı çevre/birey, maddesel/simgesel, beden/his ve teori/pratik gibi ikiciklerin dışına çıkarak anlamaya çalışır. Çünkü pratiksel yaklaşımlara göre bu ikiciklerle yapılan yorumlar ve açıklamalar dünyayı, sosyal yaşamı, bir örgütü ve çalışma gibi konuları kesin ve katı bir anlayışa götürerek, bu konulardaki anlayışımızı daraltmaktadır (Nicolini, 2012; Schatzki, 2006).

Oysaki mevcut bir pratiğin içinde yer almak nasıl davrandığımızı, nasıl konuştuğumuzu ve aynı zamanda nasıl hissettiğimizi, neler beklediğimizi ve nesnelerin ne anlama geldiğini öğrenmeyi içerir (Nicolini, 2010; 2012; Sandberg ve Dall'Alba, 2009). Sandberg ve Dall'Alba (2009), Heidegger'den "dünyada-var-olmak (being-in-the-world)" alıntısı yaparak bireyin yaşanılan dünyayla iç içe olduğunu ve yaşanılan bu dünyanın dışına adım atamayacağını savunmaktadır. Ayrıca, kendi dünyamızın yanı sıra diğer insan ve varlıklarla-nesnelerle de aynı zamanda bir bütünlük içerisinde olduğumuzu belirtmektedir (Sandberg ve Dall'Alba, 2009: 1354). Bir şoförün kendi çalışma arkadaşlarından, transfere giderken beraberinde götürdüğü transfermenden ve aynı zamanda kullandığı araçtan ayrı düşünülmemesi gibi.

Çalışma pratikleri sadece insanların günlük hayatlarında neler yaptıklarıyla sınırlı değildir (Nicolini, 2010; 2012). Çalışma pratikleri anlam yaratan ve aynı zamanda kimlik oluşturan yapıp-etmelerdir (Nicolini, 2012: 608; Aslan, 2011: 107).

Çalışanlar bu yapıp-etmelere göre kendilerini kimliklendirirler. Aslan (2011) bu durumu bir barmenin içki şişeleriyle yaptığı şovlarla örneklendirmektedir. Şoförlerin seyir esnasında kendi aralarında yaptıkları türlü selamlaşma şekilleri (farklı korna çalma şekilleri, araç farlarıyla yapılanlar veya otobüs camına sarkıtılan kol vasıtasıyla) kimlik oluşturmaya örnek verilebilir.

Çalışma pratiklerine göre bir örgütün işleyişini anlayabilmek ve yorumlayabilmek için örgütte çalışanlardan ziyade, o örgütte yapılan aktiviteler daha önemlidir (Nicolini, 2012: 7). Örneğin; bir örgütteki çalışanlardan ziyade çalışanların yaptığı aktiviteler, yöneticilerden ziyade yöneticilerin yaptığı aktiviteler bir CEO'dan ziyade CEO'nun yaptıkları ve bir tur şoföründen ziyade tur şoförünün çalışırken yaptığı aktiviteler çalışma pratikleri bağlamında daha önemlidir.

Özetle çalışma pratikleri sosyal yaşamı olağan akışı içinde, yaşanıldığı şekliyle ele almamızı sağlar (Nicolini, 2012; Sandberg ve Dall'Alba, 2009, Schatzki, 2006). Turizm sektörü için önem arz eden tur şoförleri bu bağlamda ele alınmaktadır. Bir sonraki bölümde turizm sektöründe çalışma ve çalışma pratikleri ele alınacaktır.

2.4. Turizm Sektöründe Çalışma ve Çalışma Pratikleri

2.4.1. Turizm Sektöründe Çalışma

Turizm araştırmalarında genel itibariyle tüketim odaklı olarak "örnek olay, vaka araştırması ve varyasyon odaklı" araştırmalar üretilmiştir (Franklin ve Crang, 2001: 5). Örneğin hem tüketim odaklı hem de popüler konular arasında yer alan hüzün turizmi (dark tourism), spa turizmi, medikal turizm, eko turizm ve seks turizmi gibi konular daha çok ele alınmıştır (Gibson, 2009: 529).

Franklin ve Crang (2001: 6), turizmin bir ürün, bir nesne ya da bir davranış olarak algılandığını ve bu durumun turizm hakkındaki düşüncelerimizi kısırlaştırdığını belirtmektedir. Turizm güven duygusunu yeniden şekillendiren (tüketicilerin uzaktan hizmeti uzaktan satın aldıkları için önceden deneme şansları yoktur), müşterileri uzak mekanlara götüren (bir nevi uzağı yakın etme gibi bir mutasyon söz konusu), kültürleri ticarileştiren ve destinasyonları bir şekilde ürün haline getirip pazarlayan bir sektördür (Gibson, 2009: 528; Urry, 2009: 15-16).

Turizmde gelişmiş ülkelerin insanları turist olarak neredeyse dünyanın her yerine seyahat edebiliyorken, az gelişmiş ülkeler fazla sermaye gerektirmeyen ellerindeki doğal kaynakları, kültürel mirası ve en önemlilerinden biri de yerel çalışanları kullanarak turizm sektöründen faydalanmayı ve bu yolla dünya turizm piyasasına açılmayı amaçlamışlardır (Aykaç, 2009: 17).

Turizm çalışanları açısından sezonluk çalışma, hizmetin üretilen yerde sunulması, kayıt dışı istihdam, esnek çalışma koşulları ve saatleri, düşük ücret, çalışma ve eğlencenin bir arada olması, kötü çalışma koşulları gibi özellikler turizm sektöründe çalışmanın belli başlı özellikleridir (Aykaç, 2009; Gibson, 2009; Urry, 2009). Turist bakışı (Urry, 2009) altında çalışan işgörenler bu bakışa maruz kalmalarının yanı sıra cinsel yönden istismar edilmekte hatta kullanılmakta-Tayland, Filipinler ya da Brezilya gibi ülkeler-(Gibson, 2009: 530), kötü çalışma koşullarına rağmen onlardan çok iyi görünüm ve servis beklenmektedir (Gibson, 2009; Aykaç, 2009). Fakat bunlara rağmen akademik camiada çalışma ve çalışanların sektördeki gerçek durumları göz ardı edilmiştir (Veijola, 2010, Aykaç, 2009, Ladkin, 2011).

Franklin ve Crang (2001: 5) turizm araştırmalarının "bayatladığını, tekrara döndüklerini ve ruhsuz araştırmalar olduğunu" savunmaktadır. Bu konuda üç neden sıralayan Franklin ve Crang, turizm sektörünün çok hızlı gelişmesi ve aynı zamanda turizm araştırmalarının ise yeni olmasının birinci neden olduğunu belirtmektedir. Aslında esas problemin ise turizm sektörünün mü yoksa turizm araştırmalarının mı çok hızlı geliştiğinin anlaşılamamasıdır (Franklin ve Crang, 2001: 5). Bu bağlamda Franklin ve Crang (2001) turizm araştırmalarının daha çok kar amaçlı örgütlerin ve turistlerin önceliklerinin yansıtıldığını ve aynı zamanda tekrara dayalı vaka örneklerinin ve varyasyonlar arası ilişkilerin incelenmesiyle oluşan çalışmaların çoğaldığını belirtmektedir.

İkinci neden ise turizm olgusunun bir nesne, bir ürün, bir davranış ve en özelde ise ekonomik bir şey olarak görülmesinden kaynaklanmaktadır (Franklin ve Crang, 2001: 6). Oysaki Urry (2009: 15) turizmin tipik özelliklerinden "bir yerden ayrılma, bir yere seyahat etme ve gündelik yaşamdan ve yaşanan yerlerden sınırlı günler için kopuş" gibi pratiklerin farklılıklar bağlamında ele alınmasının normal olanı sorgulama yönünde kullanılabileceğini savunmaktadır. Bu bağlamda turizm

olgusu bir nesneye, bir ürüne ya da sadece ekonomik bir şeye indirgenmemelidir. Urry (2009: 15), turizmin önemsiz bir konu olmadığını, karanlıkta kalabilecek normal pratiklerin (bir yerden ayrılma, bir yerlere gitme isteği gibi pratiklerin) değişik yönlerini ortaya koyma yetisinden dolayı önemli olduğunu savunmaktadır.

Franklin ve Crang (2001: 6) belirttiği üçüncü neden ise turizmin birbirinden ayrı ve yerelleştirilmiş bir olaylar bütünü olarak görülmesidir. Örneğin destinasyonların, bir yere varış ve dönüş gibi faaliyetlerin ve turistin ziyaret ettiği destinasyondan ayrı düşünülmesi gibi. Ya da Veijola (2010: 84)'nın belirttiği gibi turizmde artık yerel halk ve bilinmeyen olarak tanınan bir turist ayrı ayrı düşünülmemelidir.

Veijola (2010: 84) küresel bir endüstri olan turizm endüstrisinin pornografisi, silah ve sağlık endüstrisi ile paralel olarak dünyanın en geniş ve en hızlı büyüyen endüstrilerinden biri olduğunu belirtmektedir. Fakat burada önemli olan bu büyümeden ziyade ekonomik ve politik güçler vasıtasıyla turizm araştırmacılarının turizm sektöründe yaşanan gerçeklerden ziyade değer üretme odaklı ve ekonomik kaygılarının ön planda olması eleştirilmektedir (Veijola, 2010, Aykaç, 2009, Franklin ve Crang, 2001). Urry (2009) ise konuya daha farklı bir açıdan bakarak şunları belirtmektedir:

"Şu sorunun sorulması gerekmektedir: Gelişme ama kimin için? Turizm kapsamındaki birçok tesisin (havaalanları, golf sahaları, lüks oteller vb.) yerli halkın büyük bölümüne neredeyse hiç faydası dokunmamaktadır. Keza üretilen yerli zenginliğin büyük bir kısmı oldukça eşitsiz bir biçimde bölüşülmekte ve dolayısıyla gelişmekte olan ülke halklarının büyük çoğunluğu çok az kazanç elde etmektedir. Bu elbette ki yerel mülkiyet yapısına bağlı olan bir durumdur. Turizmle ilgili hizmetlerde üretilen istihdamın büyük bölümü nispeten düşük beceriler gerektirmektedir ve eski sömürge rejimlerinde görülen kölelik koşullarını (çalışanlar açısından) pekala yeniden üretebilmektedir." (Urry, 2009: 106).

Aykaç (2009), turizmin küresel yapısının belirlenmesinde en önemli aktörlerden birini tur operatörleri olarak görmektedir. Gelişmiş ülkelerin uluslararası ağları çok geniş olan tur operatörleri sayesinde gelişmekte olan ülkelerin otantiklik

özelliklerini, tarih ve kültürünü ve coğrafi değerlerini kullanarak turizmden en büyük payı elde ettiklerini vurgulamaktadır.

Neo-liberal ekonomi politikalarının yaygınlaşmasıyla beraber sermaye, emek (çalışma ve çalışanlar) ve devlet arasındaki üçlü denge bozulmuştur (Aykaç, 2009: 42; Veijola, 2010: 84). Devlet turizm sektörüyle dünya piyasasına açılırken sermaye yönlü tutum geliştirmiş ve bu nedenle çalışanlar sömürülme noktasına getirilmiştir. Nitekim turizmin gelişmesi için yatırımlara yapılan destekler çoğalırken, çalışanlar konusunda asgari şartların bile göz ardı edilmesi devletin bu konumunu ortaya koymaktadır (Aykaç, 2009: 77).

Veijola (2010), turizm araştırmacıları tarafından turizm sektöründe çalışma ve çalışanlardan ziyade turist deneyimi ve memnuniyeti, küresel ekonomi ya da turizmin sosyal ve çevresel etkileri gibi konuların araştırıldığını belirtmektedir. Turizm sektöründe çalışmayı yönetimci bakış açısıyla insan kaynakları yönetimi altında ele almış (Aykaç, 2009: 90) olsa da Baum (2007), George Orwell tarafından 1930'larda ele alınan ve otellerde çalışan bir bulaşıkçının hikâyesini konu alan 'Paris ve Londra'da Beş Parasız' isimli romandan yola çıkarak o günlerden günümüze turizm sektöründeki insan kaynaklarının değişmediğini ve bir değişime ihtiyacının olduğunu belirtmektedir. Nitekim romanda geçen bir bölüm Urry (2009)'nin ve Veijola (2010)'nın günümüzde turizm çalışanlarıyla ilgili belirttiği fikirlerle örtüşmektedir:

"Bence işe bulaşıkçıların modern dünyanın köleleri olduğunu söylemekle başlamalıyız. Konum olarak çoğu ağır işçiden daha iyi durumda olduklarından bulaşıkçılar için fazla sızlanmaya gerek yok ama yine de alınıp satılsalardı ancak bu kadar özgür sayılırlardı. Hizmete dayalı, zanaat içermeyen bir işleri var. Sadece hayatta kalmalarına yetecek kadar para kazanıyorlar. Tek izinli oldukları gün kovuldukları gün...Ama sorun, kültürlü, zeki insanların asla yoksulların arasına karışmaması." (Orwell, 2015: 136).

Aykaç (2009: 33) ve Veijola (2010: 83) turizm literatüründe genel eğilimin çalışma ve emek gibi konuları bir kenara ittiğini, turizmde talep, tüketim, toplam kalite yönetimi veya insan kaynakları gibi neo-liberal bakış açılarının ön plana çıktığını belirtir.

Çalışma ve emeğin bu şekilde bir girdiye indirgenmesinin ve sosyal boyutundan soyutlanmasının genel olarak hizmet sektörü ve özel olarak da turizm sektörü açısından sorunlu olduğu belirtilmektedir (Aykaç, 2009: 33; Veijola, 2010: 83) . Türkçe literatürde de turizm çalışanları insan kaynakları yönetimi altında insan kaynakları planlaması, iş gücü pazarı, performans yönetimi ve değerlendirme, personel güçlendirme gibi başlıklar altında ele alınmaktadır (bkz. Tükeltürk, Perçin ve Güzel, 2014; Perçin, Güzel ve Tükeltürk, 2016)

Ladkin (2011), Veijola (2010) ve Franklin ve Crang (2001), genelde turizmde çalışma ve çalışan konularının açıklığa kavuşturulmasında engellerle karşılaşıldığını belirtmektedirler. Söz konusu araştırmacılar bu engellerin aşılması adına farklı yaklaşımların geliştirilmesi ve multi-disipliner araştırmaların yapılması gerektiğini savunmaktadırlar. Örneğin, Veijola (2010: 85) turizm konusunda uzmanlaşacak kişilerin yine multi-disipliner olarak eğitilmelerinin gerektiğini belirtmektedir.

Ladkin (2011: 1136) turizm sektöründe çalışma konusuyla ilgili olarak yapılan araştırmaların ilk olarak düştüğü yanılgının ağırlama ve turizm sektörünün bir bütün olarak ele alınması olduğunu savunmaktadır. Ayrıca Ladkin (2011:1136) turizmde çalışma konusu ele alınırken emek pazarı gibi yaklaşımlarla çalışma konusunun çok genel ele alındığını ve bunun da sorunlu olduğunu belirtmektedir.

Ladkin (2011) bir turizm çalışanı, bir turizm işvereni ve bir de turizm araştırmacısı üzerinden turizmde çalışma konusuna açıklamalar getirmektedir fakat bu bağlamda kendisi de sorunlu bir yaklaşım sergilemektedir. Çünkü bir çalışan, bir işveren ve bir araştırmacı vasıtasıyla sektörde yaşanan gerçek durum, çalışma süreçleri ve pratikleri açıklanamayacaktır.

2.4.2. Turizm Sektöründe Duygusal ve Estetik Emek

Turizm araştırmalarında çalışma konusu az incelenmesine rağmen bu konuda mevcut araştırmalar da bulunmaktadır fakat bu araştırmalar turizm sektöründe çalışmayı genelde Hochschild'in (1983) literatüre kattığı "duygusal emek" ya da "estetik emek" bağlamında ele almışlardır (Warhurst ve Nickson, 2009, Aslan ve Özeren, baskıda).

Duygusal emek, çalışanların turistlere kaliteli hizmet sunabilmesi adına hizmet esnasında gerçek duygularını gizleyerek, turistlere karşı güler yüzlü olmalarını ve tutum ve hislerini yönetebilmelerini ifade eder (Hochschild, 1983). Örneğin, uykusuz ve çok yorgun olmasına rağmen bir şoförün havaalanı transferi esnasında turistleri otobüs önünde karşılayıp güler yüzlü davranması.

Estetik emek ise çalışanların “iyi görünmelerini ya da kulağa hoş gelmelerini” ifade eder (Warhurst ve Nickson, 2009). Bir tur şoförünün hizmet esnasında beyaz gömlek ve siyah pantolon giyme zorunluluğu buna örnek gösterilebilir. Fakat bu kavramlara dayanan araştırmalar daha çok duygusal ve estetik emeğin turizm sektöründeki yaygınlığını ve turizm ürününün belirli kurallar ve öncelikler kapsamında verilmesini ön planda tutarlar (Aslan ve Özeren, baskıda).

Duygusal emeğin hangi çalışma pratikleriyle ortaya çıktığı, nasıl ortaya konduğu ve hangi pratiklerle uygulandığı ele alınmamıştır (Aslan ve Özeren, baskıda). Bu bağlamda, tur şoförlerinin gerçek çalışma durumu ya da çalışma koşul ve süreçleri duygusal ya da estetik emek bağlamında ele alındığında kısır bilgiler sunacaktır. Çünkü bir tur şoförünün sadece güler yüzlü olmasının ya da iyi görünmesinin araştırılması bir yandan günde ortalama 15-16 saat çalışması ya da günde ortalama bir ton ağırlığında turist valizi indirip bindirmesi gerçeğini gözden kaçırmamıza neden olacaktır.

2.4.3. Turizm Sektöründe Çalışma Pratikleri

Veijola (2010: 84), turistlerin deneyimlerinden ziyade esas ilginin turistlerle ilgilenen ve turist memnuniyetiyle uğraşan turizm çalışanlarının çalışma pratiklerinde olması gerektiğini savunmaktadır. Veijola (2010: 85) turistik deneyimin gerçek söz sahiplerinin, yönetici ve turistlerden ziyade, binlerce olayı yaşayan ve yaşadıkları olayları yöneten turizm çalışanları olduğunu belirtmektedir. Diğer yandan bu durum ne yöneticiler tarafından bilinmektedir ne de ders kitaplarında okutulmaktadır (Veijola, 2010: 85).

Daha önceden de belirtildiği üzere turizmde çalışma konusuyla ilgili az sayıda araştırma bulunmaktadır. Az sayıdaki araştırmalarda da turizm sektöründe yaşanan gerçeklikler ve çalışma pratikleri nadiren ele alınmaktadır (Aslan, 2011;

Veijola, 2010; Franklin ve Crang, 2001). Yönetimci bakış açısıyla turistlerin ve çalışanların günlük pratiklerini değerlendiremeyen turizm araştırmaları eleştirilmektedir (Franklin ve Crang, 2001) ve turizm araştırmalarında da günlük pratiklere daha çok önem verilmesi gerektiği belirtilmektedir (Edensor, 2001; Aslan, 2011; Veijola, 2010; Ladkin, 2011).

Turizm literatüründe turist pratikleri ve çalışan pratikleri birbirlerinden ayrı şekilde ele alınmaktadır ya da turist ve çalışanlardan herhangi bir tarafın pratiklerine daha çok ağırlık verilmektedir (Larsen ve Urry, 2011; Aslan ve Özeren, 2015: 6-baskıda). Oysaki turizmde çalışma pratikleri bağlamında turist ve çalışan pratikleri birlikte ele alınmalıdır (Aslan ve Özeren, 2015: 6).

Turizm sektörü turistlere barınma, seyahat, yiyecek ve içecek gibi alanlarda farklı hizmetler sunmaktadır. Diğer bir deyişle, turizm bu alt kollardan oluşmaktadır. Aykaç (2009: 29) turizm sektöründe her bir alt kol tarafından üretilen hizmetlerin farklı emek özellikleri gösterdiklerini ve yönetimci bakış açısıyla üretkenliğin artırılması, performansın değerlendirilmesi, eğitim ve geliştirme gibi konuların her alt kol için eşit derecede uygulanamayacağını belirtmektedir. Örneğin; bir şoför için gerekli vasıflar bir usta aşçı için yerini farklı vasıflara bırakır.

Bu bağlamda çalışma pratikleri farklı örgütlerdeki çalışanlar ve aynı örgütteki farklı çalışanlar açısından ayrıntılandırılmalıdır (Aslan, 2011). Örneğin farklı örgütler bağlamında bir acentede çalışan bir tur şoförüyle, taşımacı bir şirkette çalışan şoförün çalışma pratikleri farklılaşmaktadır. Bir garson, bir animatör veya bir kat görevlisi aynı anda ve belki de aynı yerde çalışıyor olsalar da, çalışma pratikleri bağlamında yaptıkları işi farklı süreçlerde ve farklı şekillerde yapmaktadırlar.

Mekânsal farklılıklar da çalışma pratikleri bağlamında önem arz etmektedir (Aslan, 2011). Beş yıldızlı bir otel resepsiyonistinin çalışma pratikleri, apart otel resepsiyonistinin çalışma pratiklerinden farklı olacaktır.

Çalışma pratikleri bağlamında pratikler ve düzenlemeler birbirlerine bağlıdır ve birindeki değişim diğerini de etkilemektedir (Nicolini, 2012; Aslan, 2011). Örneğin; her şey dâhil sistemde çalışan bir otel restoranında turistler kendi yemeklerini kendileri alırlarken, yarım pansiyon çalışan bir otelde turistlerin

yemeklerini garsonlar götürmektedir. Burada belirtilen iki farklı sistemde çalışanların çalışma pratikleri bundan dolayı farklılaşmaktadır (Aslan, 2011).

Bu araştırma turizm sektöründe yeterince ele alınmayan çalışma pratiklerini tur şoförleri özelinde incelemektedir. Literatürde tur şoförleri üzerine yapılmış ve tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ele alan görgül bir araştırmaya rastlanmadığı için bu araştırma keşfedici bir araştırmadır. Bir sonraki bölümde araştırmanın yöntemi ve bulguları sunulacaktır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE BULGULAR

3.1. Araştırma Süreci

3.1.1. Araştırma Konusu ve Yer Seçimi

Layder (2015: 62) yöntemle ve araştırma teknikleriyle ilgili çalışmaların çoğunlukla araştırma konusunun önceden belirlendiği varsayımıyla başladıklarını ve doğrudan örneklem türleri, veri kodlama gibi konulara girdiklerini dile getirmektedir. Araştırmanın başlangıç sürecinde alınan kararlar (örneğin araştırma konusu belirleme) araştırma sürecini etkilediği için önemlidir (Layder, 2015: 62; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 93).

Araştırmacıların bireysel ve mesleğe dönük deneyimleri araştırma konusu seçiminde önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 93; Atkinson ve Hammersley, 2007: 24). Bu araştırma kapsamında, lisans öğrenimimi bir yaz sezonunu stajyer olarak toplamda beş yaz dönemi Kuşadası'ndaki kurvaziyer acentelerde (2 farklı acentede) çalışarak geçirdim. Özellikle acentede operasyon bölümünde çalıştım. Operasyon bölümünde çalışmam tur şoförleriyle ilişkiler geliştirmemde önemli bir yer tutmaktadır. Zira operasyon öncesi günlerde tura katılacak araç sayısını belirlemek ve taşıma şirketlerinden araç istihdam etmek operasyonun bir ayağını oluşturmaktadır.

Operasyon günü ise tura çıkacak olan araçların özellikle liman girişlerinde ve liman içi yerleşimlerinde sıralanması ve tüm gün boyunca teftişi de acenteler tarafından önemli görülmektedir.

Aynı zamanda operasyon bölümü çalışanlarının çalışma pratikleri tüm operasyon boyunca sahada olmalarını gerektirmekteydi. Tüm gün boyunca sahada bulunmak, operasyon çalışanlarının özellikle şoförler, diğer operasyon çalışanları ve rehberlerle sürekli etkileşimini gerektirmektedir. Böylece tur şoförleriyle sürekli iletişim halindeydim ve ayrıca şoförlerin çalışma pratiklerini gözlemleyebilmekteydim.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini gözlemleyebilmemin yanı sıra turizm literatüründe “tur şoförlerinin çalışma pratiklerini inceleyen herhangi bir araştırmanın yer almaması” da mevcut araştırma konusunun seçimini etkilemiştir.

Çalışma deneyiminin olduğu dönemlerde aynı zamanda Marmaris destinasyonunda da operasyonlara katılma fırsatı yakalamak, burada çalışma deneyimi elde etmemi sağladı. Marmaris'te çalışma deneyiminin olmasının yanı sıra Marmaris destinasyonu için özellikle günlük turların önemli bir yer teşkil etmesi (Tataroğlu, 2006) tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından önemlidir ve bu nedenlerle veriler Marmaris destinasyonunda çalışan tur şoförlerinden elde edilmiştir.

3.1.2. Örneklem Seçimi

Bilimsel çalışmaların birkaç örnek üzerinden belli türdeki her şeye uygulanabilecek bir şey bulmaya çalışması ve araştırmacıların bu yolla genelleştirmeler yapması örneklem ihtiyacını doğurmuştur (Becker, 2014: 123). Becker (2014: 123) örnekleme bir şeyin küçük bir parçasından okuru ya da dinleyiciyi o şeyin bütününe götürmeye çalışmak olarak görmektedir.

