

Yenilenme Deneyimini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Tatil Esnasında İş ve Tatille İlgili Akıllı Telefon Kullanımı, İşle Tatilin Birbirine Karışması ve Deneyimleme Kalitesi

DOI NO: 10.5578/JSS.40372

Mustafa Cevdet ALTUNEL¹
Orhan AKOVA²

Geliş Tarihi: 19.08.2016

Kabul Tarihi: 13.12. 2016

Özet

Günümüzde son teknolojik gelişmeler sayesinde cep telefonları her yerde ve her daim kullanılabilen akıllı telefonlara evrimleşmiştir. Akıllı cep telefonlarının insanların yaşamına dâhil olması beraberinde bir takım avantaj ve dezavantajlar getirmiştir. Akıllı telefonlar kullanıcılarına genişletilmiş bir müsaitlik, gerçek zamanlı bilgi erişimi, verimlilik ve etkinlik gibi avantajlar sağlarken, diğer taraftan, insanların akıllı telefonlarını tatil zamanlarında yoğun bir şekilde kullanmalarından ötürü çalışma saatleri ile boş zaman arasındaki sınır daha az belirgin hale gelmiştir. Bu çalışmada tatil esnasında tatille ilgili akıllı telefon kullanımı, tatil esnasında işle ilgili akıllı telefon kullanımı, işle tatilin birbirine karışması, deneyimleme kalitesi ve yenilenme deneyimi arasındaki ilişki incelenmiştir. Kolayda örnekleme yoluyla 562 anket toplanmıştır. İş ve tatilin birbirine karışması ve deneyimleme kalitesi, yenilenme deneyiminin 2 öncülü olarak bulunmuştur. Tüm araştırma hipotezleri kabul edilmiş ve bulgular tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Akıllı Cep Telefonları, İş ile Tatilin Birbirine Karışması, Deneyimleme Kalitesi, Yenilenme Deneyimi

Determining The Factors Effecting Experience Quality: Travel and Work Related Smartphone Use in Travel, Work-Travel Interference and Experience Quality

Abstract

Today thanks to the latest technological advances, mobile phones are evolved into smartphones which can be used in everywhere at any time. The involvement of smartphones to people's life has brought some advantages and disadvantages. Foreexample smartphones provide an extended availability, real time information access, productivity and efficiency to the users. On the other hand;

¹ Yrd. Doç. Dr., Kırklareli Üniversitesi, e-posta: mustafacaltunel@gmail.com

² Doç. Dr., İstanbul Üniversitesi, e-posta: akovaorhan@hotmail.com

when people continue using their smartphones intensively during their vacation, the boundary between working hours and leisure time become less clear. In this paper, the relationship between travel related smartphone use in travel, work related smartphone use in travel, work-travel interference, experience quality and recovery experience has investigated. 562 surveys are collected through convenience sampling method. It is found that work-travel interference and experience quality are the antecedents of the recovery experience. All hypotheses are supported and findings are discussed.

Keywords: *Smartphones, Work-Travel Interference, Experience Quality, Recovery Experience.*

Giriş

Bilgi teknolojilerinin ilerlemesi ve teknoloji kullanımının hızlı bir şekilde yaygınlaşması günlük hayatımıza önemli kolaylıklar getirmekte ve sosyal yaşamımızda yeni gelişmelere yol açmaktadır. Özellikle akıllı cep telefonları, bilgi ve iletişim teknolojileri içinde değerlendirilen dizüstü ve tablet bilgisayarlara nazaran daha fazla tercih edilir hale gelmekte (Özbek ve diğerleri, 2014) bedeninin ve kimliğin bir uzantısı haline geldiği iddia edilmekte (Hulme ve Peters, 2001; Özkoçak, 2016) ve yaşantımız üzerinde daha güçlü bir etki bırakabilmektedir.