Coyne (1997: 627)'ye göre nitel araştırmalarda kullanılan birçok örneklem yöntemi bulunmaktadır ve bunlar Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Başlıca Nitel Örneklem Türleri

Strauss ve Corbin (1990)	Teorik Örneklem- Üç aşama
	açık örneklem ilişkisel ve değişken temelli örneklem ayrık örneklem
Patton (1990)	Tüm örneklem türleri amaçlı- 15 tür
	aşırı veya aykırı durum örnekleme maksimum çeşitlilik örnekleme benzeşik örnekleme yoğun örnekleme tipik durum örnekleme tabakalı örneklem kritik durum örnekleme kartopu veya zincir örnekleme ölçüt örnekleme teorik örneklem doğrulayıcı veya yanlışlayıcı örnekleme fırsat örnekleme amaçlı tesadüfi örneklem politik olarak önemli durum örnekleme kolay ulaşılabilir durum örnekleme
Morse (1991)	6 tür
	amaçlı örneklem aday örnekleme gönüllü örneklem tüm popülasyon örnekleme seçici örneklem teorik örneklem
Sandelowski (1995)	Tüm örneklem türleri amaçlı- 3 tür
	maksimum çeşitlilik örnek olay örnekleme teorik örneklem

Kaynak: Coyne, T. I. (1997) Sampling in qualitative research. Purposeful and theoretical sampling: merging or clear boundaries?. *Journal of Advanced Nursing*, (26).

Amaçlı örnekleme yöntemleri, nitel araştırma geleneği içinde ortaya çıkmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 135). Amaçlı örnekleme yöntemleri zengin bilgiye sahip olduğu düşünülen durumların ve kişilerin üzerinde dikkatlice düşünerek, onlardan en uygun örneği seçmemizi sağlar (Silverman, 2000: 104; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 135). Amaçlı örneklem aynı zamanda seçilen örneklem üzerinde derinlemesine

araştırma yapabilme imkânı vermektedir (Silverman, 2000: 104; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 135).

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini inceleyen bu çalışmada tur şoförleri (28), acenta sorumluları (7), taşıma şirketi sahipleri (4) ve bir de taşıma şirketi müdürüyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Veri toplama sürecinde ilgili kişileri belirlemek ve bahsi geçen görüşmeleri gerçekleştirmek için hem kartopu örneklem hem de kolay ulaşılabilir durum örnekleme tercih edilmiştir.

Araştırmacının sektörel deneyimi sürecinde tanıştığı kişiler vasıtasıyla görüşme yapılabilecek tur şoförlerine ulaşma imkânı sağlanmıştır. Tanıdık kişilerin yönlendirmeleri sonucunda tur şoförlerinin sürekli zaman geçirdikleri yer olan Marmaris Beldibi Kahvehanesi'nde ve Beldibi bölgesinde bulunan oto garajda tur şoförleriyle iletişime geçilmiş ve görüşmeler bu bölgede gerçekleştirilmiştir. Beldibi bölgesinde bulunan oto garaj kısmına hem acenta hem de taşıma şirketlerinin tur araçları park edilmektedir ve tur şoförleri burada da zaman geçirmektedirler.

Tur şoförlerinden veriler elde edildikten sonra hem acenta sorumlularıyla hem de taşıma şirketi sahipleri ve müdürüyle görüşmelere başlanmıştır. Acenta sorumlularıyla yapılan tüm görüşmeler ilgili acentada, taşıma şirketi sahipleriyle ve taşıma şirketi müdürüyle yapılan görüşmeler de ilgili şirket ofislerinde gerçekleştirilmiştir.

Kolay ulaşılabilir durum örnekleme araştırma hız ve pratiklik kazandırır, ayrıca daha az maliyetle daha kısa sürede veri elde edilmesine olanak sağlar (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 141; Marshall, 1996: 523). Araştırma sürecinde daha az maliyet ve sürede veri toplanması amacıyla Marmaris destinasyonunda çalışan tur şoförleri seçilmiştir. Bu açıdan çalışmada ilk olarak kolay ulaşılabilir durum örnekleme tercih edilmiştir.

Kartopu örnekleme, araştırmacının problemine ilişkin olarak zengin bilgi kaynağı olabilecek birey ya da durumların saptanmasında etkilidir. (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 139). İlk görüşmeden itibaren, görüşme yapılan kişilere ve Beldibi Kahvehanesini işleten ve ayrıca tur şoförlerini tanıyan Beldibi kahvehanesi sahibine araştırma konusu hakkında bilgi sahibi olan kişiler sorulmuş ve sonraki görüşmeler

bu yolla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, acenta sorumluları ve taşıma şirketi sahipleriyle görüşmelerde de görüşme yapılabilecek kişiler konusunda yardım alınmıştır. Bu bağlamda araştırmada kartopu örnekleme yöntemi de kullanılmıştır. Özetle, araştırmada hem kartopu örneklem hem de kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır.

3.1.3. Araştırmanın Süreçsel Olarak Yazını

Akademi öncesi sektör deneyiminin de etkisiyle yüksek lisans ders döneminde seçilen konu, ilgili konudaki literatür incelemesi ve verilerin (yarı-yapılandırılmış görüşmeler) toplanması aşamalarından oluşmaktadır.

Nitel araştırmalar yapılandırılmış kuralları olan ve sınırları belli araştırmalar değildirler (Kümbetoğlu, 2005: 37). Nitel araştırma, araştırma sürecinin çeşitli aşamaları arasındaki karşılıklı etkileşimi, esnekliği ve ilişkiyi ön plana çıkarmaktadır (Maxwell, 2006).

Araştırmanın aşamaları sürecinde sabit bir sıradan söz edemeyeceğimizi vurgulayan Layder (2015: 60) şunları belirtmektedir:

"Çünkü araştırma çoğunlukla önceden belli olan bir sırayı takip etmeyen veya bilinen klasik kriterlere bağlı olmayan "karmaşık" bir pratik etkinliktir. Bu nedenle, söz konusu aşamalar veya safhalar büyük ölçüde birbiri içine geçer. Gerçekte bu aşamalar birbirinden her zaman bağımsız değildir, aksine bunlar iç içe geçme eğilimindedirler. Dolayısıyla bu durum bir olayın veya aşamanın nerede bittiği, diğerinin ise nerede başladığı konusunda herhangi bir şey söylememizi imkânsız kılmaktadır" (Layder, 2015: 60).

Bu kapsamda, bu araştırma sürecinde kesin çizgilerle belirlenmiş aşamalar yoktur. Araştırma sürecinde mevcut literatürdeki kavramlar ve teoriler verileri tamamen etkilememiştir. Ayrıca, ortaya çıkarılan bulgular literatürdeki kavram ve teorilerden bağımsız olarak ele alınmamıştır. Araştırma, ilgili konunun, ilgili literatürün ve elde edilen verilerin etkileşimiyle şekillenmiştir (Layder, 2015). Bu bağlamda araştırmada literatür süreci yazıldığı için burada literatür kısmına tekrar değinilmemektedir. Bir sonraki kısımda araştırma sürecindeki rolüm, akademi öncesi

sektör deneyimim ve araştırma sürecinde yaptığım yarı-yapılandırılmış görüşmeler ele alınacaktır.

3.1.4. Araştırma Alanı ve Sürecindeki Rolüm ve Akademi Öncesi Sektör Deneyimi(m)

Araştırmayla ilgili kaynaklara yakın olma, araştırmayla ilgili kişilerle görüşme, literatürü tarama ve araştırılan konuyu yakından tanıma ve anlama nitel araştırmalarda önemlidir (Yıldırım, 1999: 12; Kümbetoğlu, 2005: 29; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 96). Nitel araştırmada araştırmacı, nicel araştırmada olduğu gibi sadece belirli tekniklerle araştırma konusunu gözleyen ve konuya ilişkin verileri toplayıp bu verileri sayısal analizlerle sınanan ve sunan kişi değildir (Yıldırım, 1999: 11; Kümbetoğlu, 2005: 29).

Nitel araştırmalarda araştırmacı uzaktan ve ikinci elden bilgi toplamaz. Aksine, araştırma konusuyla ilgili alanda zaman harcar, alanı yakından tanımak için alanda olup bitenleri gözlemler ve araştırmaya dâhil olan bireylerle yakın ilişkiler kurar (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 96). Bu bağlamda, araştırmacı araştırma sürecinin doğal bir boyutu haline gelir ve araştırmacının kendisi de bir veri toplama aracı olarak görülür (Kvale, 1996: 117; Kümbetoğlu, 2005: 29; Yıldırım, 1999: 12; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 96).

Nitel araştırmalarda araştırmacının bilgi kaynaklarına yakın olma durumu ve olayların doğal akışını etkileyebilme ihtimalleri öne sürülmektedir. Bu yönde nitel araştırma yürüten araştırmacılar eleştirilerek, nitel araştırmaların nesnellikleri sorgulanmaktadır (Yıldırım, 1999: 12; Kümbetoğlu, 2005: 29). Fakat hiçbir araştırmada yüzde yüz nesnellik mümkün değildir (Kümbetoğlu, 2005: 30; Patton, 1990). Araştırmacı bir olaya ya da olguya etki etmemeye çalışsa dahi, kullandığı veri toplama teknikleri ve veri analiz biçimleriyle bir açıdan kendi perspektifini yansıtmaktadır (Yıldırım, 1999: 12). Ayrıca konuyla ilgili Gulbenkian Komisyonunun (2005) görüşleri şöyledir:

“Biz, bütün bilim adamlarının belirli bir sosyal ortama ait olduklarını, dolayısıyla sosyal gerçekliği algılar ve yorumlarken kaçınılmaz olarak bazı ön kabullerle ve önyargılarla yola çıktıklarını kabul ediyoruz. Bu anlamda ‘tarafsız’ bilim adamı

olamaz. Öte yandan sosyal gerçeklik, fotoğrafın gerçeği temsil etmesi gibi temsil edilemez. Bütün veriler, gerçekliğin içinden, dönemin dünya görüşlerine ve teorik modellerine uygun olarak, döneme özgü grupların bakış açılarından elenerek seçilmişlerdir. Bu anlamda seçimin temelleri tarihsel olarak kurulmuştur ve dünya değiştikçe, ister istemez değişecektir. Eğer nesnellikten, hiçbir olaya taraf olmayan bilim adamlarının kendi dışlarındaki dünyayı yeniden üretmelerini anlıyorsak, o zaman hemen söyleyelim ki, böyle bir şey mümkün değildir” (Gulbenkian Komisyonu, 2005: 86).

Bu bağlamda nitel araştırmada öznel olmak araştırmacının olumsuz bir davranışı değildir (Yıldırım, 1999). Araştırma süreci ve görüşülen kişilerle kurulan ilişkiler hakkında ayrıntılı bilgiler verme araştırmayı daha nitelikli yapar (Kümbetoğlu, 2005).

Araştırmacının araştırma sürecindeki rolüne ek olarak bireysel ve mesleğe dönük deneyimlerinin de araştırma süreci için önemli olduğunu belirtmiştik (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 93; Atkinson ve Hammersley, 2007; 24). Bu kapsamda 2008-2010 yılları arasında (2009 yılı zorunlu staj olmak üzere), ve 2010-2012 yaz dönemi dahil toplamda 5 yaz dönemi Kuşadası'nda faaliyet gösteren iki farklı kurvaziyer acentasında çalıştım. Bu dönemlerde ayrıca acentaların Kuşadası dışında Marmaris, Bodrum, Çanakkale ve İstanbul gibi destinasyonlarda operasyonları (kurvaziyer gemileri karşılama olayı) bulunmaktaydı ve bahsi geçen bütün destinasyonlarda her iki acentanın da bir operasyon çalışanı olarak bulundum ve bu destinasyonlarda çalıştım. Kurvaziyer acentaların operasyon bölümleri daha çok limanlara gününbirlik gelen kurvaziyer gemilerin yolcuları için düzenlenen günlük turları organize eder. Kurvaziyer geminin operasyondan bir gün öncesinde acentanın operasyon bölümüne gönderdiği yolcu ve tur bilgileriyle, operasyon kısmı hazırlık yapar ve bir sonraki gün için gerekli araç ve teçhizat sağlanarak, kurvaziyer gemi bir sonraki gün karşılanır.

Özellikle kurvaziyer geminin karşılanacağı gün tur araçları, yolcular limana inmeden önce günlük turların yapılacağı rotaya uygun olarak hazırlanır ve yolcuların limana inmeleri beklenir. Hem araçların hazırlık aşamasında hem yolcuların limana girişleri beklenirken ve hem de günlük turların gün boyu sürmesiyle tur şoförleriyle etkileşim ve iletişim kaçınılmaz hale gelmektedir. Bundan dolayı, tur şoförlerinin

çalışma pratiklerini gözlemlemek akademi öncesi sektör deneyimime kadar uzanmaktadır. Bu bağlamda, tur şoförlerinin çalışma pratiklerini incelerken, nelerin ve hangi hususların önemli olduğunu, araştırma sürecinde hangi hususlar üzerinde özellikle durmamın fayda sağlayacağını akademi öncesi sektör deneyimim sayesinde ön görebiliyordum.

Özellikle akademi öncesi sektör deneyimi sayesinde daha önceden tanışılan tur şoförleri önemli faydalar sağlamıştır. Araştırma öncesi tanışılan şoförlerle görüşmeler gerçekleştirilmiş ve bahsi geçen şoförler vasıtasıyla diğer tur şoförleriyle bağlantı kurmak daha kolay hale gelmiştir. Ayrıca tur şoförlerini çok iyi tanıyan ve tur şoförleri tarafından da çok iyi tanınan kahvehane sahibi kişiyle de kurulan olumlu ilişkiler hem verilerin tarafsız bir bölgede elde edilmesi açısından hem de görüşme yapılabilecek şoförlerin belirlenmesinde etkili olmuştur.

Görüşme yapılan alanlarda (özellikle Beldibi kahvehanesinde) araştırmacının çok fazla zaman geçirmesi şoförlerin araştırmacıya aşinalığını sağlamıştır. Bu bağlamda araştırma sürecinde araştırmayla ilgili veri toplanacak kişilere yakınlık sağlanmıştır. Araştırma sürecinde ilgili tur şoförleriyle olumlu ilişkiler geliştirilerek araştırma konusu hakkında nitelikli verilerin elde edilmesinin yolu açılmıştır. Örneğin, görüşmelerin büyük oranda yapıldığı kahvehanede şoförlerle zaman geçirdim, oynadıkları oyunlara katıldım, onlarla beraber yemek yedim, çay içtim ve dört veya beş şoförden oluşan gruplarla konu ile alakalı resmi olmayan görüşmeler gerçekleştirdim. Yapılan bu görüşmeler esnasında notlar tutulmuş ve bu notlar daha sonrasında detaylandırılmıştır. Notların detaylandırılma işlemi sonrasında yeni sorular ortaya çıkmış ve bu sorular daha sonra yarı-yapılandırılmış görüşmelerde katılımcılara yöneltilmiştir.

3.1.5. Yarı-yapılandırılmış Görüşmeler(im)

Yarı-yapılandırılmış görüşmeler, belirli bir zaman ve mekânda gerçekleştirilmesi düşünülen görüşmelerdir (Kvale, 1996). Araştırmacı hem önceden hazırlanmış soruları sorma hem de konuyla ilgili daha ayrıntılı bilgi elde edilmesi amacıyla ek sorular sorma özgürlüğüne sahiptir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 150). Yarı-yapılandırılmış görüşmelerde standart sorular sorulmaz, konu hakkında yapılan görüşmeler günlük konuşma tarzında gelişir (Kvale, 1996: 27; Yıldırım ve Şimşek,

2013: 150; Atkinson ve Hammersley, 2007: 117). Bu görüşmeler araştırmacıya esneklik sağlar. Örneğin; araştırmacı görüşme esnasında katılımcı tarafından kendiliğinden cevaplanmış soruları sormayabilir, bazı soruları atlayabilir ya da sormaktan vazgeçebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 150). Görüşmeler bu yönüyle ne tam anlamıyla standartlaştırılmış ne de serbest bırakılmıştır (Atkinson ve Hammersley, 2007: 117; Kvale, 1996: 105).

Yarı-yapılandırılmış görüşmeler esnasında katılımcıların yapaylıktan uzaklaştırılması önemlidir ve bu noktada katılımcıların endişe ve sıkılma durumları göz önüne alınarak, görüşmenin doğal bir şekilde sürdürülmesi gerekmektedir (Kvale, 1996: 111; Atkinson ve Hammersley, 2007: 117). Ayrıca katılımcıların güvenini sağlayacak bir ortam oluşturulması ve katılımcının bu yönde rahatlıkla ve içtenlikle düşünce ve hislerini belirtmesi de nitelikli veri elde edinimi açısından önemlidir (Kvale, 1996: 125).

Kümbetoğlu (2005: 81) görüşmelerin bir etkileşim süreci olduğunu ve görüşmeler esnasında katılımcının ne söylemek istiyorsa onu özgürce ifade edebilmesi için araştırmacının bu ortamı hazırlaması gerektiğini belirtmektedir. Bu bağlamda tur şoförleriyle yapılan görüşmeler toplamda üç yer olmak üzere Marmaris Beldibi'nde bulunan otogarajda ve yine Beldibi'nde bulunan iki farklı kahvehanede yapılmıştır. Görüşmeler esnasında katılımcıların düşünce ve duygularını rahatça ifade edebilmeleri adına hem otogarajda hem de kahvehanelerde katılımcılarla baş başa ve tarafsız bölgelerde görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırmada toplamda 40 olmak üzere; 28 tur şoförü, 4 taşıma şirketi sahibi, 1 taşıma şirketi müdürü ve 7 acenta sorumlusu ile görüşmeler yapılmıştır. Görüşmeler ortalama olarak 50 dakika sürmüştür. İlgili görüşmeler Ağustos, Eylül ve Ekim 2015 tarihlerinde yapılmıştır. Taşıma şirketi sahiplerinden biriyle yapılan görüşme (40. Görüşme) haricindeki tüm görüşmeler ses kayıt cihazıyla kayıt altına alınmış ve bu kayıtlar daha sonrasında kâğıda dökülmüştür. Araştırma sürecinde ilk olarak tur şoförleriyle görüşmeler gerçekleştirilmiş daha sonraki aşamalarda ise acenta sorumluları ve taşıma şirketi sahipleriyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Acenta sorumluları, taşıma şirketi sahipleri ve taşıma şirketi müdürüyle yapılan görüşmeler de herhangi bir sıra göz önüne alınmamıştır. Örneğin aynı tarihte hem

acenta sorumlusu kişiyle hem de taşıma şirketi sahibi ya da mşdşrşyle gşrşşmeler yapılmıştır.

Kamusal bşlgelerde yapılan gşrşşmelerde birden fazla katılımcıyla gşrşşme gerçekleştirilebilir (Davies, 1999: 104). Bu bağlamda, tur şofşrleriyle yapılan gşrşşmelerden 6. ve 23. gşrşşmeler ikişer kişiyle, geri kalan gşrşşmeler ise tek kişiyle yapılmıştır.

Araştırmacı ortaya çıkan kavramlar ve sşreler birbirini tekrar etmeye başladığı zaman yeterli nitelikte veri kaynağına ulaştığına karar verebilir (Yıldırım ve şimşek, 2013: 143). Bu bağlamda, araştırma sşrecinde yeni toplanan veriler araştırmaya şnemli bir katkı yapmamaya başlayınca tur şofşrleriyle ilgili veri toplama sşreci sona erdirilmiştir. Tablo 2’de gşrşşşlen tur şofşrleriyle ilgili bilgiler sunulmuştur.

Tablo 2. Görüşülen Tur Şoförlerine Ait Tanımlayıcı Bilgiler

GÖRÜŞME NO	YAŞ	EĞİTİM DURUMU	SEKTÖR TECRÜBESİ (Yıl)
1. Görüşme	42	İlkokul	15
2. Görüşme	50	İlkokul	23
3. Görüşme	49	Lise	20
4. Görüşme	50	İlkokul	16
5. Görüşme	54	İlkokul	18
6. Görüşme (İki kişiyle yapılmıştır)	58- 49	İlkokul- İlkokul	19- 9
7. Görüşme	63	İlkokul	26
8. Görüşme	34	İlkokul	11
9. Görüşme	56	Lise	22
10. Görüşme	51	İlkokul	14
11. Görüşme	45	Ortaokul	10
12. Görüşme	47	İlkokul	16
13. Görüşme	50	Ortaokul	8
14. Görüşme	36	İlkokul	10
15. Görüşme	54	Lise	18
16. Görüşme	44	Ortaokul	19
17. Görüşme	54	İlkokul	24
18. Görüşme	55	Lise	8
19. Görüşme	35	Ortaokul	9
20. Görüşme	33	Lise	6
21. Görüşme	63	Lise	20
22. Görüşme	53	İlkokul	18
23. Görüşme(İki kişiyle yapılmıştır)	38- 61	Lise	13-20
24. Görüşme	44	İlkokul	14
25. Görüşme	57	İlkokul	12
26. Görüşme	42	Üniversite	17
27. Görüşme	53	Ortaokul	7
28. Görüşme	53	İlkokul	9

Görüşmelerin acentaları ilgilendiren kısmında acentaların kendi bünyelerinde şoför çalıştırma kıstası göz önüne alınmıştır. Zira kendi bünyelerinde şoför çalıştırmayan acentalar özellikle tur aracı ihtiyaçlarını taşıma şirketlerinden karşılamaktadırlar. Bu bağlamda Marmaris'te faaliyet gösteren ve kendi bünyelerinde şoför çalıştıran tüm acentalar araştırma örneğine dâhil edilmiştir. Taşıma şirketleri bağlamında ise Marmaris'te faaliyet gösteren tüm taşıma şirketleri araştırmanın örneğine dâhil edilmiştir.

Araştırmada acenta sorumluları, taşıma şirketi müdürü ve taşıma şirketi sahipleriyle yapılan görüşmelerde ise katılımcılar önceden aranılarak görüşme günü

ve saati belirlenmiş ve bu bağlamda yapılan tüm görüşmeler ilgili katılımcıların ofislerinde gerçekleştirilmiştir. Tablo 3’de taşıma şirketi sahibi, müdür ve acenta sorumlularıyla yapılan görüşmecilerle ilgili bilgiler sunulmuştur.

Tablo 3. Görüşmeciler ile İlgili Bilgiler 2 (Acenta Sorumluları, Taşıma Şirketi Sahipleri ve Taşıma Şirketi Müdürü)

GÖRÜŞME NO.	ACENTA SOR.- TAŞIMA ŞİR. SAHİBİ/ MÜDÜRÜ	YAŞ	EĞİTİM DURUMU	SEKTÖR TECRÜBESİ
29. Görüşme	Taş. Şirketi Sahibi	40	Lise	20
30. Görüşme	Taş. Şirketi Sahibi	37	İlkokul	18
31. Görüşme	Acenta Sorumlusu	45	Lise	21
32. Görüşme	Taş. Şirketi Sahibi	54	İlkokul	24
33. Görüşme	Acenta Sorumlusu	42	Y. Lisans	18
34. Görüşme	Acenta Sorumlusu	38	Üniversite	9
35. Görüşme	Acenta Sorumlusu	34	Üniversite	7
36. Görüşme	Acenta Sorumlusu	31	Üniversite	4
37. Görüşme	Acenta Sorumlusu	36	Üniversite	5
38. Görüşme	Taş. Şirketi Müdürü	54	Lise	12
39. Görüşme	Acenta Sorumlusu	40	Üniversite	8
40. Görüşme	Taş. Şirketi Sahibi	58	İlkokul	27

3.1.6. Görüşmelerde Ele Alınan Konular

Araştırmacının akademi öncesi sektör deneyiminin araştırma sürecindeki öneminde daha önce değinilmişti. Bu bağlamda, araştırma konusuna uygun olarak yarı yapılandırılmış görüşmelerde sorulacak olan soruların oluşmasında ve görüşmeler esnasında tur şoförleriyle iletişim konusunda araştırmacının akademi öncesi sektör tecrübesi faydalı olmuştur.

Bu yönde görüşmeler esnasında görüşmecilere sorulan standart sorulardan kaçınılmış, katı bir görüşme havasından ziyade görüşmelerin olağan akışı içerisinde sürdürülmesine önem verilmiştir (Layder, 2015: 95; Holstein ve Gubrium, 2004: 144). Görüşmeler esnasında görüşmecilerden gelen yanıtlar çerçevesinde araştırma konusuyla ilgili önemli görülen noktalar not edilerek sonraki görüşmelerde görüşmecilere soru olarak yöneltilmiştir (Layder, 2015: 95; Deetz, 1996). Araştırma konusuyla ilgili önemli görülen sorular tur şoförlerine, acenta sorumlularına, taşıma şirketi yöneticilerine ve taşıma şirketi müdürüne sorulmuş ve bu yönde karşılaştırmalı olarak veri toplanmıştır. Bu bağlamda görüşmeler esnasında genel olarak:

- Genel olarak tur şoförlerinin çalışma şartları nasıldır?
- Tur şoförlerinin günlük çalışma pratikleri nasıl gerçekleşmektedir?
- Çalışma şartlarını ve pratiklerini neler ve nasıl etkilemektedir?
- Tur şoförleri ve hareketlilik
 - Tur şoförlerinin hareketlilikleri sağlamada yeri ve önemi
- Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini acenta ya da taşıma şirketleri nasıl etkilemektedir?
- Acenta ve taşıma şirketine bağlı çalışmanın tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından farkları nelerdir, bu farklara neden olan etmenler nelerdir?
- Tur Şoförü İlişkileri
- İlişkiler Nasıl- İlişkileri Etkileyen Etmenler ?
 - Rehberlerle İlişkiler
 - Müşterilerle İlişkiler
 - Transfermenlerle İlişkiler
 - Operasyon Çalışanlarıyla İlişkiler
 - Yöneticilerle İlişkiler
 - Diğer Tur Şoförleriyle İlişkiler
- Tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin etkileyen uygulamaların denetimi

gibi konular ele alınmıştır.