Akıllı telefonlar coğrafi uzaklıklardan ve zamandan bağımsız olarak diğer insanlarla iletişime geçebilmemize yardımcı olmakta ve sürekli çevrimiçi olabilmemizi sağlamaktadır. Sosyal paylaşım ağlarında varolan konum bazlı hizmetler her türlü bilgi edinme, eğlence vb. olanaklar sunarken ailemizle, arkadaşlarımızla, işyeriyle sürekli bağlı kalmamıza imkân tanımaktadır. Ayrıca akıllı telefonların sunduğu konum bazlı servisler, coğrafi olarak bulunduğumuz yerin ve kimlerle birlikte olduğumuzun bilinmesini mümkün kılmaktadır (Özdemir, 2014). Akıllı telefonlar kullanıcılara bir yandan uzatılmış mevcudiyet, tam zamanında bilgiye erişim, üretkenlik ve verimlilik sağlarken (Parasuraman ve Greenhaus 2002) diğer yandan, akıllı telefonlarda kullanılan bazı uygulamalar kullanıcılara çevrimiçi rezervasyon yapma, turistik çekiciliklerle ilgili bilgi arama imkânı vermektedir (Derks, van Duin, Tims ve Bakker 2015; Derks ve Bakker, 2014).

Günümüzde bireylerin yanında işletmeler de giderek artan bir şekilde faaliyetin yürütülmesinde akıllı telefon kullanmaya başlamışlardır. 2011 yılında yapılan bir araştırmada, küçük işletmelerin %63'ünün, orta ölçekli işletmelerin %82'sinin ve büyük ölçekli işletmelerin ise %92'sinin örgüt içi ve örgüt dışı iletişimi sağlamada akıllı telefon kullandıkları ortaya çıkmıştır (Ada ve Tatlı, 2012). Akıllı telefonların sahip olduğu özellikler, örgüt faaliyetlerinin hızlı bir şekilde yürütülmesinde ve örgütün çalışanlarla,

tedarikçilerle, müşterilerle ilişkilerinin düzenlenmesinde önemli bir araç haline gelmiştir.

Akıllı telefonlar ve kablosuz internet imkânları iş dışındaki her yerde çalışmaya devam etmemizi sağlayarak, iş ve boş zamanın keskin bir şekilde birbirinden ayrılmasına mani olmuş, aksine yakınsamış bir hal almasına neden olmuştur (Özdemir, 2014). Bu durum iş ve boş zamanın birbirine karışmasına yol açmakta ve insanları her daim ve her yerde işleriyle bağlantılı hale getirmekte ve işin hiç bir zaman bitmeyeceği algısını yaratarak ev ve iş arasında dengenin bozulmasına ve ev ve işin birbirine karışmasına neden olmaktadır (Derks, van Duin, Tims ve Bakker 2015; Derks ve Bakker, 2014).

Akıllı telefonların yoğun bir şekilde kullanılmasından dolayı psikolojik bir varlık olan insanın iş ve ev hayatının birbirine karışması, sürekli yenilenme ihtiyacı içinde olan bireylerin teknoloji kullanımı nedeniyle ne gibi zorluklarla karşılaştığı ve işyeri ile ilgili akıllı telefon kullanımının bireyin yenilenme ihtiyacı üzerinde nasıl etkiler yaptığı önemli bir konu haline gelmiştir. Benzer şekilde, İnsanlar tatillerinde akıllı telefonlarını yoğun bir şekilde kullanmaya devam ettikçe, iş saatleri dışında işlerinden uzak kalmaları mümkün olmamakta ve tatil esnasında yenilenme deneyimleri ve kişisel ev hayatları zarar görebilmektedir. Bu süreç ev ve iş yerinin birbirine karışmasının yanında iş ve tatilin birbirine karışması kavramının da gelişmesine neden olmuştur. Bu durum işle ilgili amaçlarla boş zamanlarında yoğun bir şekilde akıllı telefon kullanan insanların yenilenme deneyiminin zarar görmesine neden olan boş zaman ve işin birbirine karışması olarak tanımlanmaktadır (Altunel ve Ulucan, 2016).

Özellikle yenilenme deneyimini artırmak için tatile çıkan insanların tatil esnasında akıllı telefonlarını iş amaçlı kullanmaları dolayısıyla yenilenme deneyimlerinin nasıl etkilendiğinin ortaya konması, çalışanların tatile çıkma amaçlarından biri olan yenilenme deneyiminin artmasını ne derece gerçekleştirdiğinin bilinmesi açısından önem taşımaktadır. Birçok araştırmacı akıllı telefonların seyahat esnasında kullanımının yararları üzerine araştırma yapmış ancak, akıllı telefonların tatil esnasında kullanımının bireylerin deneyimleme kalitesine ve onun üzerinden de yenilenme deneyimine olan etkisi araştırılmamıştır. Literatürde akıllı telefonların genellikle çevrimiçi rezervasyon, navigasyon ve sosyal paylaşımlar bağlamında tatil sırasında gerçekleştirilen işlemleri nasıl kolaylaştırdığı (Kramer ve diğerleri, 2007; Kim, Park ve Morrison, 2008; Rasinger ve diğerleri, 2009;Tussyadiah ve Zach, 2012; Wang, Xiang ve Paris, 2012; Fesenmaier, 2016;) üzerine araştırmalar bulunmaktadır. Bu çalışmada ise tatil esnasında tatile ilgili akıllı telefon kullanımı, tatil esnasında işle ilgili akıllı telefon kullanımı, işle tatilin birbirine karışması, deneyimleme kalitesi ve yenilenme deneyimi değişkenlerinin birbirleriyle

olan çeşitli ilişkilerini inceleyen bir model kurulmuş ve model içerisinde yer alan ilişkiler test edilmiştir.

1. Akıllı Telefon Kullanımı

Akıllı telefonlar, internet erişimi olan ve yükleme ve indirme yapabilen bazı uygulamaları destekleyen mobil cihazlar olarak tanımlanmaktadır (Hinton ve Hjorth, 2013: 123; Özdemir, 2014). Diğer bir tanıma göre ise akıllı telefonlar, kullanıcıların takvimlerini düzenleyebildikleri, arama yapabildikleri, sosyal ağlara bağlanarak internet imkânlarını kullanabildikleri ve her yerde ve her zaman kendi e-postalarına göz atıp cevaplayabildikleri kablosuz cihazlardır (Derks ve Bakker, 2014). Ayrıca akıllı telefonlar kamera, MP3 oynatıcı, GPS gibi farklı dijital parçalar ve mobil uygulamaların düzgün bir şekilde çalışmasına yardımcı olan işletim sistemlerini içeren küçük bir bilgisayar olarak da tanımlanabilir (Wang, Xiang ve Fesenmaier, 2016). Özellikle 4G teknolojili hızlı internet erişimi, zaman ve mekân sınırını ortadan kaldırarak akıllı telefonların, mobil bir bilgisayar olarak kullanılmasına imkân tanımıştır (Özdemir, 2014).

Akıllı telefonların kullanımını etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler sosyal ihtiyaçlar, toplum baskısı, hayatı kolaylaştırma ve bağıllık ve satın alma davranışı şeklinde açıklanabilir (Taner, 2013). Ayrıca kolay bir şekilde ulaşılabilmenin sonucu olarak insanlar akıllı telefonlara bağımlı hale gelebilmekte (Shaffer, 1996) ve teknoloji bağımlılığı da ailelerin birbirinden uzaklaşmasına neden olabilmektedir (Kennedy-Eden, 2014). Akıllı telefonların kullanıcılara sunduğu, web sitelerinde gezinmek, iletişim için sosyal medyayı kullanmak vb. gibi sayısız uygulamalar insanların sosyal hayatlarını kolaylaştırmaktadır. İnsanların çevrimiçi uçak bileti satın alması, konaklama rezervasyonu yapması ve seyahat etnasında turistik yerler için bilgi arama ve inceleme yapmalarına yardım eden uygulamaların geliştirilmesiyle, akıllı telefonlar turizm ve seyahat endüstrisi içine girmiştir. Günümüzde insanların tatilleri etnasında tatilleri ile ilgili akıllı cep telefonlarını çeşitli amaçlarla kullandıkları görülmektedir.

Akıllı telefonların hayatımızı nasıl etkilediği üzerine sayısız tartışma vardır. Bazı çalışmalar akıllı telefonların günlük hayatımızı nasıl kolaylaştırdığı (Kang vd., 2011) üzerine eğilirken, bazıları sosyal yaşantımıza nasıl zarar verdiği (İnce ve Kılıç, 2016; Gümüş ve Örgenç, 2015; Kadı ve Öztunç, 2015) üzerine yoğunlaşmaktadır. Akıllı telefonlarla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde yapılan çalışmaların çoğunlukla akıllı telefon kullanımını etkileyen motivasyonel faktörler (Park ve Chen 2007), bireylerin içsel ve dışsal değerlerinin akıllı telefon kullanımına etkisi (Bodker vd., 2009), bilgisayar öz-yeterliliğinin akıllı telefon kullanımına