3.2. Analiz Süreci

3.2.1. Analiz Hakkında Ön Bilgi

Nitel araştırmalarda veri analizi çeşitlilik, yaratıcılık ve esneklik anlamına gelir (Kümbetoğlu, 2005: 151; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 253). Nitel araştırmalar farklı özellikler taşır ve veri analizinde birtakım yeni yaklaşımlar gerektirir (Kümbetoğlu, 2005: 151; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 253). Özetle nitel araştırmaların veri analizinde standart yapılması gereken kurallar yoktur (Kümbetoğlu, 2005: 151; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 253).

Ayrıca nitel ve nicel veri analiz süreçleri de farklıdır (Kümbetoğlu, 2005: 151). Bu farkların da yine kesin kurallarla çizilemeyeceğini belirten Kümbetoğlu

(2005: 151) nitel araştırmaların veri analizinde ölçüm ve standardizasyonun zor olduğunu, yeni kavram ve kuramların oluşmasına imkan tanındığını, analizin elde edilen verilerde bulunan davranış, olgu, ilişki gibi örüntülerin keşfedilmesini sağladığını belirtmektedir.

3.2.2. Verileri Tanıma

Veri toplama sürecinde yapılan yarı-yapılandırılmış görüşmeler ve ilgili alandaki gözlemler birçok kez okunarak, verilere aşinalık sağlanmıştır. Verilerin okunması esnasında ilk bakışta önemli görülen konular, kavramlar, düşünceler ve ilişkilerle ilgili kısa notlar tutulmuştur.

Araştırma sürecinde yapılan tüm görüşmeler bilgisayar ortamında microsoft word programına aktarılmıştır. Kayıtların word programına aktarımı esnasında yine önemli görülen konuşmalar program özelliği sayesinde belirginleştirilmiş ve yine programın sağladığı özelliklerle bu konuşmalar üzerine kısa notlar alınmıştır (Layder, 2015: 97; Kvale, 1996: 173).

Bu bağlamda ses kayıtlarının word programına aktarımı analiz sürecinin bir parçasını oluşturmuştur (Ezzy, 2002: 60). Word programına aktarılan görüşmeler daha sonraki aşamada NVivo 10 programına yüklenmiştir. Tüm bu süreç verileri tanıma ve verilere hâkim olma açısından faydalı olmuştur (Aslan, 2011).

3.2.3. Verilerin Kodlanması

Veri analizinin bir parçasını oluşturan kodlama, araştırmamanın konusuyla ilgili bir sayfa, bir cümle, bir paragraf ve bir kelime de olsa ya da tam aksine konuyla ilgili çok miktarda veri de olsa, elde edilen veriler arasında bağlantı kurmak, yeni kavram ve fikirleri ortaya çıkarmak için verileri azaltmak, birleştirmek ve sınıflamaktır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 260; Corbin ve Strauss, 1990).

Kodlar metindeki kelimeler, cümlelerden çok kodlanan metinlerin içerikleriyle ilgilidir ve etkinlikler, ilişkiler, bakış açıları, anlamlar, süreçler, olaylar vb. kodlama konuları olabilir (Miles ve Huberman, 1994: 61; Aslan, 2011: 150). Ayrıca kodlanan herhangi bir parça farklı kodlar altına girebilir (Atkinson ve Hammersley, 2007: 153). Layder kodlama aşamasını şöyle özetlemektedir:

...elde edilen tüm bilgi yığını içinde ileri geri gidip gelmek yerine, konuyla doğrudan ilgili olan bilgi parçaları nasıl seçilir ve vurgulanır? Geleneksel olarak bu problem verilerin kodlanması süreci ile çözümlenir- yani görüşmelerden elde edilen belirli bilgi parçalarının isimlendirilmesi (etiketlendirilmesi) olayıdır (Layder, 2015: 95-96).

Kodlamanın açık ve eksenele olmak üzere iki düzeyi vardır. Bu düzeylerden ilki verileri kırma veya açma aşaması (açık kodlama, bağlamsızlaştırma) ikincisi ise esas kodların oluşturulduğu (eksenele kodlama, yeniden bağlamaştırma) aşamadır (Layder, 2015: 97-98; Atkinson ve Hammersley, 2007; 155-156).

Açık kodlama veriler üzerinde gerçekleştirilen kavramsal analizin ilk safhasını oluşturur ve bu sayede araştırmacının verilerle olan tanışıklığı artırılarak, verilerde herhangi bir noktanın gözden kaçırılması önlenir (Layder, 2015: 98).

Eksenele kodlama ise sürecin ilk başlarından itibaren oluşturulan kodların, göstergelerin ve kavramların git gide daha fazla veriyle desteklenmesiyle hangilerinin araştırma için esas/ana kodlar olduklarına karar verilmesidir (Layder, 2015: 99). Araştırmada açık kodlama sonrası oluşturulan kodlar arasında eksenele kodlama yapılmıştır. Bu aşamada kodlar arasındaki ilişkiler göz önüne alınmıştır (Atkinson ve Hammersley, 2007: 165).

Araştırmacı verilerin kodlanması sürecinde verilerin anlamlı şekilde nasıl bölünebileceğini, bu anlamlı bütünlere nasıl kodlar verileceğini ve farklı verilerin benzer kodlarla düzenlenip düzenlenmeyeceğini dikkate almalıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 260). Bu bağlamda verilerin kodlanması hem fiziksel hem de zihinsel bakımdan oldukça yorucu ve yoğun bir süreçtir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 260). Bu nedenle kodlamaları bilgisayar programları yoluyla yapmak araştırmacıya kolaylıklar sağlar (Kvale, 1996: 173; Yıldırım ve Şimşek, 2013: 261). Verilerin sınıflandırılması ve düzenlenmesi için özel araçlara sahip olan NVivo 10 programı, araştırmacının verileri yönetmesine ve organize etmesine yardımcı olur. İlgili program hem açık kodların hem de açık kodlar arasında oluşturulacak eksenele kodların oluşturulmasını kolaylaştırmıştır. Bilgisayar programlarının araştırmacı yerine düşünmediği de unutulmamalıdır. Bu kapsamda, bu araştırmada verilerin analizi konusunda tamamıyla programa bağlı kalınmamıştır.

Kodlama süreci tekrarlamalı (iterative) bir süreç olduğundan, araştırma konusunun ilgili literatüründeki kavramlar ve araştırma sürecinde elde edilmiş veriler kodlama sürecini yönlendirmiştir (Layder, 2015: 117; Atkinson ve Hammersley, 2007: 159; Aslan, 2016: 110; Aslan, 2011: 151). Bu bağlamda hem mevcut literatürdeki bilgilerden hem de alandan toplanan verilerden yararlanılarak, tur şoförlerinin çalışma pratikleri incelenmiştir.

3.3. Verilerin Niteliği

Verilerin niteliği bağlamında araştırmacı akademi öncesi sektör deneyimi sayesinde görüşme yapılabilecek tur şoförlerine ulaşma imkanı elde etmiştir. Araştırmacı özellikle 32. Görüşmeci-Taşıma Şirketi Sahibi kişi tarafından şoförlerin tur araçlarını park ettikleri otopark alanına ve tur şoförleriyle özdeşleşmiş olan kahvehanelerin bulunduğu Marmaris Beldibi bölgesine götürülmüştür. Tur şoförleriyle yapılan tüm görüşmeler yine Beldibi bölgesinde bulunan tur şoförleri kahvehanesinde ve otopark alanlarında yapılmıştır. Araştırmacı, akademi öncesi sektör deneyimi sayesinde tanıştığı birkaç şoförle, görüşme yapılan yerde tesadüfi olarak karşılaşmıştır. Araştırmacının tanıdığı bu şoförler vasıtasıyla da diğer tur şoförleriyle görüşme yapma imkanı sağlanmıştır. Daha önceden tanışılan şoförler sayesinde diğer tur şoförleriyle iletişime geçmek ve onlardan veri toplamak daha kolay hale gelmiştir.

Verilerin niteliği konusunda görüşmelerin sağlıklı bir ortamda yapılması önemlidir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 291). Araştırmacının yakın diyalog kurabildiği ve tur şoförlerini yakından tanıyan kahvehanesi sahibi kişi de hem tur şoförleriyle görüşme yapma imkanı noktasında hem de görüşmelerin daha sağlıklı bir ortamda (kahvehanenin arka boş kısmında) yapılmasında önemli bir etken olmuştur.

Nitel araştırmalarda bazı temel özellikler verilerin niteliği açısından artı yönleri sahiptir ve bu bağlamda nitel araştırma yapan araştırmacılara yerinde ve önemli stratejileri kullanma fırsatı sunmaktadır. Örneğin; nitel araştırmalarda esneklik ilkesi üzerinden gidersek, araştırmacı görüşmelere yeni sorular ekleyebilir, konuyla ilgili önemsiz soruları çıkarabilir ya da elde ettiği bilgileri teyit etme amaçlı farklı veri toplama yöntemleri kullanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 290). Bu bağlamda birkaç görüşmeden sonra araştırmacı tarafından tur şoförlerinin çalışma

pratikleriyle ilgili önemli ve önemsiz bazı hususlar değerlendirilmiş olup, görüşmeler esnasında önemli görülen yerler not edilmiştir ve daha sonraki görüşmelerde bu konular görüşmecilere soru olarak yöneltmiştir. Konu ile ilgili önemsiz sorular ise çıkarılmıştır.

Araştırma alanına yakın olma, yüz yüze görüşmeler yoluyla ayrıntılı ve derinlemesine veri toplama da yine verilerin niteliğini arttıran özelliklerdir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 290). Akademi öncesi sektör deneyimi dönemlerinde ve araştırmanın yapıldığı dönemde araştırmacı alana yakınlık kurmuştur. Akademi öncesi dönemde operasyon çalışanı olarak çalışan araştırmacı bu yolla tur şoförlerinin çalışma pratiklerini çok yakından gözlemlemiştir. Ayrıca araştırmacı araştırma döneminde Marmaris Beldibi bölgesinde hem otopark alanlarında hem de şoförlerin uğrak yeri olan kahvehanelerde çok fazla zaman geçirmiştir. Ortalama 50 dakika süren yarı yapılandırılmış görüşmeler sayesinde de ayrıntılı ve nitelikli veriler elde edilmiş olup, araştırmanın niteliği de bu yönde arttırılmıştır.

Araştırmacı bu süreçte tur şoförleriyle yakın ilişkiler kurarak, üç ya da dört şoförün beraber oturduğu yerlerde (okey oynarlarken, şoförlerle beraber tost yiyip çay içilirken) konu ile ilgili odak-grup görüşmesi niteliğinde gayri resmi görüşme yapma fırsatı yakalamıştır. Araştırmacının yakın ilişkileri sayesinde saatler süren bu gayri resmi odak-grup görüşmeler esnasında da yine notlar alma fırsatı elde edilmiş, tur şoförleriyle konu hakkında yine saatler süren zaman aralığında araştırma konusu tartışılmıştır. Verilerin niteliği açısından bu yön de diğer bir önemli husustur.

Araştırmanın niteliği açısından diğer bir önemli husus ise yarı yapılandırılmış görüşmelerin sadece tur şoförleriyle sınırlandırılmamasıdır. Araştırma konusunun tek bakış açısıyla değerlendirilmemesi adına sadece tur şoförlerinden veriler elde edilmemiş, acenta sorumluları, taşıma şirketi sahipleri ve taşıma şirketi müdürü de araştırma kapsamına alınmıştır. Bu yönde karşılaştırmalı olarak veriler elde edilmiş, araştırma konusu farklı bakış açılarından ele alınmıştır.

3.4. Bulgular

3.4.1. Tur Şoförlerinin Genel Çalışma Pratikleri

Tur şoförleri, genel olarak tur ve transfer işi yapmaktadırlar. Marmaris destinasyonu özelinde örnek vermek gerekirse, transfer bağlamında, Bodrum ve özellikle de Dalaman havalimanlarında karşılanan müşteriler, tur otobüsleriyle (ortalama 44-54 kişi kapasiteli)- midibüsleriyle (28-34 kişi kapasiteli) ve minibüsleriyle (4-16 kişi kapasiteli) Marmaris'te bulunan yıldızlı otel ya da apart otellere transfer edilmektedirler ya da yıldızlı otel ve apart otellerden havalimanlarına transferleri gerçekleştirilmektedir.

Tur bağlamında ise birinci bölümde de değinildiği üzere Marmaris destinasyonundaki önemli hareketliliklerin başında bölgede yapılan günlük turlar gelmektedir. Tur şoförleri bu günlük turların gerçekleştirilmesinde de önemli rol üstlenir ve tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin önemli bir yönünü de turlar oluşturmaktadır.

Transferler ve turlar esnasında müşterilerin valizlerinin yüklenip indirilmesi de tur şoförlerinin çalışma pratikleri bağlamında önemlidir. Hem taşıma şirketi hem de acenta şoförleri şayet tura çıkmazlarsa ortalama olarak günde iki transfer yapmaktadırlar. Burada ortalama olarak belirtilse de taşıma şirketi şoförleri günde iki transferden daha fazlasını da yapabilmektedirler.

Ortalama olarak kırk kişinin transferi düşünüldüğünde bir tur şoförü günde ortalama 160 valizin bagajlara yüklenip indirilmesi işini gerçekleştirmektedir. Özellikle transferler esnasında valizler yüklenirken yolcuların otel güzergahı dikkate alınır ve valiz yükleme işinde bu güzergaha göre yükleme işi yapılır. Marmaris destinasyonunun hem sıcak hem de nemli hava koşulları göz önüne alındığında şoförlerin valiz yükleme ve indirme pratiğinin ne kadar zor olduğu anlaşılabacaktır. Bu bağlamda görüşmeler esnasında birçok tur şoförü sırt ve bel ağrıları yaşadıklarını belirtmişlerdir:

"Ondan sonra valiz indir valiz bindir. İki bacak yaptın mı 88, 176, 20 kilodan 3600 küsür kilo indirip bindiriyosun. Sonra bel fıtığı, sıkıntılı süreçler şoför için." (16. Görüşme- Şoför)

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri bağlamında diğer bir konu ise araçların temizliği konusudur. Ortalama olarak bir tur otobüsünün temizliği bir buçuk-iki saat saat sürmektedir. İlerleyen başlıklarda değinileceği üzere aşırıya varan çalışma saatleri ve bu yönde yorgunluk ve uykusuzluğun yanı sıra araç temizliğinin de tur şoförleri tarafından yapılması, tur şoförlerinin çalışma zorluklarını gözler önüne sermektedir:

"Aracın bakımı, dış yıkaması iç temizliği hepsi şoföre ait. Her zaman şoför yapar artı akşam 12'de yoldan geldin kontağı kapatıpta yatamıyorsun. Dışını yıkamak bi saat içini yıkamak bi saat. İki saat iki buçuk saat vaktin geçiyor."
(2.Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerine çalışma pratikleri bağlamında tur şoförlüğünün kendi bakış açılarıyla nasıl bir iş olduğu ve kendilerini nasıl gördükleri soruları yöneltmiştir. Tur şoförleri bu bağlamda özellikle daha çok valiz indirip bindirme yönüyle kendilerini hamala benzetmektedirler:

"Ya hamalız biz şoför olarak. Hamallık yapıyon. İşimizi tamam yapıyoz biz tamam ama hamalsın yani." (14.Görüşme-Şoför)

"Hamballık. Hamballık. Hamballığı ben yadırgamıyorum bizden daha iyi para kazanıyolar." (26.Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından diğer bir önemli nokta ise şoförlerin bölgeyi tanımak-bilmek (hangi otel-apart nerde gibi) zorunda olmalarıdır. Tur ve transferler esnasında şoförlerle beraber her zaman rehber ve transfermen olmamaktadır. Bu yönde tur şoförlerinin yoğun çalışma saatlerine ek olarak onlara transfermenlik işi yüklenmektedir ve bu durum da tur şoförlerinin çalışma pratiklerini daha da zorlaştırmaktadır:

"Şöyle yani benim işim zorlaşıyor rehber olmayınca. Bugün ben burda arabayı kitliyorum, yerli gruplar geliyor, yol kapalı, ben burdan ilerideki markete kadar (neredeyse 300 m), yürüyorum müşteriye almak için. Araba burada çalışıyor, bagaj açık, direksiyon boş. Biri vurup gitse hikâye, haberin yok. Veya senin arkandan açık bagajdan birkaç valiz çalsa, koysa arabasına götürse turist sana her türlü rapor dilekçe yazar, sen bittin yani bu durumda. Böyle bir şey var mı ya. Senin paran vardır valizinde veya sarhoşun biri arabaya biner o anda birisini ezer, hiçbir şeyden haberdar değilsin yani."
(23.Görüşme-Şoför)

Tur şoförleri genel bağlamda turizm sektörü hareketlilikleri özelde ise destinasyonların hareketliliklerini sağlama yönleriyle önemlidirler. Bu yönde bir

sonraki başlıkta tur şoförlerinin hem turizm sektörü hareketliliği hem de destinasyonların hareketlilikleri bağlamında önemine yer verilecektir.

3.4.2. Tur Şoförleri ve Turizm Hareketlilikleri

Görüşmeler esnasında tur şoförlerine hareketlilik ve hareketlilik bağlamında önemleri konusunda sorular yöneltilmiştir. Tur şoförleri genelde turizm sektörü özelde ise destinasyon hareketliliklerini sağlama yönleriyle kendilerinin olmazsa olmazlardan olduğunu savunmaktadırlar:

"Bir turizmci, müşteri getiriyor ama şoför olmasa o müşteriye kim getirecek? Onları ben götürüyorum. Ben olmazsam sen onları sırtında mı götüreceksin? Neyi anlatacaksın onlara, neyi göstereceksin, Pamukkale'ye onları nasıl götüreceksin? O tarihi yerleri nasıl göstereceksin? Oturursun bir odaya anca bi köşede anlatırsın. Filmlerle göstereceksin, başka yapabileceğin birey var mı? Yok. Ben olmazsam ne yapacaksın?" (9. Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerinin hareketlilikleri sağlamadaki önemini belirten diğer görüş ise şöyledir:

"Benim açımdan biz olmazsa olmazlardan biriyiz. Rehber sırtında götüremeyecek yolcu, acenta sırtında götüremeyecek yolcu, mutlaka ben götürürüm onu, ben olmazsam nasıl taşıyacaklar?" (5. Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketi sahipleri ve acenta sorumlularıyla yapılan görüşmelerde de şoförlerin hareketlilikler bağlamında önemli oldukları vurgulanmaktadır ve 39. görüşmede acenta sorumlusu şöyle demiştir:

"Ya şöyle özetliyim, operasyon olmasa da olur. Çünkü operasyon neden olmasa da olur, günü gelecek listeler filan belki her şey internetten bir şekilde gelecek, bunun için belki bir uygulama olacak ama şoförler için asla olmaz. Şoför kesinlikle olacak çünkü Dalamandan müşteri kendiliğinden gelemes yani." (39. Görüşme).

3.4.3. Tur Şoförleri Önemli Ama Değersiz

Tur şoförleri ve turizm hareketlilikleri bağlamında yöneltilen sorular sonrasında ulaşılan bulgulardan biri de tur şoförlerinin mevcut hareketliliklerdeki önemine rağmen kendilerini değersiz hissetmeleridir. Bu bağlamda "tüm" tur şoförleri yaptıkları işin çok önemli olduğunu fakat mevcut önemlerine rağmen onlara gereken önemin verilmediğini bundan dolayı değersiz hissettiklerini dile getirmişlerdir.

"Yani bize öyle değer kıymet veren yok yani şoförlere ama aslında biz bu sektörün bel kemiğiyiz diyebilirim. Şoförsüz iş yürümez zaten. Ama biz ne bileyim çok sıkıntılar çekiyoruz, tüm mesela o otele ulaştığımızda herkes odasını alır, bize en son oda verilir hatta bize bodrum katını verirler, bazen hiç vermezler." (13. Görüşme)

Diğer bir görüşmede ise tur şoförü tur şoförlerinin önemli ama değersiz olduklarını şöyle özetlemektedir:

"Turizmde nedir biliyo musun? En can alıcı noktada şoför vardır, işi götüren sensin, onları taşıyan sensin, müşteriyle birebir sen muhatapsın, acenta muhatap değil ki, seni görüyor, şoförü görüyor ama işte en alt seviyede yine sen varsın, yükümlülüğün çok ağır ama en ezik bölümde de sen varsın." (1. Görüşme)

Çoğu tur şoförü hareketliliklerdeki önemlerine (can taşıma) rağmen gerekli değeri görmediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca onlara göre işleri önemli olsa da bu önem ekonomik olarak da karşılık bulmamaktadır:

"Halı dokur gibi, göz nuruyla yapılan bir iş gibi. Esas gözle yapılan iş bizimki, esas göz nuru bizimki, neden, çünkü ben senin canını taşıyorum, benim kıymetimin olması lazım, çünkü ben seni taşıyorum ben sana özen gösteriyorum seni evine sapasağlam ulaştırmaya çalışıyorum veya oteline veya tatiline ama sen bu insanı ne yapıyorsun? 48 saat çalıştırıyorsun, bir de 32 liraya çalıştırıyorsun. Biz ne yapalım? Sen karar ver." (21. Görüşme)

Tur şoförleri, işlerinin önemli olmasını turistleri güvenli bir şekilde hareket ettirmelerinde de görmektedirler. Örneğin, bir görüşmeci şöyle demiştir:

"Bizim işimiz sıkıntılı başkan, para kazanamıyoruz ve başka mesleğim yok. Normalde turist bize değer vermesi gerekiyor. Taşınanın taşıyana değer vermesi gerekiyo çünkü biz taşıyıcıyız, seni sağ salim gideceğin yere getirip götüren kişiyiz. Bilhassa şirket sahipleri için çok önemli değiliz. Böyle, bizim işler böyle." (16. Görüşme)

Acenta sorumlusu ve taşıma şirketi sahiplerinin de görüşleri yine şoförlerin görüşlerini destekleyici niteliktedir. 37. görüşmede acenta sorumlusu:

"Bence çok ciddi, önemli bir meslek aslında, özellikle otobüs kaptanları için konuşuyorum. Yani önemli ve dikkate alınması gereken bir meziyet diye düşünüyorum çünkü 40 tane yaklaşık 45 tane adam, can taşıyor yani. Önemsenmeyecek gibi bir meslek değil aslında. Önemsenmesi gereken bir meslek." (37. Görüşme)

3.4.3.1. Tur Şoförlerinin-Şoförlüğünün Değersizleşmesine Neden Olan Etmenler

Yarı yapılandırılmış görüşmelerde tur şoförlerinin-şoförlüğünün değersizleşmesi bulgularından sonra, görüşmecilere tur şoförlerinin- şoförlüğünün neden değersizleştiği soruları yöneltilmiştir. Bu bağlamda, iki genel başlıkta bulgular ortaya çıkmaktadır. Bunlardan birincisi ehliyetlerin sürücü kursları tarafından verilmeye başlanması ve ikincisi de kasko-sigorta gibi uygulamaların etkileridir.

3.4.3.1.1. Sürücü Kurslarının (Paralı Ehliyet) Etkileri

Görüşmeciler ehliyetlerin sürücü kursları tarafından dağıtılmaya başlanmasıyla, ehliyet alımının eskiye oranla kolaylaştığını belirtmektedirler. Sürücü kurslarının gayri resmi uygulamaları sayesinde birçok şoförün sürücü kurslarından para karşılığında ehliyet alabildikleri de bulgular arasındadır.

Bu yönde deneyimli-deneyimsiz, hak eden-etmeyen kişilerin ehliyet alabildikleri ve bu uygulamaların da sektörde şoförlerin çoğalmasına neden olduğu belirtilmektedir. Bu bağlamda sektörde şoförlerin çoğalmasıyla, tur şoförlüğü de değersizleşmektedir:

"Yav sen devletsin, ehliyet verdin bu adama. Bindiriyi bir taksinin ya da eski bir Isuzu'nun üstüne, sür diyi. Bu adam tarlada dolanıyı gibi dolaşmayı geliyi. Ne oldu? "Hah tamam ya bu adam tamamdır, suriyi arabayı bu tamamdır". Yav kardeşim o onu sürmiyi ya, onu tarlada kim olsa sürer ya. Ama şoför olarak çalışıyı bu adam. İşte bu meslek neden düştü? Böyle düştü, işte bundan düştü. İşte bundan düştü. Devlet dedi ki "vay işte ehliyet dağıtalım". Parayla ehliyet dağıttı devlet. "Versin üç milyarı, benim kasama iki milyar girsin, bir milyarı da sürücü kursu alsın da gerisi mühim değil, nasıl alırsa alsın" dedi. "Sorun yok" dedi. Aynı bankalar gibi." (21. Görüşme- Şoför)

Sürücü kurslarının tur şoförlerinin değersizleşmesinde oynadığı rolü diğer bir görüşmeci şöyle ifade etmektedir:

"Uzun yol şoförü dendiğinde trafiği de yazıhanecisi de herkes saygı duyardı, turizmde öyleydi ama şimdi yerinden kalkan ehliyet alıyor, bin lira veren ehliyet alıyor. Ben o zaman ehliyet alırken beş dosya yaktım, altıncıda aldım. Kurs yoktu, sürücü kursları yoktu. Sana motorcu gelip motordan soru soruyordu, sağlıkçı gelip bir takım sağlık soruları soruyor, trafik polisi seni arabaya bindirip sür diyordu. Şimdi öyle bir şey yok. Adam şimdi parayı yatırdıktan sonra hiç gitmese bile ehliyeti alıp cebine koyabiliyor. Ondan sonra gelip otobüs şoförü oluyor, biniyor otobüse." (26. Görüşme- Şoför)

3.4.3.1.2. Kasko ve Sigorta Uygulamalarının Etkileri

Tur şoförlerinin değersizleşmesinde rol oynayan bir diğer etmen de araçlara kasko-sigorta işlemleri yapılarak araçların garanti altına alınmasıdır. Araçların garanti altına alınmasıyla aracı kullanacak şoförün deneyimli ya da deneyimsiz olması farkı ortadan kalkmaktadır.

Bu yönde sürücü kurslarının da etkisiyle kolay alınan ehliyetler sayesinde birçok tur şoförü piyasaya çıkmaktadır. Tur şoförü deneyimsiz olsa bile kasko-sigorta uygulamaları dolayısıyla iş imkânına sahip olmaktadır. Bu bağlamda arz fazlası tur şoförünün olması tur şoförlerinin-şoförlüğünün değersizleşmesine neden olmaktadır:

"Şoförün bolluğundan abi. Sen her önüne geleni bindirirsen arabaya işler karışır böyle. Meslek biter yani. Eski düzen olsa, sigorta kasko filan yatmasa iyi şoför kesinlikle çalışmaz yani. Silah sıksan bu paraya çalışmaz." (23. Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerinin-şoförlüğünün değersizleşmesinde kasko-sigorta uygulamalarının etkileri konusunda yöneltilen soru karşısında diğer görüşlerden biri ise şöyledir:

"Deneyimli ve deneyimsiz şoför farkını kaldırdı. Böyle olunca zaten önüne gelen ehliyet alıyor kurslardan. Sonra deneyimin bir önemi kalmıyor. Herkes binebiliyor arabaya, şoför oluyor." (25. Görüşme-Şoför)

3.4.4. Acenta Şoförleri ve Taşıma Şirketi Şoförleri

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri acenta ve taşıma şirketinde çalışmaları kapsamında farklılaşmaktadır.

Araştırma öncesi sektör deneyimi sayesinde tur şoförlerinin acentaya ya da taşımacı şirkete bağlı olarak çalıştıkları daha önceden bilinmektedir. Bu yönde tur şoförünün acenta ya da taşımacı şirkete bağlı çalıştığı sorulmuş ve acenta ya da taşımacı şirkette çalışmanın tur şoförünün çalışma pratiklerini nasıl etkilediği ele alınmıştır.

Bu bağlamda taşımacılık sektörü için önem arz eden ve 25.02.2004 yılında resmi gazetede yayımlanarak yürürlüğe giren "Karayolları Taşıma Yönetmeliği"nde yer alan ve yolcu taşımacılığı yapacak olan kişi ve firmaların sahip olması gereken

(bkz. <http://www.resmigazete.gov.tr>) D2 belgesi tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkilemiştir. Çünkü yönetmelik yayımlanmadan önce bireysel olarak da taşımacılık yapabilen araç sahibi şoförler artık D2 belgesine sahip olan herhangi bir taşıma firmasına ya da acentaya bağlı olarak çalışmak zorunda kalmışlardır.

Özetle bireysel taşımacılık yapmak artık yönetmeliğe aykırı bir durum haline gelmiştir. Bu bağlamda yapılan görüşmeler sonucunda tur şoförlerinin ayrımı aşağıda gösterilmektedir:

1- Acenta Şoförü

Acenta şoförü sadece acentanın işlerini yapan şoförlerdir; üçe ayrılırlar:

- a) Acentanın öz mal aracını (sahibi olduğu araçları) kullanan şoför.
- b) Taşıma şirketine bağlı olup, sezonluk olarak acentaya kiralandan ve sadece acentanın işlerine gönderilen aracın şoförü.
- c) D2 belgesine sahip olmayıp, acentanın D2 belgesinden faydalanmak üzere acentaya kiralandan ya da acentanın kiraladığı aracın şoförü (burada araç, şoförün kendisinin ya da bir başkasının da olabilir).

2- Taşıma Şirketi Şoförü

Taşıma şirketi şoförleri taşımacının işlerini yapan birden farklı işe gönderilebilen şoförlerdir. Taşımacılık sektöründe "Joker" olarak adlandırılırlar ve ikiye ayrılmaktadırlar:

- a) Taşıma şirketinin öz mal aracını (sahibi olduğu araçları) kullanan şoför.
- b) D2 belgesine sahip olmayıp, taşıma şirketinin D2 belgesinden faydalanmak üzere taşıma şirketine kiralandan ya da taşıma şirketinin kiraladığı aracın şoförü (burada araç şoförün kendisinin ya da bir başkasının da olabilir).

Araştırma bulguları acenta şoförleri ve taşıma şirketi şoförlerinin birbirlerinden farklı çalışma pratiklerine sahip olduğunu göstermiştir. Söz konusu farklılıklar bir sonraki başlıkta ele alınmaktadır.

3.4.5. Acenta Şoförleri ve Taşıma Şirketi Şoförlerinin Çalışma Pratikleri

Acenta şoförleri ve taşıma şirketi şoförlerinin farklı çalışma pratikleri şu başlıklar kapsamında değerlendirilebilir.

- Çalışma Saatleri, İzin ve Kanunlara Uygunluk Bakımından
- Konaklama-Barınma ve Yeme-İçme Koşulları Bakımından
- İş Dağılımı ve Operasyon Sorumlusunun Etkileri Bakımından
- Bağlı Bulundukları Acenta ya da Taşıma Şirketine Göre Kiralık Araç Şoförlerinin Çalışma Pratikleri
- İş Belirsizliği, Kaza Riski-Tehlike ve Sosyal Yaşama Etkiler Bakımından

3.4.5.1. Çalışma Saatleri, İzin ve Kanunlara Uygunluk Bakımından Çalışma Pratikleri

Acenta şoförleri ve taşıma şirketi şoförleri açısından çalışma saatleri ve izin konuları farklılıklar göstermektedir. Hem şoförler hem acenta sorumluları ve hem de taşıma şirketi yöneticileriyle yapılan görüşmelerde şoförlerin günlük ortalama kaç saat çalıştıkları ve haftanın bir gününde izinli olup olmadıkları irdelenmiştir.

Taşıma şirketi şoförlerinin çalışma saatleri bağlamında aşırı dereceye varan çalışma pratikleri vardır. Taşıma şirketi şoförlerinin haftalık izinleri yoktur. Şoförün kendisi ya da ailesi için çok önemli bir konuda dahi izin alabilmesi adına kendi yerine bir şoför bulması ve bu şekilde ancak izine ayrılması istenmektedir:

"Acentalarda mecburen oluyor, araç bi gün yatmak zorunda, araç dinlendiği için ben de dinleniyorum ama taşımacılarda kesinlikle yok. Takografi olmayan arabalarda genelde izin yok. Yüzde sekseninde yok." (16. Görüşme-Şoför).

Bu durum, taşıma şirketi şoförlerinin kesintisiz çalışmalarına neden olabilir. Örneğin, bir taşıma şirketi şoförü 6 ay boyunca kesintisiz çalıştıklarını belirtmiştir:

"Yok. 6 ay var, 6 ay boyunca çalışmak zorundasın. İzin yapacaksan yerine şoför bulmak zorundasın." (8. Görüşme)

Görüşmecilerden elde edilen veriler ışığında acentalar genel olarak günlük dokuz saat çalışma ve altı günde bir günlük izin koşullarına uyma eğilimi gösterirken

taşıma şirketleri bu konuları tamamen göz ardı etmektedirler. Bu yönde bazı görüşmecilerin çalışma saatleri konusundaki görüşleri şu yöndedir:

"Direk acentaya çalışırsan, acentanın yaptığı işleri bilirsin sadece. Sana iki günlük liste verir, yani yapacağın işi bilirsin. Sabah transferin vardır, taa akşam vardır bi daha, o aradaki boşluğunu bilirsin, yatarsın kalkarsın, çarşıda gezersin, dolaşırsın, onları bilirsin ama taşımacıda çalışırsan ne zaman nereye gidip geleceğin belli olmaz." (22.Görüşme-Şoför)

"Taşımacıda ben bilsem ki 3-5 de kazanacam yine gitmem yani. Çünkü onların saati belli değil. Çalışma saatleri belli değil. Burdan sabahın dördünde beşinde çıkıp Pamukkale'ye gidiyor geliyor, akşam 8-9 gibi işi bitiyö, biz sabaha kadar yatıyoruz ama o saat 10'da işe gidiyor. Geliyor sabah 5 te geri gönderiyor."(11.Görüşme-Şoför)

Yoğun çalışma saatleri, belirsiz çalışma saatleriyle yakın ilişkilidir. Örneğin, bir taşıma şirketi şoförü

"Çalışma açısından taşımacıda daha yoğun çalışırsın. Bak sana örnek verdim. Az önce Dalyandan geldim, gecede nereye gideceğimi bilmiyorum. Ama acentada çalışırsan, sana iki günlük listeyi veriyö, ne iş yapacağın biliyosun, gecesi de gündüzü de." (22.Görüşme-Şoför)

Acenta şoförleri genel olarak bir gün öncesinden bir sonraki gün yapılacak olan işlerini acentadan öğrenirler:

"Yani onlarda iş saati belli olmadığı için sürekli beklemek zorundalar. Bize işimizi önceden verir gönderirler. Mesela benim yarınki işimi verdiler gönderdiler. Yarın sabah bi Dalamana gidip gelicem, saat 12'de 1 de biter, bir buçuk saatlik bi şehiriçi turum var, şehiriçi turu derken, dinlenerek geziyoruz." (9.görüşme-Şoför)

Taşıma şirketi şoförleri, birden farklı acenta ya da başka firmaların işlerine gönderilebilirler. Tur şoförleri arasında "joker" olarak da bilinirler. Joker olarak çalışan şoförlerin de yine ağır çalışma pratikleri mevcuttur:

"Şöyle bişe de var mesela sen taşımacıya bağlı çalışıyosun ama taşımacı seni bi acentaya bağlamış, seni oraya kiralamış, arabanın üzerinde o acentanın ismi yazıyö. Sadece o acentanın işini yapmak zorunda olduğun için, ekstra başka bi işe gidemiyosun. Yani Ahmedin Memedin işine gitme şansın yok. Öbür türlü taşımacı firmada çalışan adamlar joker olarak çalışıyolar. Yani senin işine de gidiyö, benim işime de gidiyö, başkasının işine gidiyö, firmaya gelen her işe koşturuyö çünkü arabanın üstünde herhangi bi belirleyici amblem yok, her işi yaptırıyolar. Taşımacı firmada işler ağır yani, çok ağır." (15.Görüşme-Şoför)

Karayolları Trafik Yönetmeliği "Araç Kullanma ve Dinlenme Sürelerine Uyuma Mecburiyeti ve Denetleme Esasları" değiştirilerek 02.09.2004 tarihinde resmi

gazetede yayınlanmıştır ve değişiklikler yürürlüğe girmiştir (bkz. <http://www.resmigazete.gov.tr/>).

Bu değişiklik sonucunda ticari amaçla yolcu taşımacılığı yapan şoförler 24 saat içinde en fazla 9 saat, sürekli olarak ise 4,5 saat araç kullanabilmektedirler. Ayrıca haftanın bir günü diğer bir deyişle 6 günde 1 günlük izin hakkına sahiptirler. Bu bağlamda tur şoförleri de 24 saat içerisinde en fazla 9 saat araç kullanabilme ve 6 günde 1 gün izin hakkına sahiptirler.

Acenta şoförlerinin kanunlara uygunluk bağlamında çalışma pratikleri mevcut iken taşıma şirketi şoförlerinin çalışma saati aşımı ve izinsiz çalışma pratikleri mevcuttur. Kanunlara uygunluk ya da uygunsuzluk hakkında görüşler ise şöyle sıralanmaktadır:

"Günlük abi ben ortalama dokuz saat çalışıyorum. Acentada olduğum için trafik kurallarına göre çalışıyoruz. Ama taşımacıda saat yok, taşımacıda 20 saat çalışsın." (23.Görüşme-Şoför)

"Taşımada çok çok kötü. Yani biraz önce bi arkadaş vardı, perşembe direksiyona oturdum, şimdi indim dedi, telefon çaldı iş çıktı yine, yolcu dağıtıyom hala diyip yalan söylüyom dedi, arka sokakta dolaşıyom dedi ve perşembe direksiyona oturmuş bugün cumartesi. Bu adam günde 3 sefer Dalaman yapıyo, 3 sefer Dalaman yani günü tamamen bitirir yani, kontak kapatmadan, araçtan inmeden bitirir yani. Kanunlara uygunluk falan Allah versin" (20.Görüşme-Şoför)

Gerek acenta sorumlusu gerekse de taşıma şirketi sahibinin görüşleri acenta ve taşıma şirketi arasındaki çalışma saatleri, izin ve kanunlara uygunluk farkını ortaya koymaktadır:

"Sekiz buçuk 9 saat kadar. Yani biz elimizden geldiği kadar bu karayolu yönetmeliğine uymaya çalışıyoruz yani şirket olarak. Zaten takograf kontrollerinde falan bu ortaya çıkıyor." (31. Görüşme-Acenta Sorumlusu)

"Günlük ortalama şöyle söylüyim, benim arabam buradan 1 saat 15 dakika da gidiyor ama gidip orda 6-7 saat bekliyor ve 9 saati hayli hayli geçiyor. 10 saat, 15 saat ama gidip geldiğin mesafe kısa... Ya şöyle söylüyim zaten 6 ay çalışıyoruz. Günü geliyor adamın bir sıkıntısı oluyor ailevi bi şeyi oluyor yerine şoför buluyor, üç gün beş gün on gün gidebiliyor. Günübirlik izin alabiliyor, izin verebiliyoruz ama standart bir izni yok adamın... Haftada bir gün izni yok çünkü burası izin yeri değil, biz tatile gelen insanlara hizmet sektörüyüz." (30.Görüşme-Taşıma Şirketi Sahibi)

3.4.5.2. Konaklama ve Yeme-İçme Koşulları Bakımından Çalışma Pratikleri

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen bir diğer husus ise çalışanların konakladıkları yerlerdir. Düzenli ya da düzensiz konaklama şartları tur şoförlerinin çalışma pratiklerini olumlu ya da olumsuz etkilemektedir.

Araştırmanın ilk bölümünde çalışma konusunda da hareketliliklerin var olduğuna değinilmişti. Bu bağlamda, Marmaris destinasyonunda ikamet eden şoförlerin dışında Marmaris destinasyonu dışından gelerek hareketliliğe katılan ve turizm sektöründe istihdam edilen tur şoförleri bulunmaktadır.

Marmaris dışından gelen tur şoförleri için hem acentalar hem de taşıma şirketleri konaklama imkânları sunmaktadırlar. Fakat sunulan imkânlar açısından da acenta ve taşıma şirketleri arasında farklılıklar bulunmaktadır. 22. görüşmede tur şoförünün konuyla ilgili beyanı şu yöndedir:

"Burada turizm şoförlerinin yüzde sekseni bir hafta on gün banyo yapamıyolar. Acenta yine ama taşımacı çok kötü. Taşımacıda çalışan adam arabada yatıyo adam ne yapsın. Ne yapsın. Ne yapıyor, ya otobüsü dağa çekiyo, bagaja oturuyor mülteciler gibi, soğuk suyla bilmem şunla bunlan. Kendi elbisesini yıkıyor, sonra geliyo o arabaya yatıyor. Bu adam ne kadar dinlenir sence? Ne kadar dinlenebilir? Hani gelip evinde banyonu yapıp, yatağında, klimanın altında iki saat yatmak var, bir de dağa çıkıp arabada banyo yapıp, gelip arabada yatmak var. Aradaki fark çok büyük. Böyle olursa bu insan dinlenemez." (22.Görüşme-Şoför)

Genel itibariyle acentalar taşıma şirketlerine kıyasla konaklama konusunda daha iyi imkânlar sunmaktadırlar. Bu yönde Marmaris dışından gelen tur şoförleri şayet acentaya bağlı olarak çalışıyorlarsa genellikle acentanın şoförler için kiraladığı apartlarda kalma imkânına sahipken, taşıma şirketine bağlı çalışan şoförler ise genellikle otobüs garajlarının olduğu yerde bulunan konteynırlarda, kullandıkları otobüslerin bagajlarında ya da midibüslerin arka koltuklarında uyumaktadırlar:

"Kalma yeri yok diyorum zaten sadece normal bi X acenta gibi, ne bileyim Y acentası gibi şirketlerin lojmanları var personelinin, şoföre iyi kötü yer veriyor. Ama taşımacıların kesinlikle yok. Hiçbirinin yok. Yatıyo adam orda konteynırda, adam konteynırda yatar mı yav? Sıcakta orda gördün değil mi Beldibi'nde. Konteynır ya resmen konteynır. Klima yok bi şey yok onun içinde. Kendi tuttuğu kiraladığı araçların şoförlerini biraz daha düzgün çalıştırıyo. Mesela ben X acentada çalışıyorum, müdürümüz var, gerçekten öylesi şart. Adam "bir tane aracın bagajında yatan şoför görmiyim" diyo..."

Taşımacılara kıyasla ooo villa da kalıyosun. Taşıyıcının bi kalıcak yeri yok ki, ya konteynır da kalıcan ya arabanın bagajında kalıcan." (5.Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketi şoförleri araç bagajlarında ya da konteynırlarda uyuduklarından dinlenememektedirler. Bu bağlamda yorgun ve uykusuz olan tur şoförleri dinlenmeden çalışmaya devam etmektedirler:

"Kontak kapatmayan şoför var. Adam üç sefer, beş sefer gidiyor, gidiyor gidiyor, en sonunda canına tak ediyor, çekiyor yolun kenarına bagajında uyuyup kalıyor. Zaten bir şoförün bagajda yatması bi kere hata. Hata. Adam bi saatte olsa gelicek lojmanına, apartına, açacak klimayı düşünu alıcak orda bi saat iki saat ne kadar zamanı varsa dinlenicek, öyle çıkıcak. Düşunu almayan adam orda bi saat uzanmayan adam kesinlikle dinlenemez. Bagajda yatmayla şoför dinlenemez." (5.Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketlerinin kötü koşullardaki konaklama standartları, acenta şoförlerinin çok iyi olmayan konaklama standartlarını da iyi görmelerine neden olmaktadır:

"Lojmanımız var bizim burda ötekiler gibi değiliz. Lojman şartları iyi. En azından arabada yatmıyoz, öyle diyim ben sana. Yani banyomuz mutfagımız tuvaletimiz. Onlara kıyasla süper. Ben ilk defa bu sene, önceden arabada yatıyodum, ilk defa bu sene lojmanda kaldım, haa lojman kötü, kendimiz temizliyo da ama en azından tuvalet banyo mutfak var, çayımız tüpümüz, zartumuz zurtumuz var." (20.Görüşme-Şoför)

Marmaris dışından gelen ve acentaya bağlı olan şoförler için acentalar mola yerleri, herhangi bir anlaşmalı lokanta ya da artı yemek parası imkânları sunmaktadır. Taşıma şirketlerine bağlı olan şoförler için mola yerlerinde ve otobüs garajında yemek imkânı bulunmaktadır. Fakat taşıma şirketi şoförleri yoğun çalışma pratiklerinden dolayı garajda sunulan yemek imkânından faydalanamamakta ayrıca sunulan yemek imkânlarının da kötü olduğunu belirtmektedirler.

Ayrıca taşıma şirketi şoförleri genelde kullandıkları ve aynı zamanda bagajında uyudukları araçların markalarına göre Mercedes palas ya da Safir palas gibi benzetmeler de kullanılmaktadır:

"Apart güzel duş vs hepsi iyi. Olanaklar iyi ama bazı arkadaşlar arabada uyuyo, yattığı yerler pis, leş. Zamanında ben de yatıyodum taşımacıda çalışırken, Mercedes Palasta. O biraz rahat, Safir rahat değil. Öyle apartta evde kalmayanların her şeyi otobüs yani, evi. Yiyeceği içeceği orda, zor yani adam tüpünü koyuyo mesela, orada yiyip içip yatıyo. Banyo yaptıkları

tuvaletler muvaletler hepsi pislik içinde. Çok kötü. Huzursuz millet. Bunu da kimse şey yapmıyo. Öne çıkıpta konuşan yok. Yardımcı olan yok, denetleyen yok. Yok yani denetleyen yok Türkiyede. Yok ben bakıyorum yok!." (14.Görüşme-Şoför)

"Kardeşim burada taşımacıda çalışırsan arabada, acentada çalışırsan otel ya da apartta." (16.Görüşme-Şoför)

Acentaların kiraladıkları apartlar şoförlerin günlük ihtiyaçlarına karşılık verecek standartlara sahipken, taşıma şirketi şoförleri için yapılan ortak duş ve tuvalet imkanları ise kullanılamayacak haldedir:

"Zaten otobüs şoförünün yattığı yer bagaj. Yani yukarıda da yerleri var otobüs garajları var yukarıda götüreyim ben seni, yattıkları yerleri veya duş banyo yaptıkları yerleri gösteriyim yani. Normal bi insan orda tuvalete girmez." (2.Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketi şoförleri tuvalet ihtiyaçlarını genellikle mola yerlerindeki veya en yakın yerlerdeki tuvaletlerden, banyo ihtiyaçlarını ise yine otobüs içerisinde (otobüsün arka kapısındaki basamaklarda) giderme yönüne gitmektedirler:

"Şoför dediğin zaman, bagaj yatak, nerde tırak orda bırak. Hiltonda kalırsın ama bu adam duşunu nerde olacak, tıraşını nerde olucak. Sen adamdan duş istiyorsun traş istiyorsun giyimine kuşamına kravatına kadar ütüsüne kadar herşey istiyosun ama bu adama bir imkan sağlamıyorsun ki. Evi burda olan eşi yardımıyla bu işleri yürütüyor ama evi burda olmayan ne yapıyor? Yani bizim sıkıntılarımız bunlar ve kimse gidermiyor. Kime gidelim cumhurbaşkanına mı gidelim?" (26. Görüşme-Şoför)

Yoğun çalışma saatleri ve otobüs bagajlarında uyumalarından dolayı taşıma şirketi şoförlerinin otobüsleri onlar için bir nevi ev niteliği taşımaktadır:

"Yani turizm şoförleri rezil. Ben tüm şoförler adına konuşayım, turizmi de dahil edelim buna, turizm şoförleri şuanda rezil. Parklarda yatılar, yollarda yatılar adamlar. Adam geliyi burda aylarca otobüste yatıyı, aylarca. Bu adam ne kadar dinlenebilir otobüste yatınca. Adam 2 apart tutmuş, 20 tane şoför var, onar onar kalıyolar. Yani mülteciler gibiler, mülteciler normal bizim şoförlerden rahattır, bi mülteci hayatı yaşıyoruz aslında. Oraya da sadece bi banyo için gidiyi, banyosunu yaptıktan sonra arabasına geri geliyi. Arabada sen ne kadar rahat edebilirsen artık. İşte düşün Arabada ben ne kadar rahatı ederim diye. Arabada yatıp arabada kalkacaksın, bu 3 saatlik uykuyla gideceksin." (21.Görüşme-Şoför)

Konaklama ve yeme-içme koşulları açısından acenta ve taşıma şirketi farkları, 30. görüşmede taşıma şirketi sahibi bakış açısıyla aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir:

"Konteynırlarda yatırıyorum onları, konteynırların hepsinde klima var. Duşu da var suyu da var tuvaleti de var. Gidip aşağıda bir ev tutup milleti orada yatırmak isterim ama bir alay erkek eşek. Arabalar zaten problem, evlerin olduğu yere bırakamıyoz, belediyeyle zaten problem. Elimden geldiği kadar idame ettirmeye çalışıyorum insanları. Evi olan zaten evine gidiyor. Beklentisi ne olacak zaten adamın maaşını gününde ödersen hiç bi şey olmaz tamam mı, maaşını gününde öde, ondan sonra adam zaten çalışır. Çalışacak adam zaten her türlü çalışır." (30.Görüşme)

Acenta şoförleri için acentalar ise aşağıda beyan ettikleri imkânları sunmaktadırlar:

"İkişer kişilik hani öyle bazen duyuyoruz taşımacılarda öyle kötü şartlarda ranzalarda 6-7 kişi gibi değil. Yani apart, maksimum iki üç kişi. Klima vesair var. Yemek de zaten bizim anlaşmalı olduğumuz yerler var, orda yemek yiyorlar, ordan karşılıyorlar yani. Ya da tura gittiklerinde zaten yemek dahil şekilde ayrıyeten yemek parası dahil veriyorlar." (31.Görüşme- Acenta Sorumlusu)

"Kendi öz mal şoförlerimize lojman veriyoruz. Yani onlara da lojman seçerken sezon başında, sanki kendimiz o yerde kalıcakmışız gibi ekipmanlarıyla... Marmaris'te artık hizmet vermeyen turistik apartlar oluyor, eskiden normal turistler için açılmış ama sonradan bu şekilde kiraya verilen apartlar ya da eşyalı evler 6 ay boyunca, kaptanlarla çalıştığımız sürece o lojmanlarda konaklıyorlar." (35.Görüşme- Acenta Sorumlusu)

3.4.5.3. İş Dağılımı ve Operasyon Sorumlusunun Etkileri Bakımından Çalışma Pratikleri

Operasyon sorumluları bir şoförün kaç işe gönderileceğine (çalışma saatleri), tur ya da transfer mi yapacağına (bahşiş oranını etkileme), hangi milliyetten turistlerin olduğu tur ya da transfere (yine bahşiş oranını etkileme) gideceğine karar vermektedirler. Bu yönde tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkilemesinden dolayı iş dağılımı ve daha özelde operasyon bölümü çalışanları önemlidir.