etkisi (Chen vd., 2009), akıllı telefon kullanımları ile bilgisayarların kullanımını karşılaştırması (Bao vd., 2011), kullanışlılığın akıllı telefon kullanım niyetine etkisi (Kang vd., 2011), kişilik özellikleri ve akıllı telefon sahipliği ve kullanımı arasındaki ilişkinin (Lane ve Manner, 2011) belirlenmeye çalışıldığı görülmektedir (Taner, 2013). Yerli literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde daha çok; lise öğrencilerinin cep telefonu bağımlılığın ortaya konulması (İnce ve Kılıç, 2016), kişilik özellikleri ile akıllı telefon teknolojisinin kabulüne yönelik davranışsal niyetler arasındaki ilişki (Özbek, 2014), akıllı telefonların yeni medya ortamlarının hangi bileşenlerinden faydalandığına, gündelik hayatımıza kattığı yeniliklerin neler olduğuna (Özdemir, 2014), Türk kullanıcılarının oyalanma ihtiyaçlarını hangi uygulamaları kullanarak gidermeye çalıştıkları (Özkoçak, 2016), akıllı telefonların kullanımını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi (Ada ve Tatlı, 2012), akıllı telefonların kullanıcıları tarafından değerlendirilmesi (Taner, 2013), genç bireylerin cep telefonu satın alma kararlarında marka değeri bileşenlerinden hangisinin, ne ölçüde ve daha baskın olarak etkili olduğunu (Kuşku-Özdemir ve Güzeloğlu, 2015), cep telefon kullanımının öğrencilerin okul başarılarına olası etkileri ve önemli ölçüde maddi kayıplara yol açması konuları (Gümüş ve Örgenç, 2015), üniversite gençliğinin cep telefonu kullanımında kendi ekonomik harcama düzeylerine uygun davranıp davranmadıkları (Kadı ve Öztunç, 2015) gibi konuların araştırıldığı tespit edilmiştir. Bu çalışmalar daha çok akıllı telefon kullanımının bazı etkilerinin belirlenmesine yöneliktir. Bununla birlikte akıllı telefonların gerek sosyal hayata gerekse iş hayatına yönelik birçok etkisi olduğu söylenebilir. Bu nedenle akıllı telefonların insan hayatına etkileri ile ilgili birçok yeni çalışmaya gereksinim vardır.

2. İş ve Tatilin Birbirine Karışması

Akıllı telefonlar iş ile ilgili e-postaların alınıp cevaplanabilmesi gibi pek çok avantaja sahip olmasından ötürü çalışanlar arasında gittikçe yaygın hale gelmekte (Lanaj, Johnson ve Barnes, 2014) ve iş ve özel hayat arasında dengesizliğe sebep olabilmektedir. İletişim teknolojilerinin insan hayatındaki yerinin büyümesi, iş ve ev hayatının bütünleşmesine ve iş ve ev hayatının birbirine karışması (Work-Home Interference-WHI) kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bu kavram, iş ve ev hayatının birbirleriyle etkileşiminden doğan olumsuzlukların, evde ve iş yerinde gerçekleştirilmesi gereken görevlerin birbirine baskı yaparak eşit derecede uyumsuzluğa sebep olduğu rol çatışması olarak tanımlanabilir (Van Hoof ve diğerleri, 2006; Derks ve Bakker, 2014; Greenhaus ve Beutel, 1985). Greenhaus ve Beutel (1985), iş ve ev hayatının birleşmesinin üç şekilde ortaya çıkabileceğini öne sürmektedir. Birincisi uzun çalışma saatlerine duyulan ihtiyaç aynı anda hem evde hem de işte aynı anda var olmayı imkânsız kılmaktadır. İkincisi,

işyerinde oluşan gerilimler bu yolla evde devam edebilmekte, diğer bir ifadeyle iş yerinden eve taşınan stress evde dinlenmeyi zorlaştırabilmektedir. Son olarak ise, işyerinde beklenen davranış biçimiyle evdeki davranış biçimleri birbiriyle uyumlu olamayabilmektedir. Bu durum bireylerin evde boş zamanlarını değerlendirmesini zorlaştırmakta ve yenilenme deneyimini olumsuz yönde etkileyebilmektedir.