Acentada çalışan operasyon sorumluları daha özelde iş dağılımı yapan kişiler tur ya da transfere gönderme konularında daha adaletli davranmaktadırlar. İş dağılımında ise turistin milliyetinden ziyade şoförün dinlenmesi ve kara yolu yönetmeliğine uygun olarak dokuz saat araç kullanma kuralına uyumu göz önüne almaktadırlar. Ancak taşıma şirketlerinde çalışma saatlerine pek önem verilmemekle beraber, boşta olan bir şoförün ne kadar çalıştığına bakmadan düzensiz bir şekilde işe

gönderildiği sonucu çıkmıştır.

Ayrıca iş dağılımı eğer taşıma şirketi yöneticisi tarafından yapılmıyorsa, operasyonda çalışan kişilerin şoförlerden sigara, bira ya da para almak gibi rüşvet vari şeyler yaptıkları birçok katılımcı tarafından belirtilmiştir.

Örneğin 8.Görüşmeci-Şoför turizm sektöründe operasyona verilen para ve alınan sigara ya da bira gibi şeyler sayesinde iyi işlere gidildiğini aksi taktirde kötü işlerin yazıldığını belirtmiştir. Konu hakkında şoför görüşleri aşağıda sıralanmaktadır:

"Bunu da yapan taşımacıda çalışan operasyoncu. Operasyoncu da komisyon yiyo, şoför mesela geliyo işten, al şu marlboroyu, üç bira söylüyo operasyoncuya, "Aman haa, beni kötü işe yazma" o da " tamam kardeşim sen her zaman böyle getir sigarayı, birayı, ben seni hiç kötü işe yazmam" diyo." (14.Görüşme-Şoför)

*"O bizim şirkette yok ama normalde var. Yani o oluyo. Bi paket sigara ver pez***, anladın, bu işi yapana, yazana, iki tane bira al bi tane sigara al, istediğin işe git." (17.Görüşme-Şoför)*

Ayrıca operasyon çalışanları samimi oldukları şoförleri kayırma yoluna da gitmektedirler. Konuyla ilgili bir görüşmeci şöyle demiştir:

"Artı turizmde bak, arkadaş geçiyo, geçti bak o yana, turizmde yalaka olacaksın. Operasyona gidip ara sıra üç beş görüceksin. On numara iş yazar sana. Ben açık açık söylerim bunu, benim gizlim saklım yok." (22.Görüşme-Şoför)

Operasyonunun yaptığı bu işler şoförler arasında da sorunlara neden olabilmektedir:

"Valla iş arkadaşlarımızla, benim diyalogum iyidir, çevreme karşı, ben toplumcuyumdur, benim iyidir ama burada aynı firmada çalışan üç tane şoför vardır, birbirleriyle geçinemezler. Neden? "Sen iyi işe gittin, ben kötü işe gittim", bu var. Operasyonun yaptığı yanlış hareketlerden birbirlerine girer. Gece transfer biter, bahşiş güzel çıktıysa, yabancı rehber bi tane bira alınır, bi paket sigara alınır, o şekilde. Sonra operasyondaki yine sigara bekler. Karışık." (7.Görüşme-Şoför)

Acenta ve taşıma şirketleri açısından iş dağılımı ve operasyon sorumlusunun etkileri farkı hem taşıma şirketi yöneticisi hem de acenta sorumluları tarafından doğrulanmaktadır:

"Operasyoncuya güvenmediğim için ben burada oturuyorum.

Araştırmacı: Neden güvenmiyorsunuz?

Ya işte birisi geliyo ayıptır söylemesi akşam yemeğe götürüyo bunu, bu da ona iyi iş yazıyo ve diğerlerine haksızlık oluyor. Bi sigara bıraktım ben orya diyo, ister istemez psikolojik olarak etkiliyo yani. Ben burda olduğum için öyle şey olmuyo, ben neyse o yani. Durum bundan ibaret yani." (32.Görüşme-Taşıma Şirketi Sahibi)

"Bu kesinlikle bizde imkânsızdır. Hem yönetim hem de operasyon babında söylüyorum bunu. Buna tenezzül edeceğini düşünmüyorum. Ama ben de duyuyorum, o daha çok işte taşıma şirketlerinin operasyonlarında çalışan kişilerin daha çok adam kayırma, işte ne bileyim işte rüşvetten ziyade bahşiş gibi, onu görme dediğimiz çorba parası adı altında bazı şoförlerin güya kendilerini bu şekilde korumaya yeltendiklerini ve onların da bu şoförleri kayırdıklarını ben de duyuyorum." (33.Görüşme-Acenta Sorumlusu)

3.4.5.4. Bağlı Bulundukları Acenta ya da Taşıma Şirketine Göre Kiralık Araç Şoförlerinin Çalışma Pratikleri

Karayolları Taşıma Yönetmeliği'nde yer alan ve yolcu taşımacılığı yapacak olan kişi ve firmaların sahip olması gereken D2 belgesi bireysel olarak yolcu taşımacılığı yapan kişi ve şoförlerin çalışma pratiklerini etkilemiştir. D2 belgesi ile bireysel taşımacılık yapan kişiler artık ya D2 belgesine sahip bir acenta ya da taşıma şirketine bağlı çalışmak zorunda kalmışlardır.

Bu bağlamda herhangi bir nedenle yolcu taşımacılığı sektörüne giren bireysel taşımacılar, turizm sektörü özelinde acentaya ya da taşıma şirketine bağımlı hale gelmektedirler. Çünkü satın aldıkları araçların maliyetini ödeyebilme noktasında araçlarını kiralamak zorunda kalmaktadırlar.

Bu yönde daha önce belirtildiği üzere bireysel ya da taşıma şirketine bağlı olan fakat acentada kiralık olarak çalıştırılan araç şoförlerinin taşıma şirketine kıyasla daha iyi çalışma pratikleri olduğunu söylenmişti (kanunlara uygunluk, az çalışma, düzenli çalışma, sosyal imkanlar vb.). Bu bağlamda taşıma şirketine bağlı çalışan kiralık araçların şoförleri daha fazla çalıştırılmaktadır. 15. görüşme de tur şoförü bu durumu şöyle izah etmektedir:

"Dalaman transfer ücreti 550 milyondur. Şimdi 600 milyon lira mazot 4 milyon lira. Maliyetler böyle yükseldiği için az arabayla çok iş yapmaya çalışıyorlar. Çok iş yaptığı için de araç üzerindeki personeli de ona göre kullanıyorlar. Yani eskiden bi transfer yapıyodu, geliyodu adam, şimdi 3 transfer yapıyo. Bunun içinde hiç dinlenmeden, istirahat etmeden gidip

gelenler de var. Mesela kalıcı firmalar var, taşları böyle yerine oturtmuş, organize olmuş, örnek de verebilirim, mesela bi X acentası bunlardan. Bu adam şoförünü 6 saat yatırmadan ikinci transfere göndermiyo. Yani şoförünü dinlendiriyö. " (15. Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketleri kiralık araçlara ödedikleri aylık ücretlerden dolayı, kiraladıkları araçlardan kar elde etmek adına kiralık araçları daha fazla kullanmakta ve bu yönüyle kiralık araçları kullanan şoförler de daha fazla çalıştırılmaktadırlar:

"Taşımacı araba kiraliyo misal, kendi arabası 10 tane, 10 tane de kiralık araba var. Kendi arabaları her zaman ikinci plandadır. Kiralıklar hep önde gider, çok çalıştırılır, çünkü neden? Çünkü ona, arabaya maaş veriyö. O adam, şoför ne yapıyo, gidiyo geliyo, uykusuz yorgun ne vücut kaliyo ne şey kaliyo adamda. Bitiyo gidiyo. Sakat yani, o şoför yönünden iyi değil." (14. Görüşme-Şoför)

Diğer bir yön ise, taşıma şirketinin ödediği kira parası, pahalı mazot ücreti, araç bakımları gibi maliyetlerden dolayı da taşıma şirketine bağlı kiralık araç şoförleri çok çalıştırılmaktadırlar:

"Taşımacılar mesela para kazanmak için çok yoğun çalışan şirket, para kazanması için sürekli arabayı koşturması lazım. Neden? Arabayı kiraladığı için. Dışarıdan kiralık araç alıyo, onun parasını fazla çıkarabilmek için sürekli koşturuyo. Onun için onlar bizden çok daha ağır çalışıyo, çok fazla çalışıyolar ama biz öyle değiliz." (19. Görüşme-Şoför)

"Şartlarım güzel benim acentada olduğum için. Normal taşımacıda şartlar güzel değil. Taşımacıda 2-3 Dalaman yapıyo, uykusuz gidip geliyo adamlar. Çok yoğunlar. Adamlar seni kiraliyo, parasını çıkarmak için senin canını çıkarıyo." (23. Görüşme-Şoför)

35. görüşmede acenta sorumlusu çalışma pratikleri bağlamında kiralık olunan acenta ve taşıma şirketi açısından önemli farkların olduğunu ortaya koymakla beraber, tur şoförlerinin beyanlarını doğrular nitelikte cevap vermektedir:

"Bizim iki farklı çalışma sistemimiz var araçlarla ilgili. Bi kendi öz malı olan araçlarımız var bir de 6 ay boyunca kiraladığımız, sadece bizim işlerimize giden, tur ve transferlerimize giden aylık fatura keserek bize çalışan araçlar var. Kimisi şahsi kimisi de Marmaris'te bildiğimiz taşıma firmaları. Onlar da yine bizim işlerimize gidiyorlar, kendi taşıma firmalarından herhangi bir işe gitmiyorlar. 6 ay boyunca yaptıkları işler hep bizim kendi işlerimiz. Biz de onları sanki bizim öz malımız gibi ya da kendi kaptan arkadaşımız gibi bir ilişki içerisinde oluyoruz. Bu şekilde iki çalışma şeklimiz var kaptanlarla." (35. Görüşme-Acenta Sorumlusu)

3.4.5.5. İş Belirsizliği, Kaza Riski-Tehlike ve Sosyal Hayata Etkiler Bakımından Çalışma Pratikleri

Acenta şoförleri ve taşıma şirketi şoförlerinin çalışma pratikleri farkları bağlamında işin belirliliği ya da belirsizliği durumları önemlidir. Bu noktada acentalar genelde tur şoförlerinin işlerinin zamanında dağıtılması yönünde uygulamalar gerçekleştirirken taşıma şirketlerinde iş belirsizlikleri mevcuttur. Örneğin acentalar tur şoförlerinin işlerini en geç bir gün öncesinden belirleyip tur şoförlerini bilgilendirirken, taşıma şirketlerinde ne zaman hangi işin çıkacağı belli değildir:

"Arıyor seni yarın saat 17:00 de işin var diyo, yarınki işini veriyor sana acenta. Ama taşımacı, burdan çık yukarı git, yat. İşten geldin misal, bir saat sonra seni kaldırıyor hemen "hadi hadi iş çıktı, işe git". Var mı böyle bişe?" (14. Görüşme- Şoför)

Acenta ve taşıma şirketlerinin çalışma farkları konusundaki belirsizlik hakkında diğer bir görüş ise şöyledir:

"Direk acentaya çalışırsan, acentanın yaptığı işleri bilirsin sadece. Sana 2 günlük liste verir, yani yapacağın işi bilirsin. Sabah transferin vardır, taa akşam vardır bi daha, o aradaki boşluğunu bilirsin, yatarsın kalkarsın, çarşıda gezersin, dolaşırsın, onları bilirsin ama taşımacıda çalışırsan ne zaman nereye gidip geleceğin belli olmaz." (22. Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketlerde işin belirsizliğinin yanı sıra aşırıya varan çalışma saatleri şoförlerin yorgunluk ve uykusuzluğuna neden olmaktadır. Bu yönde yorgun ve uykusuz çalışmak zorunda kalan tur şoförleri riske girmektedirler ve kaza yapma riskleri artmaktadır:

"Ben taşımacıda çalışmayı sevmem çünkü çok yorucu olur. Onlar çok yoruyor insanı, yorucu olduğu zaman da tehlikeli oluyor. Bir insanın yorulması demek, her an herşeyin meydana gelmesi demektir. Yani tehlikeli bir durumun meydana gelmesi demektir. Ondan sonra maalesef kazalar meydana geliyor." (9. Görüşme-Şoför)

Acentada çalışan şoför görüşmecisi yorgunluğun neden olabileceği kaza riskini ve bu riski önleme adına şoför tarafından yapılan, taşıma şirketlerinin şoförleri yapmak zorunda bıraktıkları inanılmaz uygulamayı şöyle açıklamaktadır:

"Şimdi nasıl anlatayım, güneş üzerine doğduğu zaman, yol gidilmiyor abi.

Şimdi ben toplu iğneyle bacağıma delmek zorunda değilim. Ben bunu yapmıyorum ama bunu yapan arkadaşlarımız var. Geçen gün bir arkadaşımız anlatıyor bunu burada. "Uyumuşum, düştüğümde müşterinin çılgılığıyla uyandım, Allah kurtardı" diyor. Adamın psikolojisi bozuldu, aldı arabayı gitti buradan. Uyumuş adam ya resmen uyumuş ya!" (16. Görüşme-Şoför)

İş belirsizlikleri aynı zamanda sosyal yaşama da etkilerde bulunmaktadır. Taşıma şirketlerinde ne zaman hangi işin çıkabileceği belli olmadığı için sosyal hayat konusunda taşıma şirketi şoförleri sıkıntılar yaşamaktadır:

"Şimdi acentada çalışmanın güzel bi tarafı, sana saat verilir, şu saatte falan yere gideceksin, şu saatte. Bu boşluğumda uyuyacak mıyım, gezecek miyim, denize mi gidicem, spor mu yapıcım, yani eşimi-çocuklarımı denize mi götürücüm, yani bunun gibi bu saatları ayarlayıp ona göre kendime tedbir alıyordum. Ama taşımacıda çalışanın kesinlikle böyle bir şansı yoktur." (7. Görüşme-Şoför)

Acenta şoförlerinin belirsizlik yaşamaması sosyal yaşam konusunda da problem yaşama riskini azaltmaktadır:

"Şimdi acentada benim bir gün sonraki işim bir gün önceden belli oluyor yani yarın ki işim bugünden belli oluyor. Ben ona göre kendimi ayarlıyorum. İşte bu akşam bi sosyal hayatım varsa ben o sosyal hayatıma gidebilirim ama taşımacı şirkette bu yok. Geliyorsun, yarım saat sonra nereye gideceğin belli değil. İşin ne olduğu belli değil. Ben o yüzden normal taşımacıda çalışmıyorum. En güzeli acenta. Sonuçta benim de bir sosyal hayata ihtiyacım var, ben de insanım yani." (27. Görüşme-Şoför)

3.4.6. Tur Şoförlerinin Çalışma Pratiklerini Etkileyen Etmenler

Bu bölüme kadar tur şoförlerinin acenta ve taşıma şirketine göre değişen çalışma pratiklerine yer verilmiştir. Bu bölümde ise hem acenta şoförlerinin hem de taşıma şirketi şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen ortak etmenler ele alınmıştır.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen ana etmenlerin başında ilişkiler gelmektedir. Tur şoförlerinin rehberlerle, transfermenlerle, müşterilerle, operasyon çalışanlarıyla ve diğer tur şoförleriyle ilişkileri çalışma pratikleri açısından önemlidir. Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen diğer bir önemli unsur ise şoförlerin turistlerden aldıkları bahşişler ve araç içerisinde sattıkları içeceklerdir. Bahşiş, içecek satışı ve ilişkiler birbirlerini etkilemektedirler.

Tur şoförlerinin aldıkları maaş konusunda da bahşiş ve içecek satışının önemli etkileri bulunmaktadır. Bu bağlamda ilişkiler, bahşiş, içecek satışı ve maaş

konularına kısaca değinilerek bu başlıklar sonraki aşamalarda detaylı olarak incelenmiştir.

3.4.6.1. İlişkiler, Bahşiş-İçecek Satışı ve Maaş

Tur şoförleri aylık maaşlarının yanı sıra araç içerisinde sattıkları içeceklerden (su, kola, bira, meşrubat vb.) ve turistlerden aldıkları bahşişlerden de ek gelir elde etmektedirler. Şehirlerarası yolcu otobüsü kullanan bir otobüs şoförü normal şartlar altında 2500-3000 lira aylık maaş alırken, bir tur şoförünün ortalama aylık maaşı 1100-1300 lira arasındadır. Şehirlerarası yolcu otobüsü şoförlerinin ve tur şoförlerinin maaşları arasındaki bu farkın esas nedeni tur şoförlerinin turistlerden aldığı bahşişler ve araç içerisinde satılan içeceklerdir. Taşıma şirketi müdürü konuya şöyle açıklık getirmektedir:

"Bu şoförler uzun yolda da çalışıyorlar, uzun yolda daha fazla maaş alıyorlar fakat bahşiş çıkmıyor uzun yolda da. Hı atıyorum uzun yolda 2 milyar maaş alıyo, atıyorum burda da 1 milyara çalışıyo ama burdaki bir milyar ordaki 2 milyardan daha hesaplı avantajlıya geliyor şoföre. Çünkü yan geliri var, bahşiş, daha sonra dolaptan su kola vs satıyorlar." (38.Görüşme-Taşıma Şirketi Müdürü)

Tur şoförlerinin aylık maaşları asgari ücret dolaylarındadır. Bundan dolayı kazandıkları bahşiş aylık gelirlerini etkilemektedir ve önemlidir:

"İşte bir milyar iki yüze çalışır mısın sen? Çalışmazsın. Çeker misin bu kahri? Çekmezsin. Ama bahşişi var bunun tabii, o yüzden. Bahşişle beraber 2000'i buluyo benim." (10.Görüşme-Şoför)

Tur şoförleri turizm sektörünün özelliklerinden biri olarak sezonluk çalıştıkları için (Marmaris destinasyonu için bahsedilirse ortalama olarak altı ay çalışmaktadırlar), çalıştıkları sürede kazandıkları bahşişler tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından çok önemlidir:

"Tabii ki maaşlarımızın düşük olmasındaki en büyük sebep bahşişler yoksa ben bi tane transfermenin söyleyeceği bahşişe neden kendimi muhtaç edeyim. Veyahut da neden ben o yolcuyla sen illa bana bahşiş vereceksin diye zorlayım? Yahut da neden söveyim bahşiş vermedi diye? Vur garibe, çal garibe. Şoförden çal, şoförden kes." (27. Görüşme-Şoför)

Bahşişin yanı sıra araç içerisinde satılan içecekler de tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından önemlidir. Düşük maaş uygulaması tur şoförlerinin farklı kazanç yönlerine itmiştir ve bu uygulamaların başında araç içerisinde satılan içecek

uygulaması gelmektedir:

"Zaten turizmde çalışan şoförün %90'ı dolaba çalışıyo. Dolaptan ne satarsa karı. Maaşla çalışmıyo ki millet burda. Bahşişine, dolabına çalışıyo. Dolapta kola bira satıcak, öyle yani. Dolap olmayacak, hiç bi şoför çalışmaz turizmde; yok bizde şuan bişe yok. Satabiliyoz. Bana sattırmasa iki dakika durmam ben orda. Çalışmam yani. 1200 e de bu işi kimse yapmaz. Çalışılmaz." (14. Görüşme-Şoför)

Bahşiş ve içecek satışının tur şoförlerinin çalışma pratiklerinde çok önemli bir yer teşkil etmesi, olumsuz bahşiş durumlarında olumsuz şoför tepkilerine de yol açmaktadır. Bu bağlamda bahşiş alabilmek adına hem kılık-kıyafetiyle (estetik emek) hem güler yüzüyle (duygusal emek) ve hem de kol emeğiyle (müşterilerin valizlerini bagaja bindirip indirmek) hizmet veren bir tur şoförünün bahşiş alamama durumu doğal olarak şoförün olumsuz tepkilerine neden olmaktadır. Zira acenta ve taşıma firmalarının düşük maaş verip bahşiş vaadiyle şoförleri işe alımı ve daha sonrasında bahşişin de elde edilmemesi tur şoförlerinin aşağıda belirtilen tepkilerine neden olmaktadır:

"Şoför bugün bahşiş çıkmadı diyo, adam alıyo çantasını gidiyo. O konuda sektörde sıkıntı var." (32. Görüşme- Taşıma Şirketi Sahibi)

"Yolcu isterse atar. İstemezse atmaz. Atmadı diye yolcuya bu sefer, adam asgari ücretle çalışıyo, bahşiş çıkmadığı zaman da çıldırıyor. Bu sefer yolcudan alıyo acısını. Valizini çarpmak bilmem ne etmek, indirmez, bindirmez, al kendin valizini der, bişeyler. Vurur çarpar kırar, bunu yapıyorlar. Neden kaynaklanıyo adamın geliri yeterli değil." (5. Görüşme-Şoför)

Özellikle acentalar tur ve transfer güzergâhları üzerindeki mola yerleriyle anlaşp, mola yerine indirdikleri her müşteri başına ücret almaktadırlar. Bundan dolayı, acentalar, Tablo 4'de görüleceği üzere, tur şoförlerinin içecek satışlarını yasaklama yoluna gitmektedirler. Tur şoförlerinin itirazları sonucu bu uygulama kısıtlı olarak da olsa devam etmektedir. Ayrıca uygulamayı sürdürmek zorunda kalan tur şoförleri ise bu satışları gayri resmi-gizli olarak devam ettirmektedirler.

Tablo 4. Bahşiş ve İçecek Satışının Tur Şoförlerinin Maaş ve Çalışma Pratiklerine Etkileri Üzerine Bazı Görüşler

Tabi canım 1200 lira aylık olur mu gözünü seveyim. 700 lira kira veriyom, kırk takla atıyorum müşterinin önünde ya bahşiş alacam diye, sen neden bahsediyon abim. kırk takla atıyom. (1.Görüşme-Şoför)
Çok düşük abi. Portakal bahçesinde bekçi de alıyo 1200 lira ama yatağı yorganı atmış yatiyo orda. Ama bizim iş tehlikeli, can taşıyon sonuçta. Asgari ücret 1000 lira zaten. Git bi yerde boyacılık yap bundan iyi, en azından riskin yok anlatabiliyor muyum. Millet bu işi neden yapıyo, çorba peşine gelmiş, sende duymuş ondan duymuş. (23.Görüşme-Şoför)
Ya acentalar mola yerlerinde durunca para kazanıyolar, o yüzden sana diyorlar ki satmayacaksın. Yani bi şoförün bi gidiş geliş 20-30 lira para alacak ya, ona gözünü diyorlar işte böyle. Onu da engelliyorlar yani. Araştırmacı: Taşımacı mı acenta mı hangisi yasaklıyor? Acenta. Taşımacı karışmaz ona. Acenta mesela yolcuyu kim getiriyor, sen getiriyosun. Sen de başısin, gidiyon mola yerine, anlaşıyosun, kişi başı bi lira iki lira bi dolar iki dolar işte her neyse. Kaç tane yolcu getirdi bi otobüs? 40 tane. Hemen 60 lira 70 lira alıyo cebine atıyo, orda turistleri kazıklattırıyo anlayacağın. Sen den yapıyosun kaçak köçek satıyosun işte, idare ediyon yani. Bi şeyler yapıyon ama tabii o da huzur bozuyo. Çalıştığın yernen huzurunu bozuyo. "Ben sana satma dedim, niye satıyon?" ulan ne yapığ? Sen o zaman benim maaşımı 2 milyar et. Herşeyi kaldır, hiç bişe yapmıyak, gidek gidek gelek. Onu da yapmıyo, veriyo asgari ücretnen. İşte bu bölgede 6 ay iş olduğu için kimse ses etmiyo, çalışıyo. (17. Görüşme-Şoför)
Araştırmacı: Araç içinde satış yapabiliyor musunuz? Eskisi gibi değil ama onu tam kısıtlayamadılar. Kısıtlasalar zaten şoför bulamayacaklarını bildikleri için kısıtlayamadılar. Herkes anahtarı bırakır gider bir milyara bekçi olur abi. Al der anahtarını sen sür der, anan sürsün, baban sürsün. Onun bilincinde olduğu için üstüne gelemiyor bizim. (23. Görüşme- Şoför)
Sezon dışında burda sabahtan akşama kadar kahve köşelerinde pinekliyo. İşte onun için de burda ona katlanıyo işte yazın üç-beş kuruş bahşiş olur mu veyahut arabada buzdolabından birkaç bişeyler satış olur da yazdan kazandığımızı tutabilirsek kışın onlarla geçinmeye çalışıyo. (7.Görüşme-Şoför)
Tabii. Muhakkak turizm dedin mi ilk akla bahşiş gelir veya dolap gelir. Garanti bişe değil ama oluyor yine de. (25.Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketi sahibi maaş ve bahşiş arasında ilişkilerin olduğunu ve ayrıca müşterilerle kurulan iyi ilişkilerin bahşiş kazanılmasında etkili olduğunu belirtmektedir:

"Zaten bizim taşıdığımız insanların hepsi yabancı müşteri, yabancı müşteriye saygılı davrandığı müddetçe çorbası kaynar adamın, bahşiş alır, müşteriye ne kadar iyi davranırsa o kadar parası pulu, çorbası kaynar. Müşteriye kopek gibi davranırsa zaten ömrü olmaz... müşteriye iyi davranacaksın güler yüzlü olacaksın, bizim sektörde çalışanların hepsi bunu yapıyor zaten, bunları yapmazsa bahşiş alamaz, bahşiş alamazsa benden aldığı maaşla geçinemez." (30.Görüşme)

Acenta sorumlusu da yine tur şoförlerinin çalışma pratiklerinde bahşiş ve içecek satışının önemine değinmiştir:

"Bunun sebebi de bizim sektörde çalışanlar lehine ekonomik bir olumsuzluğun baş göstermesidir. İşte yarı zamanlı çalıştırmak, çok çalıştırmak, ücreti zamanında almaması ya da işe başlarken ücret konusunu küçük tutup, tipler ve araçta sattıkların senindir gibi o tür açık olmasa da gizli anlaşmalar, sebebi bunlardır yani. Kendi beklentisini ya da aile gelir-gider dengesini kendi lehine değiştirmek için bu tür yollara saptığını, tiplere, ekstra satışlara yöneldiğini gözlemliyoruz." (33.Görüşme)

Bahşiş ve içecek satışı tur şoförlerinin; rehberlerle, transfermenlerle, müşterilerle, operasyon çalışanlarıyla ve diğer tur şoförleriyle ilişkilerini etkilemektedir. Ayrıca tur şoförlerinin iş tercihlerinde de (tur ya da transfer) önemli rol oynamaktadır. Sonraki başlıklarda tur şoförlerinin ilişkileri ve bu ilişkilerde bahşiş ve içecek satışının etkileri ele alınacaktır.

3.4.6.1.1. Rehberlerle İlişkiler ve Rehberlerle İlişkilerde Bahşiş ve İçecek Satışı

Bahşiş ve içecek satışının tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkilediği bir önceki kısımda belirtilmişti. Profesyonel tur rehberleri genellikle günlük tura başlarken önce kendilerini daha sonrasında ise beraberinde olduğu tur şoförünü tanıtmaktadır. Tur şoförünün hizmetinden memnun olan rehberler ayrıca tur sonlarında memnun oldukları halde tur şoförüne bahşiş bırakmaları konusunda da müşterilere brifingler vermektedir. 9. Görüşmede tur şoförü konuya şöyle açıklık getirmektedir:

"Önce kendini tanıtır, sonra aracın kaptanını tanıtır, sizi alkışlatıyor, acentayı anlatır. Kokartlı rehberler genelde kaptanla bi problem yaşamazlar, çünkü onlar yolcu aldıktan sonra, yolcuyla ilgilenirler, yolcuyla uğraşırlar, sen seyir halinde ters bi hareket, tehlikeli bi hareket yani onları tedirgin edecek bi hareket yapmadığın sürece, rehberle hiçbir sıkıntın olmaz. Rehberle iyi geçindiğin müddetçe bahşişin iyi olur." (9.Görüşme-Şoför)

Rehberler tur şoförlerinin kazanç durumlarına olumlu-olumsuz etki edebilmektedirler ve ilişkileri iyi olmayan bir şoför ve rehber ilişkisinde olumsuz etkilenecek olan taraf tur şoförü olmaktadır. Bu bağlamda tur şoförleri rehberlerle iyi ilişkiler kurmak zorunda kalmaktadırlar. Tur şoförü ve rehber arasındaki olumsuz ilişkilerde rehberlerin tur şoförlerinin çalışma pratikleri üzerinde olumsuz etkileri de söz konusudur:

"Bahşışını istemez, arabada tip box var der ama arada "atmayın siz" der ve sen anlamazsın çünkü dil bilmiyorsun. Yani gittiğin yerde bişeyler yapar, yolda bişeyler yapar hani hep bi şey olur yani. Bidahaki turda da seni istemez mesela, en kötüsü de budur işte. Rapor yazıp bu şoförü bi daha istemiyorum" diyebilir yani ve acenta bi daha o şoförü göndermez yani. Şoförler acentalarda ve her yerde en son planda yani." (20. Görüşme- Şoför)

Elde edilen bulgulara göre şoför ve rehber ilişkileri genelde olumlu yöndedir. Tur şoförleri için rehberlerle iyi ilişkiler daha fazla bahşış ve içecek satışı anlamına geldiğinden bu konuda rehberlerle iyi ilişkiler kurmaktadır:

"Tabii, istemezlerse vermezler zaten bahşış. Onlar genelde bizim adımıza söylüyorlar yani. Söylemeyenler de çıkıyo. Bazı rehberler var, vereceksiniz, mecbursunuz diyo, hepiniz kişi başı 5 euro vereceksiniz şoföre diyo, mecbursunuz diyo, böyle adamlar var yani. 40 kişi de 200 euro para yapar, o da 600 lira para yapar abi." (13. Görüşme-Şoför)

Ayrıca bahşış yönüyle rehberlerden de beklentiler oluşmaktadır. Bahşışın çıkmaması ya da bölüşülmesi konularında rehber ve şoför arasında olumsuz durumlar da yaşanmaktadır:

"Tabii istiyolar. İstiyolar, bazıları hem kendine hem de bana istiyolar, oluyo öyle iş yani, yarısını alıyo. Ben de sağdan soldan komisyon alıyo ya bu, ben de o zaman sende aldığın komisyonlardan vericeksin diyorum, bi kavga yapıyoruz orda biz. Sen ona karışamazsın diyo bana, o zaman sen de benimkine karışamazsın diyom. Ondaki sonra birbirimize ufak tefek küfür yapıyoruz yani. Hepsi değil de işte 2-3 tane var aralarında...Yine aynı bahşışten çıktı olay. Su'dan dolaptan. Efese gidiyoruz o gün, mola veriyoruz, mola yerinde her taraftan su, kola alıyo millet. Arabada da var hepsi. Diyom kardeşim bak söyle benden alsın, ben bunları taşıyom mu? Ha belki benden almak zorunda değiller ama sen de söylersen, şoför kazansın diye söyle, benden alsınlar. Eee adam "sana mı sorucam bilmem nedir, sen kimsin" bi kavga. Otobanda gidiyoruz, in aşağı dedim, sen kimsin dedim, indirdim aşağı yani." (14. Görüşme-Şoför)

Rehberlerin şoför adına bahşış isteyip bu bahşışlere ortak olması şoförlerin en önemli rehber şikâyetidir. Nitekim görüşmelerde verilen cevaplar da bu yöndedir:

"Hani kendilerine istemezler bahşışleri. Şoföre isterler, herkes indikten sonra onu ikiye bölerler. Kendileri şey, hani bi söz vardır ya, kendime istiyosam namerdim, işte onlar diyo işte şoför geldi sabahtan diyo sürdü diyo, very good tu diyo, gariban diyo, çocuğu var diyo yalanlarla dolanlarla şoföre istiyolar ama millet indikten sonra sepeti (tip box) ikiye bölüyor." (2. Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından rehber ve şoför ilişkileri ile rehber-bahşiş ilişkisi hakkında acenta sorumlusunun görüşleri ise şöyledir:

"Bizimkilerin rehberle ilişkileri iyi. Sonuçta bir bahşiş çıkacak, sabahtan bir bahşiş beklentisi olduğu için, rehberlere uyuyorlar. Transfere giden transfermenler de yabancı olduğu için, onlardan da bahşiş çıktığı için ikisiyle de iyi yani. Yani ikisiyle de gittiği zaman ikisine de iyi davranması şoförün menfaatine yani." (31. Görüşme)

3.4.6.1.2. Transfermenlerle İlişkiler ve Transfermenlerle İlişkilerde Bahşiş ve İçecek Satışı ve Transfermenlik Görevinin Tur Şoförüne Yüklenmesi

Müşterilerin Bodrum ve Dalaman havalimanlarından Marmaris'te bulunan otel ve apartlarına ya da otel ve apartlarından alınarak Bodrum ve Dalaman havalimanlarına transferlerinde müşterilere bilgiler vererek, onların Marmaris'te daha güzel bir tatil geçirmeleri amacıyla transfermenler görev yapmaktadırlar.

Transfermenler acentalar tarafından genellikle müşterilerin kendi ülke vatandaşlarından seçilmektedir (Rus müşteriler için Rus transfermen-Hollandalılar için Hollandalı transfermen gibi) ve bu yolla hem daha ucuz hem de daha kaliteli dil ve servis hizmeti sunulmaktadır. Birçok tur şoförü dil bilmediğinden transfermenlerle sorunlar yaşamaktadır:

"Girişi çıkışı sokak arası, otel otel geziyorsun, diğerleri taksi gibi. Şimdi bi ufak arabanın giriceği yerle, şimdi bazen öyle anlayışsız transfermenlerle denk geliyoruz ki adam minibüsle girmiştir oraya, seni de sokmaya çalışır oraya. Ula kardeşim bu araba buraya girmez. Ben girdim diyo. Neyle girdin, minibüsle girdim. Bu minibüs değil değil ki! Bunu anlatamıyorsun. Bir de dil yok... Karşındaki insanla aynı dili konuşamıyorsun yeri geliyo sen de zıvanadan çıkıyorsun. Çünkü anlaşılamıyorsun." (15. Görüşme- Şoför)

Bunun yanı sıra transfermenlerin düşük ücretlerle çalıştırılması bahşiş olayını transfermenler açısından da önemli hale getirmektedir. Bu bağlamda hem tur şoförleri hem de transfermenler için önemli olan bahşiş tur şoförü ve transfermenler arasındaki ilişkileri de hem olumlu hem de olumsuz yönde etkilemektedir:

"Fifty fifty der ben de ona itiraz etmem. O kadar paragöz bir adam değilim. Onların durumunu bildiğim için. Rusyadan buraya gelmişler, bizim insanlarımız allah razı olsun çok iyiler! 250 dolar mı 300 dolara filan o kızları köpek gibi çalıştırıyorlar. İnanmıyorum 300 dolar verdiklerine de 200-250 dolar civarında bi para veriyorlar, tura çıkarken de fifty fifty olayına ben

de itiraz etmiyorum. Niye? Onların o halini gördüğüm için itiraz etmiyorum yani."(19. Görüşme- Şoför)

Destinasyonu-bölgeyi tanımak tur şoförleri ve transfermenlerin çalışma pratikleri açısından önemlidir. Hem transfermenin hem de tur şoförünün bölgeyi bilmemesi (müşterilerin götürüleceği otelin konumunun bilinmemesi) turistlerin Marmaris içerisinde uzun süreler dolaştırılması hem tur şoförü hem de transfermen için şikâyetlerin olması anlamına geldiğinden bu konuya önem gösterilmektedir.

Ayrıca araştırmanın birinci bölümünde de değinildiği üzere Marmaris'te daha çok apart oteller bulunmaktadır ve bundan dolayı tur otobüslerinin apart otel ve pansiyonlara giriş ve çıkış güzergâhlarında otobüsün uzunluğundan dolayı problem yaşadığı belirtilmektedir. Transfermenlerin müşterileri otel ya da apart önüne kadar götürme amacıyla, tur şoförlerini otobüsle girilemeyecek durumlarda olan sokak ve caddelere girmeleri konusundaki ısrarları tur şoförü ve transfermen arasındaki ilişkileri önemli oranda olumsuz etkilemektedir:

"Transfermenler mesela buraya giricen diyo ama arabanın oraya girmesi çok zor ama giricen diyo. Girmede mi kendi ceza yazıyo işte şoför girmede diye şikâyet ediyö. Girdiğinde de ya arabayı çarpıyosun, bi yerleri yamultuyosun." (11. Görüşme- Şoför)

Transfermenler genellikle bahşişi rehberlerde olduğu gibi şoför adına istemektedirler fakat tur sonunda elde edilen bahşiş ya da satılan içecek ücretleri paylaşılmaktadır. Birçok tur şoförü hem transfermenlerin düşük ücret almaları yönüyle hem de dil açısından yetersiz olmaları bakımından bu uygulamayı kabul etmektedirler:

"Çoğuna da gurbetçi diyerekten, garip kızlar, memleketinden buraya gelmiş, zor şartlar altında çalışıyorlar diyerekten çoğu zaman tipten çıkanları ellemem onlara veririm yani. Orda 3-5 dolar çıkar ben veririm hepsini. Çünkü kendi kızım gözümün önüne gelir. Benim gibi düşünen çok adam var burda. Yeni yetmeleri saymıyorum. Çünkü onlar gurbete gelmiş. Ben de gurbetçiyim burda. Bunun nereden geliri var, hiç bi yerden yok, kuru maaş, tip başka da yok. Bütün günde otellerde dolaşıyo tur satmaya çalışıyo." (22. Görüşme- Şoför)

Özellikle son dönemde acentaların maliyet politikalarından dolayı transfermen hizmetinin kaldırılmaya başlanmasıyla, tur şoförleri aynı zamanda transfermenlik hizmeti de sunmak zorunda kalmışlardır:

"Zaten şimdi bi de transfermensiz çalışma sorunu çıktı, şoförler topluyo, şoförler götürüyo, şoförler getiriyo şimdi. Transfermeni de kaldırdılar bu yıl. Bizde yok, tek başımıza çalışıyoz şimdi. Geliyosun, otelin önüne yanaşıcan, gidip yolcuyla bulup getirip arabaya bindireceksin ama arabayı park edebileceğin bi yer yok. Araba kaliyo yolun ortasında içinde yolcuyla. Bi başka otelden topladın geldin bi başka otele. Arabanın içinde yolcu var 30-35 tane, diğer otelden de alıcaksın, arabayı park edebileceğin bi yer yok, yolun ortasında araba çalışıp duruyo, birisi arabayı alıp gitse, birisi çarpsa, yanında şoför yok, rehber yok, zaten ben arabayı oraya bırakınca yol kapanıyo. Ben listeye bakıp yolcu ismine göre ismini mi alıcam, valizini mi alıcam, arabayı mı sürücüm, arabayı mı yanaştırıcam?" (5. Görüşme- Şoför)

Kendi işlerinin dışında böyle bir görevi de yerine getirmek tur şoförleri açısından çok zor bir çalışma pratiği haline gelmektedir:

"Hem araba kullan hem valizleri indir bindir. Arabalarda birer tane rehber şart, hatta muavin de şart, muavin. Valiz indirsin bindirsin. Eline bi tane liste veriyolar, kağıt, "hadi git topla gel". 20 tane otel dolaşıyosun. Ulan arabaya mı bakıcaksın, biri arabayı çalıştırma der benim dükkanın önünde, adamlar tantana edersin. Birisi "arabayı öteye çek" der. Ne yapalım bunu? Ben rehber miyim, hambal mıyım, şoför müyüm, söylesene bana? Hangisini yapayım ben? Benim bir tane mesleğim var, şoförlük! " (24. Görüşme-Şoför)

Transfermenlerin olmaması konusunda taşıma şirketi yöneticisinin görüşleri şöyledir:

"En büyük şikayet o. Şu an artık transfermen yok araçlarda. Şoförler dağıtıyor, vermiyorlar transfermen. Adam geçen başka otele bırakmış müşteriyi, 324 lira reklamasyonu geldi. Acenta sen başka yere koymuşsun o adam da taksiyle geldi otele dedi, kesti cezayı bana." (32. Görüşme-Taşıma Şirketi Sahibi)

Acenta sorumlusu da transfermenlerin olmamasının tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından büyük etkilerinin olduğu görüşündedir:

"Şöyle bir şey var bizim sistemimizde iki yıldır artık transfermenimiz yok yani yabancı rep dediğimiz tur operatörünün görevlendirdiği, transfere gönderdikleri yabancı personel artık yok. Bir şirket prosedürü bu, bi küçülme şekli, costları biraz daha düşürmek için personel azaltma operasyonu bu. Kaptanlarımızda artık ellerine liste alıp rep gibi otellerden müşterileri alıyorlar. Bu aslında bir kaptandan beklenecek çok büyük bi şey, onların yaptığı çok büyük bi şey ama sistem bunu gerektiriyo." (35. Görüşme- Acenta Sorumlusu)

3.4.6.1.3 Müşteri Milliyeti, Müşterilerle İlişkiler ve Müşterilerle İlişkilerde Bahşış

Tur şoförlerinin büyük çoğunluğu yabancı dil bilmediklerinden müşterilerle ilişkileri de kısıtlı olmaktadır:

"Ee dil bilmediğin için nasıl olabilir ki? Sadece gülüyorsunuz. Onlar da sana gülüyo sen de onlara gülüyorsunuz. Konuşmuyosun yani." (15. Görüşme-Şoför)

"Müşterilerle ilişkimiz pek olmuyo tabii, dil olmadığı için." (20. Görüşme-Şoför)

Dil sorunu nedeniyle müşterilerle ilişkileri kısıtlı olan tur şoförleri, herhangi bir ihtiyaç halinde bu problemi rehberler vasıtasıyla gidermektedirler:

"Müşterilerle ilişkimiz, "merhaba, hoş geldin, nasılsın, hayırlı yolculuk", tamam bu işte. Olay bu. Bi sıkıntıları varsa rehber söyleyolar, rehber de bize söylüyo." (14. Görüşme- Şoför)

"Müşteriyle aram nasıl olacak bişey yapamıyon ki. İngilizcen varsa sorduğu soruya cevap verirsin. Bilemediğin varsa, rehberi çağırır "bu ne diyo" dersin, öyle yani." (4. Görüşme-Şoför)

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından turu ya da transferi yapılan müşterilerin milliyetleri önemlidir. Özellikle bazı milliyetten müşteriler daha fazla bahşış verdikleri ya da daha az verdikleri için bu noktada şoförler bahşış alabilecekleri hangi milliyetten müşterilerse onların tur ya da transferlerini tercih etmektedirler:

"Valla taşıdığın millete bağlı. Yani Rus götürüyorsan fazla bişi değil de İngiliz, Hollandalı götürüyosan farklı para kazanıyosun yani. Bir de girdiğiniz yerlerde 5 dolar 10 dolar falan ayakbastı parası veriyolar turlarda. O da bişe değil. Ya da İngilizlerde, ben çok bilmiyom çok fazla İngilize gitmediğim için, öyle diyim, İngilizlerle gittiğin zaman Ruslara göre çok iyi bahşış veriyolar." (19. Görüşme- Şoför)

Müşteri milliyeti ve bahşış ilişkisi konusunda taşıma şirketi sahibi ve acenta sorumluları da şu görüşlerde bulunmuşlardır:

"Başka firmaya gidiyor, "onda İngiliz var, sende Arap var" diyo bana, gidiyor orda çalışmaya gidiyo." (32. Görüşme- Taşıma Şirketi Sahibi)

"Onun için de bize göre bir İngilizin bir Bulgar'ın bir Sırp'ın farkı yoktur ve hepsi bizim misafirimizdir, onu da en iyi şekilde ağırlamak turizm ahlakı açısından da olması gereken davranış biçimidir. Ama dediğim gibi bu şoförler nezdinde kim daha çok tip veriyor ya da ne bileyim kim daha çok ses çıkarmıyo, ona göre hareket ediyorlar." (33. Görüşme- Acenta Sorumlusu)

3.4.6.1.4 Operasyon Sorumlusu-Çalışanı ile İlişkiler ve Operasyon Sorumlusu-Çalışanı ile İlişkilerde Bahşiş

Operasyon sorumlusu-çalışanı kişi tur şoförlerinin çalışma pratiklerine önemli etkilerde bulunabilmektedir. Tur şoförlerinin günlük iş dağılımı bu kişiler tarafından yapıldığı için, tur şoförünün hangi işe (tur-transfer), hangi milliyetten müşterilere ya da kaç işe (3 Dalaman seferi- 1 Pamukkale-Efes turu gibi) gönderileceğine yine bu kişiler tarafından karar verilmektedir:

"Neler oluyo, bi işten gelipte hemen diğer işe yazılırsan sıkıntı oluyor. Operasyon bu hatayı yapıyo. Misal sen işten gelmişsin öteki arkadaşın uyuyo, sen daha iştesin, işin bile bitmemiş, operasyon sana başka bir iş veriyö. Başka iş gelince bu sefer sıkıntı kendi aramızda bile sıkıntı oluyo." (8. Görüşme- Şoför)

Bu bağlamda tur şoförleri de operasyon sorumluları-çalışanlarıyla iyi ilişkiler kurmak zorunda kalmaktadırlar. Daha önce de bahsedildiği üzere bazı şoförler tarafından bu kişilere rüşvet verilip daha iyi işlere gitme gibi illegal yollar da tercih edilmektedir. Bu yönüyle operasyon çalışanları tur şoförlerinin bahşiş kazanımlarına da etki etmektedirler:

"Operasyoncu da komisyon yiyo, şoför mesela geliyo işten, al şu marlboroyu, üç bira söylüyo operasyoncuya, "Aman haa, beni kötü işe yazma" o da "tamam kardeşim sen her zaman böyle getir sigarayı, birayı, ben seni hiç kötü işe yazmam" diyo. Neler var ya. İyi işler var ya. Mesela adam Dalamana gidip geliyo 200 lira para kazanıyo bir seferde. Geliyo bu sefer operasyoncuya sigarasını da alıyo birasını da alıyo. O da ne yapıyo, her gün ona iyi iş yazıyo." (14. Görüşme- Şoför)

3.4.6.1.5. Diğer Tur Şoförleriyle İlişkiler ve Bu İlişkilerde Operasyon Sorumlusu-Çalışanının Etkisi ve Bahşiş

Operasyon sorumlusu-çalışanı bahşiş kazanma durumlarına etki ettiği için, bu durum tur şoförlerinin kendi aralarındaki ilişkilerine ve çalışma pratiklerine de etki etmektedir:

"Valla şoför arkadaşlarımızla ilişkiler baya kötü. O İngilize gidiyo, sen Arap'a gidiyon, sen ona kızıyon. Aslında kızmama gerek yok da operasyon yazıyo bunu ama işte gönül koyuyolar." (11. Görüşme- Şoför)

Operasyon sorumlusu-çalışanının herhangi bir şoförü bilerek-bilmeyerek kollaması-kayırması ya da rüşvet alarak-almayarak adaletsiz iş dağılımı yapması şoförlerin operasyon sorumlusu-çalışanından ziyade kendi arkadaşlarını

suçlamalarına ya da aralarındaki güvensizlik ortamına yol açmaktadır. Bu durum genel itibariyle tur şoförlerinin kendi arasındaki ilişkileri olumsuz yönde etkilemektedir:

"Biz her zaman tutumlu değiliz birbirimizle. Güvensizlik var. Çekememezlik var şoförler arasında. Misal bi firmaya çalışıyon taşımacı da "sen iyi işe gidiyon ben kötü işe gidiyom, sen iki gündür bu işe gidiyon, ben niye gitmiyom" bilmem ne, çekemiyolar yani. O sorunlar, başka türlü sorun yok yani. Yine oturup yemek yiyon, kahve içiyon, çay içiyon arkadaşlarıyla. Bunu da yapan taşımacıda çalışan operasyoncu." (14. Görüşme - Şoför)

Bahşiş konusunun tur şoförleri açısından çok önemli olması tur şoförlerinin daha iyi işlere gitmek ya da daha fazla bahşiş kazanmak adına birbirlerini suçlamasına (yalaka şoför-kötü şoför) ve birbirlerini şikâyet (ispiyon) etmelerine neden olmaktadır. Bu bağlamda yine tur şoförleri kendi aralarında örgütlenememektedirler. Görüşmecilerden birisinin bu konudaki görüşleri şöyledir:

"Affedersin bizden hiç bişe olmaz. İçimizde herkes birbirini ispiyon eder, yüzüne güler yanında seni konuşturur ondan sonra gider seni şikayet eder, yani o derece. bizim mesleğimizde pek ilişkiler zaten yok da bir de içimizde birbirinin kuyusunu kazan, arkasından dedikodusunu yapan insan çok bizim meslekte. Yani şöyle diyim sana yalaka insan çok, yalak insan. Yani iyi işe gideyim, işim iyi olsun diye arkadaşını satan insanlar var." (13. Görüşme-Şoför)

3.4.6.1.6. Tur Şoförlerinin İş Tercihi (Tur-Transfer) ve Bahşiş İlişkisi

Tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından yapılan işin türü ve kazanılan bahşiş miktarı noktasında ilişkiler bulunmaktadır. Bu noktada şoförler daha fazla bahşiş kazandıkları için transfer yapmak yerine daha çok turu tercih etmektedirler.