Akıllı telefon kullanımı ile ev ve iş hayatının birbirine karışması arasındaki ilişki literatürde iş ve ev hayatının birbirine karışması çalışmalarında yararlanılan sınır teorisi (Boundary Theory) ile açıklanmaktadır. Bu teoriyi Greenhaus ve Beutell (1985) iş ve ev hayatı çatışmasının kaynaklarını iş ve ev görevleri arasındaki sınırların birbirine karışması şeklinde açıklamaktadır. İş amaçlı mobil telefonlarını boş zamanlarında, evde ve sosyal hayatlarında yoğun bir şekilde kullanan çalışanların iş ve aile hayatları arasındaki bu çatışmanın her geçen gün arttığını, işle ilgili yoğun telefon kullanımı ile işle ev hayatının birbirine karışması arasında ilişki olduğunu gösteren çalışmalar vardır (Chesley, 2005). Diğer taraftan, Boswell ve Olson-Buchanan (2007)'a göre çalışma saatleri dışında işle ilgili teknoloji kullanımı aynı zamanda bireyler için telefon kullanımının alışkanlık haline gelmiş olmasından kaynaklanabilmektedir (Derks ve diğerleri, 2015). Yapılan çalışmalar iş dışında işle ilgili akıllı telefon kullanımının pek çok farklı nedeni olabileceğini göstermektedir.

Daha önceki çalışmalar çoğunlukla evde işle ilgili akıllı telefon kullanımı üzerine yoğunlaşmıştır. Bu çalışma tatilde akıllı telefon kullanımı üzerinedir. Bu nedenle iş ile tatilin birbirine karışması kavramı tercih edilmiştir (Ulucan ve Altunel, 2015). Bu kavram insanların tatilleri esnasında işle ilgili amaçlarla yoğun olarak kendi mobil cihazlarını kullandıklarında, iş hayatının ve tatilin birbirine karışmasını ifade etmektedir.

3. Deneyimleme Kalitesi ve Yenilenme Deneyimi

Deneyimleme kalitesi müşterilerin tüketim eylemine girdiklerinde ve hizmet çevresi, hizmet sağlayıcıları, diğer müşteriler, müşterilerin arkadaşları ve diğer elemanlarla etkileşim kurdukları sırada yaşamış oldukları deneyimi duygusal olarak nasıl değerlendirdikleri (Chang ve Horng 2010: 2403) şeklinde tanımlanabilmektedir. Bu kavram, bir hizmet kalitesi ölçeği olan SERVQUAL'in hizmet deneyim kalitesinin tamamını içeren duygusal ve bütünsel faktörleri kapsamadığı yönündeki eleştirilerden yola çıkılarak öne sürülmüştür (Fick ve Ritchie, 1991).

Yenilenme ise, yıpranmış ruh halinin iyileşmesi ile sonuçlanan gerilme sürecinin karşıtıdır ve fiziksel gerilme faktörlerinde azalmaya neden

olan bir eylem olarak ele alınmaktadır (Sonntag ve Fritz, 2007). Yenilenme stress kaynaklarının ortadan kalkmasıyla gerçekleşmektedir (Derks ve Bakker, 2014). Chen ve diğerleri (2014)'ne göre yenilenme, iş dışı zamanda akşam saatleri ve hafta sonları gibi kısa süren iş dışı zaman dilimlerinde mikro düzeyde ve insanların uzun süre boyunca rahatsız edilmeden tamamen yenilenme için uzun süreli tatillere katılmasıyla makro düzeyde gerçekleşir.

4. Değişkenler Arasındaki İlişki ve Hipotezler

Tatil esnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının deneyimleme kalitesi üzerinde olumlu ve anlamlı bir etki göstereceği düşünülmüştür çünkü turistler akıllı telefonları sayesinde deneyimlerine eğlence unsuru katabilmekte, ziyaret edilen destinasyonlar hakkında daha doyurucu bilgiler edinebilmekte ve sanal gerçeklik ya da artırılmış gerçeklik gibi imkânlarla kaçış duygusu yaşayabilmektedirler.

Tatil esnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ile tatilin birbirine karışmasını anlamlı ve olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir çünkü sınır teorisinde açıklandığı üzere kişi tatil esnasında işi ile ilgilenecek tatil ile iş arasındaki gerekli olan sınırı ihlal etmektedir. Bu ilişki daha önceki bir çalışmada incelenmiş (Altunel ve Ulucan, 2016) ve iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ile tatilin birbirine karışması üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu görülmüştür.