İş tercihi noktasında bir diğer önemli nokta ise transferi yapılan yolcuların bagaj işlemleridir. Hem Marmaris'ten Bodrum ve Dalaman havalimanlarına hem de bu havalimanlarından Marmaris'e yapılan transferler esnasında tur şoförleri müşterilerin valizlerini yüklemek ve indirmek noktasında görevlidirler.

Valiz yükleme-indirme işlemlerinin tur şoförleri açısından zorlukları bulunmaktadır. Zira hem Marmaris'in genel hava koşullarının yaz döneminde sıcak ve nemli geçmesi hem de bu sıcak altında valizlerin otel sırasına göre yüklenmesi ve indirilmesi işlemleri tur şoförleri için standartları zorlayan bir uygulama iken transfer sonrasında bahşiş kazanma ihtimalinin de düşük olması tur şoförlerini transferden

ziyade tur yapmayı tercih etmelerine neden olmaktadır. 13. görüşmede valiz yükleyip indirmenin sıkıntıları ve tur-transfer farkı şu şekilde dile getirilmiştir:

"Transferde hamalsın ya!! Başka iş yapmıyorsun, valiz indir valiz bindir. Ama tura gidersen akşam 7-8 gibi en geç işin biter. Gidersin otelinde banyonu yaparsın, yemeğini yersin tertemiz, odana çekilirsin, beş yıldızlı otelde dinlenirsin tertemiz. Normal şartlarda gidip o otelde kalamazsın. Normalde gidip bi Dedeman'da kalıyoz bi Sheraton'da kalıyoruz, kaldığımız zamanlar oluyo yani. Transferde arabada kalıyoruz, yememizi içmemizi kendimiz karşılıyoruz, daha masraflı, daha yorucu oluyo. tur hem kazanç yönünden iyi hem bizim yönümüzden iyi." (13. Görüşme-Şoför)

3.4.6.2. Yönetim-Yönetici Tarafından Doğru Görülen Yanlış Uygulamalar

Acentalar kanunlara uyma noktasında gerekli hassasiyetleri göstererek, haftalık izin ve çalışma saatleri konularında gerekli önlemleri almaktadırlar. Bu yönde acentaya bağlı çalışan tur şoförleri taşıma şirketlerine bağlı çalışan şoförlere kıyasla daha sağlıklı çalışma pratiklerine sahiptirler.

Acentaya bağlı şoförler günlük çalışma pratikleri bağlamında dinlendirilerek, çalışma saatlerine uygun olarak çalışmaktadırlar. Fakat önceki bölümlerde de değinildiği üzere taşıma şirketlerine bağlı çalışan tur şoförlerinin yoğun çalışma pratikleri vardır. Bu yönde taşıma şirketi yöneticileri ya da taşıma şirketine bağlı operasyon sorumluları şoförlerin tur ya da transferler esnasında şayet olursa mevcut boşlukları esnasında dinlendiklerini zannetmektedirler. Örneğin transferden gelen yorgun bir şoförün şehir içi turuna gönderilmesi ve bu yolla dinlendirilmesi amaçlanır. Özetle şoförün dinlendirilmesi bile yine çalışma olarak yapılmaktadır:

"Havaalanına varıyorsun, uçaklarda sıkıntı var, her uçakta 45 dakika bekliyorsun orada istirahat etme şansın yok veya 1 saat bekliyorsun, istirahat etme şansın yok ve bunu firmalar istirahat etmiş gibi görüyorlar. Bi saat gibi bi dinlenme görüyorlar aslında dinlenmiyorsun. Dinlenmiyorsun ama firma bu adam iki saat boşta, iki saat dinlenmiştir diyo. Dinlenmiyorsun." (3. Görüşme-Şoför)

Fakat özellikle Marmaris'in sıcak hava durumundan dolayı şoförler tur ya da transfer esnasında boşluklar olmasına rağmen dinlenememektedirler. Zira şoförler otobüs bagajında ya da koltuğunda uyumanın sıcak havalarda mümkün olmadığını, mümkün olsa bile bu koşullarda uyumanın onları dinlendirmedeğini belirtmektedirler. Yönetim-yöneticiler bu yönüyle şoförlerin esas çalışma pratiklerinde doğru zannedilen yanlış uygulamalar yapmaktadırlar. 11. görüşmede tur

şoförünün açık cevabı yöneticilerin bu konudaki eksik yönünü ortaya koymaktadır:

"Arabayı bekliyoruz, yolcuyu bekliyoruz, uçağın inmesini bekliyoruz. Uyumaya çalışıyoruz beklerken, sıcaktan uyuyabilirsek. Uykusuzluk. İşte seni gönderiyorum Dalyana mesela, sen yattın diyor. Yatamıyorsun ki! Sıcak!... Başka işe gönderiyorum, yatarlı işe gönderiyorum, yattın diyor. Ya yatamıyorsun ki gündüz! Sıcak! Sıcaktan hiç bi yerde yatılmıyor.." (11. Görüşme- Şoför)

Araştırmanın ikinci bölümünde değinilen çalışma pratikleri konusunda çalışanların gerçek çalışma durumlarının göz ardı edildiğine ve yöneticilerin çalışanların çalışma pratikleriyle ilgili bilgiler edinilmesine değinilmişti. Bu durum araştırmanın sonuçlarında da ortaya çıkmaktadır. Nitekim taşıma şirketi yöneticileri ve alt kademe operasyon çalışanları tur şoförlerinin çalışma pratikleri konusunda yetersiz bilgilere sahiptirler. İlgili diğer bazı görüşler ise şunlardır:

"Taşımacıdaki arkadaş gece bar turunu yapıyor, 11-3 arası daha sonra 5 te Efes'e ya da Pamukkale'ye gidiyor. Diyolar ki işte Pamukkale'de yatarsın, 3 saat vaktin var orda. Sıcakta nasıl yatacaksın?" (16.Görüşme- Şoför)

"Zaten bi şoförün bagajda yatması bi kere hata. Hata. Adam bi saatte olsa gelecek lojmanına, apartına, açacak klimayı düşünün alıcak orda bi saat iki saat ne kadar zamanı varsa dinlenicek, öyle çıkıcak. Düşünü almayan adam orda bi saat uzanmayan adam kesinlikle dinlenemez. Bagajda yatmayla şoför dinlenemez." (5. Görüşme-Şoför)

3.4.6.3. Tur Şoförlerinin Çalışma Pratiklerini Etkileyen Denetimler

3.4.6.3.1. Kamu Kurumlarının Acenta, Taşıma Şirketi ve Tur Şoförleri Denetimi

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen bir diğer etmen ise denetimlerdir. Acenta şoförleri ve taşıma şirketi şoförlerinin çalışma pratikleri başlığı altında kanunlara uygunluk konusuna yer verilmişti.

Acentalar taşıma şirketlerine kıyasla kanunlara uyma hassasiyeti gösterirken, taşıma şirketlerinin çoğu bu konuyu göz ardı etmektedir. Görüşmeler ışığında kamu kurum ve kuruluşlarının (trafik polisi- TÜRSAB vb.) tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen denetimler konusunda yetersiz olduğu bulgularına ulaşılmıştır. Tablo 5'te denetimler konusunda görüşler belirtilmiştir. Bir tur şoförü denetimsizliklerin yetersizliği konusunda şunları ifade etmiştir:

"Denetim yok. Polisler denetim yapmıyor, TÜRSAB'da denetim yok, turizm öyle başıboş gidiyor öyle, ben sana öyle söyleyim yani. Hiç denetim yok, ben

90'dan bu yana bu işi yapıyorum bir güne bir gün beni çevirip "ya sen ne iş yapıyorsun, nasıl çalışıyon, nasıl gidiyon, nasıl geliyon" diyen olmadı." (17. Görüşme)

Tablo 5. Denetimler Konusunda Diğer Görüşler

Valla bilmiyom arkadaş, dört aydır ben burdayım daha bugüne kadar bi tane polis "arkadaş sen nereye gidiyon, nereye geliyon" demedi. Mesela benim arabanın eksigi var. Sigortası yok mesela benim arabanın ama sigortasız arabayla gidip geliyom ben. (28. Görüşme- Şoför)
Abi başta denetim geliyo, denetim yok. Kara düzen gidiyo. Ne polislerde denetim var, ne devlette denetim var, ya bunların işte hepsi. Yok, kara düzen gidiyo. (17. Görüşme- Şoför)
Denetim diye bişe yok ki. Ben hiç görmedim. Ben 13 yıldır burdayım hiç görmedim. Tıraşın canı isterse bi gün çıkıyor üç-beş motor bağlıyor, onu da ertesi gün serbest bırakıyor. (22. Görüşme- Şoför)
Denetim eksik, denetim, var mı ki denetim? Denetim eksik, denetim eksik olmasaydı kimse çalışamazdı. Dedim ya bir şoförü üç gün durdursun yüz puanı tamamlar. Üç gün üst üste durdursun yüz puanı tamamlar. Denetim eksik yani. (25. Görüşme- Şoför)

3.4.6.3.2. Kamu Kurumlarının Denetim Yetersizlikleri

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen denetimlerin yetersiz olması bir takım sonuçlara neden olmaktadır. Bu sonuçların başında tur şoförlerinin çok fazla çalıştırılmaları gelmektedir.

Karayolları Taşıma Yönetmeliği gereğince yirmi dört saat içerisinde en fazla dokuz saat çalışma hakkı bulunan şoförler özellikle taşıma şirketleri tarafından çok ağır çalışma koşullarına itilmektedirler. Görüşmelerde taşıma şirketlerinde çalışan şoförlerin günlük dokuz saatin çok fazla üstünde çalıştıkları belirtilmektedir:

"Mesela şoför kaç saat çalışacak kardeşim, 9 saat. Denetim iyi olsa 9 buçuk saat olduğunda in aşağı demesi lazım ama yok. 18 saat 20 saat 30 saat, iki gün giden var. yani bu turizm sektöründe hiçbir şekilde bir tane denetim yok. Ne konusunda olursa olsun, bir tane denetim yok." (17. Görüşme-Şoför)

Özellikle taşıma şirketlerinde çalışan tur şoförlerinin aşırıya varan çalışma pratikleri tur şoförlerinin uykusuz ve yorgun olmalarına neden olmaktadır.

Yorgunluk ve uykusuzluk sonucunda da kazalar meydana gelmektedir. Görüşmelerde kazalara neden olan etmenler sorulduğunda çoğu şoför tarafından en başta yorgunluğun ve uykusuzluğun geldiği bulgularına ulaşılmıştır:

"Yorgunluk. Dedim ya sana abi 16 saat çalışan bi adamdan ne beklersin? Benim için değil, taşımacıda. Taşımacıda, bu tabir belki çok kaba ama çok yerinde, ağzına bi tane zeytin çekirdeği veriyo, altına 18 kiloluk tenekeyi koyuyo, bunu dolduracaksın diyo." (16. Görüşme-Şoför)

Kazaların nedenleri konusunda taşıma şirketi müdürünün cevabı da kazaların daha çok yorgunluk ve uykusuzluktan kaynaklandığını doğrulamaktadır:

"Allah çok şükür şeytan kulağına kurşun, bence en büyük etken, birincisi şoförlerin uykusuz kalması. En önemli etken bu." (38.Görüşme)

Acenta sorumlusunun kazaların nedenleri ile ilgili görüşü de şu yöndedir:

"Uykusuzluk. En büyük sebeplerden biri uykusuzluk. Genelde taşıma firmalarında oluyo, yani, dediğim gibi kaçta gelmiş, nereye gitcekmiş hiç bakmadan, bir şekilde işi kurtarma adına, zaten yedekleri de olmuyo, bu yetersizlikten dolayı da en büyük sebep uykusuzluk bence." (31.Görüşme)

3.4.6.3.3. Tur Şoförlerinin Acenta ve Taşıma Şirketleri Tarafından İşbaşı Denetimleri

Yarı yapılandırılmış görüşmeler sonunda tur şoförlerinin iş başı denetimlerinin de yapıldığı bulguları elde edilmiştir. Tur şoförleri çok yönlü olarak denetim altında tutulmaktadırlar.

Taşıma şirketi sahibi ya da müdürü, operasyonda çalışan birimler, hem acentaların hem de taşıma şirketlerinin kullandıkları GPRS sistemleri, rehber ve transfermenler yoluyla tur şoförlerinin çalışma denetimleri yapılmaktadır.

Yönetici bağlamında taşıma şirketi müdürü, şoförlerin işbaşı denetimi konusunda kendisinin hem araçları hem de şoförleri denetlediğini belirtmektedir:

"Ben hem burdan yaparım denetimleri hem alanda yaparım. Hiç farkında bile olmaz şoförler, iş saatinde çıkarım şöyle bunları görebileceğim yerde gözlerim, takip ederim, otelin önüne giderim şöyle uzaktan bakarım buluşmalarda. Çoğu arabayı buraya çağırırız buraya ofise, buradan yollarız, en azından arabayı göreyim, şoförü göreyim diye bunu yapıyorum." (38.Görüşme)

Denetim konusunda acenta sorumluları da yine tur şoförlerinin özellikle işbaşı denetimlerinde bulunduklarını belirtmektedirler. 33. görüşmede acenta sorumlusu şunları belirtmektedir:

"Ben kendim özellikle Marmaris çıkışında araç tura çıkmadan önce kontrol amaçlı durdurup işte teknik anlamda kliması çalışıyor mu, aracın hijyenini, şoförün kılık kıyafetini ve belgelerini kontrol ediyorum." (33. Görüşme)

Özellikle transfer bağlamında tur şoförleri havaalanlarında taşıma şirketleri ve acentalara bağlı çalışan birimler tarafından denetlenmektedirler:

"Şimdi orda havaalanı ekibimiz var, yabancılardan oluşan bir ekip var bir de Türklerden oluşan bir ekip var. Onlar zaten kaptanların denetimi araçların denetimi, kaptanın zamanında aracının yanında olması, işte müşterinin geldiği zaman şoförün valizini alması, aracı dolduktan gitmesi gibi hep bunları takip ediyolar." (35. Görüşme-Acenta Sorumlusu)

Şoförlerin denetiminin bir diğer yönünde rehber ve transfermenler bulunmaktadır. Acentalar bu konuda rehber ve transfermenlerden gelen raporları incelemekte ve şoförlerin bu şekilde denetimleri sağlanmaktadır:

"Bir dahaki turda da seni istemez mesela, en kötüsü de budur işte. Rapor yazıp bu şoförü bi daha istemiyorum bi daha" diyebilir yani ve acenta bi daha o şoförü göndermez yani." (20. Görüşme-Şoför)

"Bir transfermen sana gıcık gitsin hakkında rapor tutsun konuşmaya hakkın yok hemen raporu tutup seni işten atarlar. Eğer acentada arkanda duran biri yoksa tabii." (23. Görüşme-Şoför)

Şoförlerin denetiminde teknoloji odaklı denetim önemli bir rol oynamaktadır. Acenta ve taşıma şirketleri GPRS sistemleri yoluyla tur şoförlerini saniye saniye denetleme imkânına sahiptirler. Aracın çalıştığı anda GPRS sistemlerinin devreye girmesiyle, aracın ne kadar çalıştığı, nerede olduğu gibi konularda bilgi sahibi olunmaktadır ve bu yolla şoförlerin denetimi sağlanmaktadır:

"Gprs ile mazottan tasarruf yapabiliyoruz çünkü şoför bunun bilincinde oluyor, izlendiğini, ona bakıldığını biliyor. Aracı gereksiz çalıştırmadan kaçınıyor. Güven sağlıyor. Hepimize sağlıyor. Öncelikle güven geliyo hepimize ne yaptığını ne ettiğini görebiliyoruz." (29. Görüşme- Taşıma Şirketi Sahibi)

"Tabii Gprs var. Saat kaçta nerede olduğunu, kimin kullandığını biliyoruz. Tonları var mesela, o şoförden başkası binip kullanamıyor o arabayı. 15 gün önce o arabayı kim kullanmış, kaç km hızla gitmiş, otele kaçta girmiş, hepsini görebiliyoruz yani." (31. Görüşme-Acenta Sorumlusu)

3.4.6.4. Sahipsiz Meslek (Örgütlenme Yetersizliği)

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen diğer bir nokta ise örgütlenememe ve mesleğin sahipsiz, yani mevcut örgütler tarafından da

desteklenmemesi durumudur. Görüşmelerde şoförler odaları ve federasyonunun ne oranda aktif ya da pasif oldukları konuları irdelenmiştir.

Şoförlerin şoförler odası başkanı seçimi için kullandıkları oy hakları ellerinden alınmıştır. Başkan seçimi için sadece mal sahipleri oy hakkına sahiptirler. Bu bağlamda şoförler kendilerinin ikinci plana atıldıklarını da belirtmektedirler ve bu yönde mesleklerini sahipsiz meslek olarak nitelemektedirler:

"Yani sahibi olmayan bir meslek, federasyon bile sahip çıkmıyor, düşünsenize bi şoförün oy hakkı bile yok. Dernek başkanı seçeceksin, oda başkanı, oy kullanamıyorsun. Yani bu kadar adi bir sanat oldu." (2. Görüşme-Şoför)

Tur şoförleri özellikle "şoförler odası" ve "şoförler federasyonu" gibi örgütler konusunda sıkıntı yaşadıklarını, bu örgütlerin şoförler adına herhangi bir uygulamalarının olmadığını, şoförlerle ilgili herhangi bir çalışmalarının yapılmadığını, yıllık aidat alma haricinde herhangi bir aktivitelerinin olmadığını, kesinlikle pasif halde çalıştıklarını belirtmektedirler:

"Bizim sahibimiz yok, sahibimiz yok, yani şoför esnafının hakkını savunan, bizim şoförler federasyonu başkanımız son model Mercedes'le gezer ama öbür tarafta bu şoförün derdi nedir bilmez. Ben şuana kadar federasyonun hiçbir imkanından faydalanmadım. Diyorlar ki işte lokalleri var. Ben bilmeyorum bunlar nerde?" (15. Görüşme-Şoför)

3.4.6.4.1. Örgütlenme İsteği Bağlamında "Turizm Şoförleri Derneği"

Görüşmelerde Marmaris'te bir turizm şoförleri derneğinin açılmasının onlara göre nasıl olacağı, ne gibi faydalarının ya da zararlarının olabileceği sorulmuştur. Çoğu görüşmeci turizm şoförleri derneğinin kurulmasının şoförlerin çalışma pratikleri açısından önemli olduğunu ve faydalı olacağını belirtmiştir:

"Turizm şoförleri derneği kurulursa, şoförler bir yerde birleşir, taşımacı ezemez bunları. Acentacı da ezemez, insan gibi çalışır, insan gibi hakları aranır ama bu dernek olursa. Dernek olmazsa herkes tuttuğunu!" (7. Görüşme-Şoför)

Acenta sorumlusu, şoförlerin sahipsizlik konusunu dile getirerek turizm şoförleri derneğinin bu açıdan faydalı olacağını dile getirmektedir:

"İyi olur. Yani sonuçta dediğimiz gibi bu adamlar eziliyor. Onların haklarını savunan, ne bileyim onlara iş bulan, çok iyi olur yani. Sonuçta biraz sahipsizler yani." (31. Görüşme)

13. görüşmede tur şoförü özellikle daha önce de belirttiğimiz üzere sürücü kursları ve kasko-sigorta uygulamalarıyla değersiz hale gelen tur şoförlüğü mesleğinin bu yolla değerlendirilme yoluna gidebileceğini belirtmiştir:

"Gerekli tabii öyle bişe hani insanlar biç çatı altında toplansa, herkes hakkını arasa yani herkes hayat şartlarında yaşasa daha bi bizi savunsalar ne bileyim hakkımızı arasalar tabii ki iyi olur. Ne bileyim her önüne gelen turizm şoförü olmasa, bakıyorum öyle işte ne bileyim Mehmet abim traktörden inmiş gelmiş binmiş otobüse, yerinden kaldırmasını bilmiyor." (13. Görüşme)

2002-2003 yılları arasında Marmaris'te turizm şoförleri derneği kurulmuştur. Fakat derneğin tur şoförleri tarafından ekonomik olarak desteklenmemesi derneğin başarısız olmasına ve bu yönde derneğin kapanmasına neden olmuştur:

"Dernek olsa, en azından bir kişi yönlendirme yapar, uğraşır, bi yerlere gider, çözüm arayışında olur. Biraz destek olsaydı bizim dernek de devam edecekti. 2002-2003 te kuruldu ama destek gelmeyince, üç-beş kişiyle bu işler olmuyor, herkesten de para isteyemezsin. Paralı parasız herkes geldi ama orada çalışan birinin parasını ödemek lazım, kira parası var ofis için, ee bu sefer kendin yapamazsın ki sen bunu." (3. Görüşme- Şoför)

Marmaris'te 2002-2003 sezonunda kurulan turizm şoförleri derneğin başkanlığını da yapmış olan tur şoförü de derneğin kapanmasının en önemli nedeninin, derneğin diğer şoförler tarafından ekonomik olarak desteklenmemesine bağlamaktadır:

"Ben dernek başkanlığı da yaptım. Haklarını korumak için filan dernek de açtık ama maddi yönden bana çok zararı oldu. Turizm şoförleri derneği de açtık ama yürümedi.

Araştırmacı: Neden yürümedi?

Evet. Türkiye'de ikinci. Antalya'nın haricinde ben burada açtım. Tutunamadık, olmadı. Derneğin aidatlarını kimse vermedi, vermeyince de fes ettik." (2. Görüşme)

3.4.6.5. Taşıma Şirketleri Arasındaki Rekabet

Acentalar, kendilerine ait olan ve özmal olarak tabir edilen araçların haricinde taşıma şirketlerinden de araç tedarik etmektedirler. Bu yolla taşıma şirketleri acentalara sezon boyunca araç sağlarlar. Acentalar genellikle kendilerine sezon boyunca araç sağlayacak taşıma şirketleri seçimlerinde ihale yapma yoluna giderler.

Bu bağlamda taşıma şirketleri tur ya da transfer başına ücret belirleyip acentalara sunmaktadırlar. Görüşmeler sonucunda taşıma şirketlerinin acenta işlerini alabilmek için rekabete girdikleri ve tur ya da transfer başına düşük fiyat sundukları ve düşük fiyatların acentalara yaradığı bulguları elde edilmiştir:

"Sonra en büyük etken turizm sektöründe rekabet çok fazla. İşte taşımacılar gidip ben şu kadara taşıyım diyor, diğeri gidip ben şuna taşıyım diyor, öteki daha düşüğe ve tur operatörleri bu sayede düşük hangisiyse onunla çalışıyor." (38. Görüşme- Taşıma Şirketi Müdürü)

Acentaların yaptığı bu ihaleler taşıma şirketleri arasındaki rekabeti daha da arttırmaktadır. Bir görüşmeci taşıma şirketleri arasındaki rekabeti ve bu rekabette acentaların rolünü şöyle izah etmektedir:

"Taşımacılar rekabet ediyorlar, teklif veriyorlar böyle. Bu tabii ki acentanın işine geliyor. Acenta bunları tokuşturuyor koç gibi. Sana geliyor mesela sen benimle çalışmak ister misin diyor, çok iyisin diyor, sen evet diyorsun sonra bana geliyor, sonra başkasına götürüyor teklif. Sana diyor ki bana bi teklif ver, benim işimi kaç yaparsın, bana diyor bi fiyat ver, ona diyor, sonra en ucuzu çıkıyor. Diğerlerini de topluyor oraya bakın diyor şu arkadaş şu kadar fiyat verdi diyor. Diğerlerine de demek ki onu bu fiyattan verirseniz iş veririm, alın mal burda diyor." (23. Görüşme-Şoför)

Taşıma şirketleri acentalara sunduğu düşük fiyatların karşılığında kar edebilmeleri için kiraladıkları araçları ya da kendi araçlarını daha çok çalıştırmaktadırlar. Bu yönde acentaya bağlı tur şoförleri taşıma şirketleri arasındaki bu rekabetten etkilenmemelerine rağmen (daha önce belirtildiği üzere acentalar çalışma saatleri konusunda hassas davranmaktadırlar) özellikle taşıma şirketine bağlı tur şoförleri rekabetten dolayı daha fazla çalışmak zorunda kalmaktadırlar:

"Arabayı alıyor senden abi, midi'yi altı milyara kiralamış adam senden, dört milyar da mazot yaktırsa on milyar. O adam bunu kazandıracak, üstüne kendi kazanacak. Gece bar turuna gönderecek arabayı, bar turu elli lira, çift yön yaptın mı yüz lira. Gündüz iki bacak transfer yaptırmak zorunda, 300 den 600, bunun yakıtı içinde, taşımacı da çok kazanmıyor anlayacağın ama çok çalıştırır çok kazanıyor. Kendi aralarında da rekabet var. Bundan dolayı çok çalıştırıyor." (16. Görüşme-Şoför)

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmanın amacı Marmaris destinasyonunda çalışan tur şoförlerinin çalışma pratiklerini incelemektir. Literatürde tur şoförlerinin çalışma pratiklerini inceleyen herhangi bir araştırma olmadığından araştırma bu yönüyle keşfedici bir araştırmadır. Sekaran'a (2003: 119) göre keşfedici çalışmalara araştırmacı tarafından belirlenen araştırma konusuyla ilgili çok fazla bilgi bulunmadığı zamanlarda başvurulmaktadır ve aslında keşfedici araştırmaların amacı araştırma probleminin özünü daha iyi anlamaktır.

Orr (1996) çalışma olgusunun hayatlarımızda çok önemli yer edindiğini fakat buna rağmen günlük yaşantımızda gerçekte nasıl çalıştığımızın bilinmediğini, Simpson (1989) ve Barley ve Kunda (2001) ise çalışma ve çalışanların yerine ekonomik ilgilerin ön plana çıktığını vurgulamaktadırlar.

Turizm sektörü özelinde ise çalışma ve çalışan konuları hakkında az sayıda araştırma bulunmaktadır ve çalışanların sektördeki gerçek çalışma koşulları göz ardı edilmektedir (Veijola, 2010, Aykaç, 2009, Ladkin, 2011). Son yıllarda turizm sektörü çalışanlarının günlük pratiklerini değerlendiremeyen turizm araştırmaları da eleştirilmekte ve turizm araştırmalarında da günlük pratiklere önem verilmesi gerektiği belirtilmektedir (Edensor, 2001; Franklin ve Crang, 2001, Aslan, 2011). Bu bağlamda, araştırma tur şoförlerinin çalışma pratiklerine olan katkısı açısından önemlidir.

Yarı-yapılandırılmış görüşmeler araştırmanın tek bakış açısıyla sınırlı kalmaması için tur şoförleriyle sınırlandırılmamış, araştırmanın keşfedici yönünün daha olumlu sonuçlar verebilmesi adına acenta sorumluları, taşıma şirketi yöneticileri ve müdürleri de araştırma kapsamına alınarak, onlarla da görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Görüşmelerde genel olarak tur şoförlerinin günlük çalışma pratiklerinin nasıl gerçekleştiği, günlük çalışma pratiklerinde önemli olan noktalar, tur şoförleri ve hareketlilik kavramı, tur şoförlerinin turizm hareketliliklerini sağlamada yeri ve önemi, tur şoförlerinin rehber, transfermen, müşteri, operasyon çalışanları ve diğer

tur şoförleriyle ilişkileri, ilişkileri etkileyen etmenler ve tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen denetimler gibi konular ele alınmıştır.

Tur şoförlerinin sektördeki gerçek çalışma koşulları duygusal ve estetik emek gibi soyut kavramlarla sınırlandırılmamış (bkz. Franklin ve Crang, 2001) sektörde yaşanan gerçeklikler ve çalışma pratikleri tüm boyutlarıyla ele alınmıştır.

Urry (2000) ile Sheller ve Urry (2006) sosyal bilimin, insanların iş, eğlence, politika ve diğer amaçlarla yaptıkları sistematik hareketlilikleri göz ardı ettiğini belirtmektedir. Bu yönde araştırmada destinasyon içi hareketliliklerin çalışma koşullarıyla bağlantısının nasıl olduğu açıklanmıştır. Bu bağlamda Marmaris'te çalışan ve Marmaris'teki günlük hareketlilikleri (günlük turlar, yoğun müşteri transferleri vb.) sağlamada önemli pozisyonda bulunan tur şoförlerinin sektördeki gerçek çalışma koşullarını ve günlük çalışma pratiklerini keşfetmek amacıyla görüşmecilerle yoğun etkileşim içinde olmayı gerektiren yarı-yapılandırılmış görüşmeler yapılmıştır.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerine genel olarak değinilmiştir. Tur ve transfer haricinde tur şoförlerinin özellikle Marmaris'in sıcak hava koşullarında bagajlara yükleyip indirdikleri müşteri valizleri, tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin ağır bir yönünü oluşturmaktadır. Valiz yükleyip indirme pratiğinin yanı sıra araçların da şoförler tarafından temizlenmesi, tur şoförlerinin çalışma pratiklerinde yer tutan önemli bir noktadır.

Tur şoförlerinin çalıştıkları bölgeleri bilmeleri çalışma pratikleri bağlamında önemlidir. Bazı acentaların transfermenlik hizmetini bazı zamanlarda vermemesi transfermenlik görevini de şoförlerin bir görevi haline getirmiştir. Bu bağlamda bölgenin de bilinmesi önemli hale gelmektedir.

Turizm hareketlilikleri bağlamında önemli bir yere sahip olan tur şoförlerinin mevcut önemlerine rağmen değer görmedikleri, kendilerini değersiz hissettikleri, ekonomik olarak da değerlerinin karşılığının verilmediği ortaya çıkmıştır. Değersizleşmelerine neden olan etmenlerin başında ehliyetlerin sürücü kursları tarafından dağıtılması gelmektedir. Kasko-sigorta uygulamaları da tur şoförlerinin mevcut değerlerini kaybetmelerine neden olan bir diğer etmen olarak bulgulanmıştır.

Çalışma pratiklerinin farklı çalışanlar için ayrıntılandırılması gerektiğinden (Orr, 1996: 50; Aslan, 2011: 105), araştırmanın tur şoförleri özelinde ele alınması, araştırmacının tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin en önemli noktalarını görmesini sağlamıştır. Ayrıca araştırmada tur şoförlerinin çalışma pratikleri acenta ve taşıma şirketleri bağlamında da ele alınarak acenta ya da taşıma şirketlerine bağlı çalışan tur şoförlerinin çalışma pratikleri ayrıntılandırılmıştır.

Acenta ve taşıma şirketlerine bağlı çalışan tur şoförlerinin çalışma pratiklerinin nasıl farklılaştığı ele alınmış, bu farklar alt başlıklar halinde irdelenmiştir. Tur şoförleri açısından genelde acentaya bağlı çalışmak avantajlı bir durum iken taşıma şirketlerinde tur şoförlüğü yapmanın büyük oranda zorlukları ve dezavantajları bulunmaktadır.

Taşıma şirketlerine bağlı çalışan tur şoförlerinin azami şartlar altında konaklama standartları bulunmaktadır. Bundan dolayı genelde taşıma şirketlerine bağlı çalışan tur şoförleri kullandıkları araçların bagajlarında uyumaktadırlar. Hem araç bagajında uyunması hem de yoğun çalışma saatlerinden dolayı kullandıkları araçlar tur şoförleri için bir ev niteliği taşımaktadır. Konaklama standartlarının uygunsuzluğu tur şoförlerinin dinlenme olanaklarını azaltmaktadır. Bu bağlamda zaten yorgun ve uykusuz olan tur şoförleri dinlenmeden yorgun ve uykusuz çalışmaya devam etmektedirler.

Özellikle tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen kanunlara uygunluk noktasında acentaların hassasiyeti bulunurken, taşıma şirketleri bu konuda hiçbir hassasiyet göstermeyerek tur şoförlerini sömürüye varan çalışma pratiklerine itmektedirler. Yoğun çalışma saatleri yorgunluk ve uykusuzluğa, konaklama şartlarının kötü olması bu yöndeki yorgunluk ve uykusuzluğun devamına neden olmaktadır. Dinlenme olanaklarının azalmasıyla çoğu zaman yorgunluk ve uykusuzluk da kazalara neden olmaktadır.

Acentaya bağlı çalışan tur şoförleri işlerin belirsizliği (ne zaman-hangi iş) noktasında problem yaşamazken, taşıma şirketlerine bağlı çalışan şoförler bu noktada büyük problemlerle karşılaşmaktadırlar. İşin belirsizliği taşıma şirketine bağlı şoförlerin yorgun ve uykusuz kalmalarına, yorgunluk ve uykusuzluk da kaza riskine

yol açmaktadır. Ayrıca iş belirsizliği taşıma şirketi şoförleri açısından sosyal yaşam-ış dengesinin bozulmasına, bu yönde şoförlerin de psikolojik sıkıntılarına neden olmaktadır.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini etkileyen bir diğer konu da Karayolları Taşıma Yönetmeliği'nin yürürlüğe girmesiyle ticari yolcu taşımacılığı için zorunlu hale gelen D2 belgesi bireysel taşımacılığı ortadan kaldırarak, bireysel taşımacıların acenta ve taşıma şirketlerine olan bağımlılıklarının artmasıdır.

Tur şoförlerinin çalışma pratiklerini en önemli oranda etkileyen bahşış konusunun, taşıma şirketleri ve acentalar tarafından nasıl bir koz olarak kullanıldığına değinilmiştir. Düşük maaş uygulamasında büyük oranda etken olan bahşış, tur şoförlerinin çalışma pratiklerini ilgilendiren neredeyse tüm kişilerle de ilişkilerini etkilemektedir.

Rehber, transfermen, müşteri, operasyon çalışanları ve diğer şoförler ile tur şoförleri arasındaki ilişkide bahşışın önemi ve rolü ortaya konmuştur. Ayrıca bahşış uygulaması hem tur şoförlerinin daha fazla çalışmasına hem de çalıştırılmalarına neden olmaktadır çünkü bir tur şoförü için daha fazla sayıda tur ya da transfer daha fazla miktarda bahşış anlamına gelmektedir.

Taşıma şirketi yöneticileri ve operasyon çalışanları tur şoförlerinin çalışma pratikleri konusunda doğru bildikleri yanlış bilgilere sahiptirler. Özellikle bu yanlış, sezon boyunca izinsiz çalıştırılan tur şoförlerinin yorgunluklarını ve uykusuzluklarını yine artı bir iş vererek gidermeye çalışmaları noktasında olmaktadır.

Araştırmanın Kısıtları, Sonraki Çalışmalar ve Yöneticiler İçin Öneriler

Araştırmanın örneklemini Marmaris'te çalışan tur şoförleri oluşturduğundan, ve Marmaris'in sezonluk etkilerinin olmasından dolayı ilerleyen çalışmaların Antalya ya da İstanbul gibi, yıl boyu turizm hareketliliklerinin sürdüğü destinasyonlarda yapılması farklı sonuçlar verebilecektir.

Araştırma sürecinde yarı-yapılandırılmış görüşme tekniğiyle veriler elde edilmiştir. Tur şoförlerinin günlük çalışma pratiklerine daha da yakın olma adına

ilerleyen çalışmalarda yarı yapılandırılmış görüşmelere ek olarak katılımcı gözlemlerin yapılması daha detaylı verilerin elde edilmesini sağlayacaktır.

Araştırma kapsamında yapılan yarı yapılandırılmış görüşmeler turizm sezonunun yoğun olduğu dönemde yapılmıştır. Turizm sezonunun yoğun olmadığı dönemlerde yapılacak görüşmelerde farklı veriler elde edilebilir, ya da hem yoğun hem de yoğun olmayan sezonlarda elde edilen veriler karşılaştırmalı olarak incelenebilir.

Ehliyet dağıtım yetkisinin sürücü kurslarından alınması ve ilgili kamu kuruluşları bünyesinde gerçekleştirilmesi, ehliyetlerin liyakatiyle elde edilmesi noktasında önem arz etmektedir.

Transfermenlik hizmetinin bazı zamanlarda verilmemesi şoförlere bu konuda artı sorumluluk yüklenmiştir. Şoförlük mesleğinin yanı sıra transfermenlik görevi tur şoförlerinin meslekleri konusunda tereddütlere itmektedir (şoför müyüm, transfermen mi?) ve bu uygulama aynı zamanda tur şoförlerinin zor çalışma koşullarına neden olmaktadır. Bu bağlamda transfermenlik hizmetinin devam ettirilmesi gerekmektedir.

İş belirsizliği bağlamında tur şoförlerinin işlerinde belirsizliğin kaldırılması şoförlerin daha sağlıklı çalışma pratiklerine kavuşmalarını sağlayacaktır. Bu yönde şoförlerin yorgunluk ve uykusuzluk durumları giderilerek, yorgunluk ve uykusuzluktan kaynaklanacak kaza riskleri de ortadan kaldırılacaktır. Bu bağlamda belirsizliklerin giderilmesi adına daha fazla sayıda araç ve çalışan istihdam edilmelidir.

Turizm taşıma şirketi yöneticilerinin doğru bildiği yanlışların olduğu bulgusuna dayanarak, yöneticilerin şoförler hakkında daha fazla geri bildirim almaları, iş dağılımı konusunda şoförlerin de fikirlerine önem verilmeli, daha özelden tur şoförlerinin dinlendirilmesi yine artı bir iş verilerek yapılmamalıdır.

Resmi kurum ve kuruluşlar acenta ve taşıma şirketlerinin iş yapma tarzlarını sıkı denetim altına almalıdırlar. Denetim sıklığının arttırılmasıyla tur şoförleri daha sağlıklı şartlara kavuşacaklardır. Sağlıklı şartların olması yorgunluk ve uykusuzluğu

azaltacaktır. Bu yönde kaza sebeplerinin en önemlilerinden biri olan yorgunluk ve uykusuzluğun azaltılmasıyla da kaza riskleri en aza indirilecektir.

Çalışma saatleri ve haftalık izin gibi konularda kanuna uygunsuzluk durumunda verilecek cezaların miktarlarının arttırılması tur şoförlerinin çalışma pratikleri açısından önemli faydalar sağlayacaktır.



KAYNAKÇA

- Arellano, A. (2004) Bodies, spirits, and Incas: Performing Machu Picchu. İçinde M. Sheller ve J. Urry (Der.), *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*, London & New York: Routledge.
- Arendt, H. (1994) *İnsanlık Durumu*. İstanbul: İletişim Yayıncılık.
- Aslan, A. (2011) Turist-çalışan cinsel ilişkilerinin eleştirel gerçeklikle incelenmesi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Aslan, A. (2016) An exploratory study on the sexual intimacy of male hotel workers and foreign female tourists. *International Journal of Hospitality Management*, 58: 107-116.
- Aslan, A., Aslan, S., ve Avcı, U. (2015) How do sales work and relational work overlap, and how are sales work and relational work enacted by workers? A study of tour representatives, *Tourism and Travel Studies II*, 18-20 Haziran 2015, Bildiriler Kitabı, 206-213.
- Aslan, A. ve Özeren, E. (baskıda) Turist-Çalışan(Görevli) Etkileşimleri: Pratik Teorisi Bağlamında Bir İnceleme. İçinde E. Duran ve E. Özkul (Der.), *Turizmin Sosyal Psikolojik Dinamikleri*, Çanakkale: Paradigma Akademi.
- Atkinson, P. ve Hamersley, M. (2007). *Ethnography: Principles in Practice*. New York: Routledge.
- Aykaç, A. (2009) *Yeni İşler, Yeni İşçiler: Turizm Sektöründe Emek*. İstanbul: İletişim Yayınları.
- Barley, S. R. ve Kunda, G. (2001). Bringing Work back in. *Organization Science*, 12 (1): 76–95.
- Baum, T. (2007). Human resources in tourism: Still waiting for change. *Tourism Management*, 28: 1383–1399.
- Becker, H. S. (2014) *Mesleğin İncelikleri: Sosyal Bilimlerde Araştırma Nasıl Yürütülür?*. Ankara: Heretik.

- Casey, C. (1995) *Work, Self and Society: After Industrialism*. London and New York: Routledge.
- Cohen, E. ve Cohen, S. A. (2015) A mobilities approach to tourism from emerging world regions. *Current Issues in Tourism*, 18(1), 11-43.
- Corbin, J. ve Strauss, A. (1990). Grounded Theory Research: Procedures, Canons and Evaluative Criteria. *Qualitative Sociology*, 13 (1): 3–21.
- Coyne, I. T. (1997) Sampling in qualitative research. Purposeful and theoretical sampling; merging or clear boundaries? *Journal of Advanced Nursing*, 26, 623-630.
- Creswell, T. (2006) *On The Move: Mobility In The Modern Western World*. London & New York: Routledge.
- Cresswell, T. (2010). Towards a politics of mobility. *Environment and Planning D: Society and Space*, 28, 17–31.
- Davies, C. A. (1999). *Reflexive Ethnography: a Guide to Researching Selves and Others*. London: Rotledge.
- Deetz, S. (1996). Describing Differences in Approaches to Organization Science: Rethinking Burrell and Morgan and Their Legacy. *Organization Science*, 7 (2): 191-207.
- Edensor, T. (2004) Reconstituting the Taj Mahal: Tourist flows and glocalization. İçinde M. Sheller ve J. Urry (Der.), *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*, London & New York: Routledge.
- Edensor, T. (2007). Mundane mobilities, performances and spaces of tourism. *Social & Cultural Geography*, 8(2), 199–215.
- Ezzy, D. (2002). *Qualitative Analysis: Practice and Innovation*. Crows Nest: Allen and Unwin.
- Foucault, M. (1986) Of Other Spaces: Utopias and Heterotopias. <http://web.mit.edu/allanmc/www/foucault1.pdf> (15.01.2016).

Foucault, M. (2014) *Özne ve İktidar: Seçme Yazılar 2*. İstanbul: Ayrıntı.

Franklin, A. ve Crang, M. (2001). The Trouble with Tourism and Travel Theory?. *Tourist Studies*, 1 (1): 5–22.

Gibson, C. (2009). Geographies of tourism: critical research on capitalism and local livelihoods. *Progress in Human Geography*, 33(4): 527-534.

Gorz, A. (2007). *İktisadi Aklın Eleştirisi: Çalışmanın Dönüşümleri/Anlam Arayışı*. İstanbul: Ayrıntı

Gorz, A. (2014). *Yaşadığımız Sefalet: Kurtuluş Çareleri*. İstanbul: Ayrıntı

Gulbenkian Komisyonu (2005). *Sosyal Bilimlerin Yeniden Yapılanması Üzerine Rapor*. (Çeviren: Ş. Tekeli). İstanbul: Metis Yayınları.

Hannam, K., Sheller, M. ve Urry, J. (2006) Editorial: Mobilities, immobilities and moorings. *Mobilities*, 1(1), 1–22.

Hannam, K., Butler, G. ve Paris, C. M. (2014) Developments and key issues in tourism mobilities. *Annals of Tourism Research*, 44: 171-185.

Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press.

Holstein, J. A. ve Gubrium, J. F. (2004). The Active Interview. *Qualitative Research: Theory, Method and Practice* (140–161). (der.) D. Silverman. London: Sage.

Kalakoğlu, R. (2010) *Dünden bugüne Marmaris*. İzmir: Etki Yayıncılık.

Kümbetoğlu, B. (2005) *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam.

Kvale, S. (1996). *InterViews : An Introduction To Qualitative Research Interviewing*. London, Sage Publications.

Ladkin, A. (2011) Exploring Tourism Labor. *Annals of Tourism Research*, 38 (3): 1135–1155.

Larsen, J. ve Urry, J. (2011). Gazing and Performing. *Environment and Planning D: Society and Space*, 29 (6): 1110–1125.

Layder, D. (2015) *Sosyolojik Araştırma Pratiği: Teori ve Sosyal Araştırmanın İlişkilendirilmesi*. Ankara: Heretik.

Leidner, R. 1993. *Fast Food, Fast Talk: Service Work and the Routinization of Everyday Life*. University of California Press, Berkeley, CA.

Löfgren, O. (1999) *On Holiday: A History of Vacationing*. Berkeley: University of California Press.

Man, F. (2013) Akışkan Zamanlarda Eğretilişme: Ulusal İstihdam Stratejisi Üzerine Bir Değerlendirme. *Çalışma ve Toplum*, 36(1): 229-252.

Marshall, M. N. (1996) Sampling for qualitative research. *Family Practice*, 13: 522-525.

Miles, M. B. ve Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage.

Nicolini, D. (2010) Practice as the Site of Knowing: Insights from the Field of Telemedicine. *Organization Science*, 22(3): 602-620

Nicolini, D. (2012) *Practice Theory, Work & Organization: An Introduction*. United Kingdom: Oxford University Press.

Normark, D. (2006) Tending to mobility: intensities of staying at the petrol station. *Environment and Planning A*, 38: 241-252.

Orr, J. E. (1996) *Talking about machines*. Ithaca: Cornell University Press.

Orr, J. E. (2006). Ten Years of Talking About Machines, *Organization Studies*, 27(12): 1805–1820.

Orwell, G. (2015) *Paris ve Londra'da Beş Parasız*. İstanbul: Can Yayınları.

Patton, M. Q. (1990). *Qualitative Research Evaluation Methods*. Newbury Park: California.

Perçin, N. Ş., Güzel, B. ve Tükeltürk, A. Ş. (2014) *Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Uygulamaları*. İstanbul: Beta.

Rifkin, J. (1995) *The End of Work: The Decline of The Global Labor Force and The Dawn of The Post-Market Era*. New York: G.P. Putnam's Sons

Sandberg, J. ve Dall’Alba, G. (2009) Returning to Practice Anew: a Life-world Perspective, *Organization Studies*, 30 (12): 1349–1368.

Sandberg, J. ve Tsoukas, H. (2011) Grasping the Logic of Practice: Theorizing through Practical Rationality. *Academy of Management Review*, 36 (2): 338–360.

Sennett, R. (2005) *Karakter Aşınması: Yeni Kapitalizmde İşin Kişilik Üzerindeki Etkileri*. İstanbul: Ayrıntı.

Schatzki, T. R. (2006) On Organizations as they Happen. *Organization Studies*, 27(12): 1863–1873

Sharpley, R. (2004) Islands in the sun: Cyprus. İçinde M. Sheller ve J. Urry (Der.), *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*, London & New York: Routledge.

Sheller, M. (2004) Demobilizing and remobilizing Caribbean paradise. İçinde M. Sheller ve J. Urry (Der.), *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*, London & New York: Routledge.

Sheller, M. ve Urry, J. (2004) *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*. London & New York: Routledge.

Sheller, M. ve Urry, J. (2006) The new mobilities paradigm. *Environment and Planning A*, 30: 207-226.

Silverman, D. (2000) *Doing Qualitative Research: A Practical Handbook*. London: Sage.

Simpson, I. H. (1989) The Sociology of Work: Where Have the Workers Gone? *Social Forces*. (67): 563-581.

Strangleman, T. ve Warren, T. (2015) *Çalışma ve Toplum: Sosyolojik Yaklaşımlar, Temalar ve Yöntemler*. Ankara: Nobel.

Tataroğlu, E. G. (2006) Conceptual analysis of tourism: the case of Marmaris town in Turkey. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi.

The UN Refugee Agency (2016) *Syria End of The Year Report*, <http://www.unhcr.org/56cad5a99.html> (Erişim Tarihi: 27.02.2016).

Tükeltürk, A. Ş., Perçin, N. Ş. ve Güzel, B. (2014) *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Urry, J. (2000) *Sociology Beyond Societies: Mobilities for The Twenty-First Century*, London & New York: Routledge.

Urry, J. (2004) Death in Venice. İçinde M. Sheller ve J. Urry (Der.), *Tourism Mobilities: Places to play, places in play*, London & New York: Routledge.

Urry, J. (2009) *Turist Bakışı* (çeviren, E. Tataroğlu & İ. Yıldız). Ankara: BilgeSu.

Uykucu, K. E. (1970) *The History and Geography of Marmaris*, İstanbul: As Matbaası.

Warhurst, C. ve Nickson, D. (2009). Who's got the Look? Emotional, Aesthetic and Sexualized Labour in Interactive Services. *Gender, Work and Organization*, 16 (3): 385–404.

World Tourism Organization (2014) *UNWTO Tourism Highlights*, <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416226> (Erişim Tarihi: 06.02.2016).

World Tourism Organization (2015) *UNWTO Tourism Highlights*, <http://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284416899> (Erişim Tarihi: 06.02.2016).

www.resmigazete.gov.tr (Erişim Tarihi: 28.07.2016).

www.türsab.org.tr (Erişim Tarihi: 27. 06. 2016).

Van De Ven, A. H. ve Johnson, P. E. (2006) Knowledge for theory and practice. *Academy of Management Review*, 31(4): 802-821.

Veijola, A. (2009). Introduction: Tourism as work. *Tourist Studies*, 9(2), 83-87

Yanow, D. (2006). Talking about Practices: on Julian Orr's Talking about Machines. *Organization Studies*, 27 (12): 1743–1756.

Yıldırım, A. (1999). Nitel araştırma yöntemlerinin temel özellikleri ve eğitim araştırmalarındaki yeri ve önemi. *Eğitim ve Bilim*, 23, 7-12.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (9. Ed.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Zuboff, S. 1998. *In the Age of the Smart Machine*. Basic, New York.



ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Saim ASLAN

Doğum Yeri : Ağrı

Doğum Yılı : 1986

Medeni Hali : Bekar

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 2002-2005 : Naci Gökçe Lisesi

Lisans 2007-2012 : Adnan Menderes Üniversitesi- Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü

Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

Eylül 2014- Devam Ediyor : Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi- Araştırma Görevlisi (ÖYP)

2013-2014 : Ağrı Milli Eğitim Müdürlüğü- Sözleşmeli İngilizce Öğretmenliği

2012-2013 : Ağrı İŞKUR- Turizm Uzman Öğreticisi

2010-2012 : Karavan Turizm Kuşadası -Kruvaziyer Acentası

2008- 2010 : Tura Turizm Kuşadası -Kruvaziyer Acentası