İş ile tatilin birbirine karışmasının deneyimleme kalitesini olumsuz yönde etkileyeceği düşünülmektedir çünkü tatil esnasında işle tatili birbirine karışmış turist o an için yükümlülüklerini yerine getirmektedir ve deneyimleme kalitesine yol açan öğrenme, eğlenme ve kaçış duygusunu yaşayamamaktadır. Ziyaretçiler turistik yerleri kendi aileleriyle keşfetmek, otelin günlük faaliyetlerine katılmak için yeterli zaman bile bulamamaktadır.

İş ile tatilin birbirine karışması ve yenilenme deneyimi arasındaki ilişki Hobfoll (1989)'un geliştirdiği "Kaynakların Korunması Teorisi" (Conservation of Resources Theory) ile açıklanabilir. Bu teori insanların finansal veya kişisel özellikleri gibi kendi kaynaklarını korumaya çalışmasını kapsamaktadır. Teoriye göre stress özellikle kişisel kaynaklara zarar verebilir ve insanların mutluluklarını bozabilir. Stresten kurtulmak için insanlar pozitif enerji ve motivasyon gibi yeni kaynaklara ihtiyaç duyar (Chen, Petrick ve Shahvali, 2014; Derks ve Bakker, 2014; Sonntag ve Fritz, 2007). İnsanlar yeni kaynakları, rekreasyonel faaliyetleri içine alan rahatlatıcı uzun bir seyahate çıkarak ve stresli bir günün sonunda dinlenerek elde edebilirler (Chen, Huang ve Petrick, 2016; Chen, Petrick ve Shahvali, 2014). İnsanların tatilleri esnasında işle ilgili amaçlarla akıllı telefonlarını kullanmaya devam etmeleri iş ile tatillerinin birbirine karışmasına yol

açmakta ve bu durum da yeni kaynaklar kazanma sürecini ve yenilenmeyi engellemektedir. Bu nedenle iş ile tatilin birbirine karışmasının insanların yenilenmesi üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olacağı düşünülmektedir.

Son olarak tatil ve hizmet tüketim etnasında rutinden kaçma şansına sahip olan, eğlenen ve öğrenme fırsatı bularak kendini geliştirme şansına sahip olan kişinin tatil sonrasında yenilenme deneyimi yaşayacağı öne sürülmektedir.

Literatürde yer alan bu çalışmalardan hareketle aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

H1: Tatil etnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı deneyimleme kalitesini istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H2: Tatil etnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı iş ile tatilin birbirine karışmasını istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

H3: Tatil etnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımını deneyimleme kalitesini istatistiksel açıdan anlamlı şekilde etkilememektedir.

H4: İş ile tatilin birbirine karışması deneyimleme kalitesini istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönde etkilemektedir.

H5: İş ile tatilin birbirine karışması yenilenme deneyimini istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif yönde etkilemektedir.

H6: Deneyimleme Kalitesi yenilenme deneyimini istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde etkilemektedir.

5. Yöntem

Bu çalışmanın amacı yenilenme deneyimini belirleyen faktörlerin tespit edilmesi ve tatil etnasında tatille ilgili akıllı telefon kullanımı, tatil etnasında işle ilgili akıllı telefon kullanımı, işle tatilin birbirine karışması, deneyimleme kalitesi ve yenilenme deneyimi değişkenlerinin birbirleriyle olan ilişkilerini bir model çerçevesinde incelenmesi ve test edilmesidir.

Veri toplama aşamasında Taksim, Beşiktaş, Kadıköy, Kartal ve Bakırköy bölgelerinde faaliyet gösteren özel ve kamu şirketlerine toplam 1000 adet anket bırakılmıştır. Tatil etnasında cep telefonu kullanımının beyaz yakalılar arasında çok daha yüksek olacağı öngörüldüğünden ötürü çalışmaya bu grup dâhil edilmiştir. Özellikle beyaz yakalılar bilgisayar ve cep telefonu aracılığıyla işle ilgili sorunlarını ofis dışında da çözebilmektedirler. Anketlerin dağıtılması ve toplanması aşamasında gönüllü olan yüksek lisans öğrencilerinden yararlanılmıştır. 640 anketin geri dönüşü sağlanmış ve bunlar içerisinde eksik veriye sahip olan ya da standart sapması çok düşük (anket sorularına verilen cevapların aynı olması

durumu) olan formların çıkartılması sonucunda 562 anket istatistiksel değerlendirilmeye alınmıştır.

Kullanılan soru formu altı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm insanların tatilleri esnasında akıllı telefonlarını tatil gereklerini karşılamak için kullanmalarını ifade eden tatil esnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı, ikinci bölüm ise tatil esnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımına ait sorulardan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan sorular Derks ve Bakker (2014) tarafından geliştirilen ölçeğin düzenlenmesiyle elde edilmiştir. Birinci bölüm 3, ikinci bölüm ise 4 ifadeden oluşmaktadır. Üçüncü bölüm iş ile tatilin birbirine karışması ile ilgili olan 5 ifadeden meydana gelmektedir ve ev ile işin birbirine karışmasını ölçen bir çalışmadan derlenerek oluşturulmuştur (Geurts, Taris, Kompier, Dikkers, Van Hooff ve Kinnunen, 2005). Dördüncü bölüm deneyimleme kalitesini ölçmektedir ve daha önceki bir çalışmadan derlenen 9 sorudan oluşmaktadır (Kang ve Gretzel, 2012). Deneyimleme kalitesi değişkeni bu çalışma kapsamında ikincil düzey değil, birincil düzey olarak ele alınmıştır. Dolayısıyla her bir alt boyutun (öğrenme, eğlence ve kaçış duygusu) aritmetik ortalaması hesaplanmış ve 9 soru 3 ifadeye indirgenmiştir. Beşinci bölüm ise yenilenme deneyimi ile ilgilidir ve Sonnentag ve Fritz (2007) çalışmasından derlenen 3 sorudan meydana gelmektedir. Altıncı ve son bölüm ise demografik soruları içermektedir. Demografik sorular haricinde yer alan tüm ifadeler 5'li likert derecelendirmesine göre ele alınmıştır (1- Kesinlikle Katılmıyorum 5- Kesinlikle Katılıyorum).

Araştırma için toplanan veriler IBM SPSS Statistics 22.0 programına kaydedilmiş ve demografik veriler bu programla incelenmiştir. Ölçüm modeli ve yapısal model AMOS 22.0 paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Yapısal eşitlik modellemesi belirli bir teoriye dayalı olarak gözlenen ve gizli değişkenler arasındaki nedensel ilişkinin belirli bir model aracılığıyla incelendiği çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir (Byrne, 2013). Hem doğrulayıcı faktör analizi hem de yol analizi uygulamalarında sıklıkla kullanılmaktadır (Şimşek, 2007). Doğrulayıcı faktör analizi bir değişkenin faktör yapısını test etmek amacıyla kullanılmaktadır ve eldeki verilerin çalışmada kullanılan model ile uyumlu olup olmadığını göstermektedir (Meydan ve Şeşen 2011: 57). Yapısal eşitlik modellemesi maksimum olabilirlik tahmin yöntemini kullanıldığından ve bu yöntem verilerin normal dağılmış olmasını gerektirdiğinden ötürü, Amos programında her bir ifadenin basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve normallik koşulunun sağlandığı görülmüştür.

6. Bulgular

Katılımcıların % 58.4'ü erkeklerden oluşmaktadır. Yaş grup dağılımında 26-30 ve 31-35 yaş gruplarının, toplam katılımcıların yaklaşık % 52'sini oluşturduğu görülmektedir. Eğitim durumunda lisans ve yüksek lisans mezunları %56.3'lük bir oranla ilk sırada yer almaktadır. Gelir durumuna ilişkin elde edilen bulgular ise şu şekildedir: 1000 tl ve altı (%6.4), 1001-3000 tl arası (%51.6), 3001-6000 tl arası (%32.6), 6001-9000 tl arası (%8.5) ve 9000 tl ve üzeri (% 0.9). Katılımcıların %27.9'unun özel sektör, % 54.1'inin kamu çalışanı ve % 18'inin işveren olduğu belirlenmiştir.

İçsel tutarlık, ölçüm modelinin uygunluğunun değerlendirilmesi amacıyla incelenmektedir ve bu değerlendirmede birleşik güvenilirlik katsayısından faydalanılmaktadır (Fornell ve Larcker, 1981). Her bir yapının 0,7 (Hair ve diğerleri, 2006) ya da 0,8'den büyük bir birleşik güvenilirlik değerine sahip olup olmadığı incelenmektedir (Werts, Linn ve Jöreskog, 1974). Tablo 1'de görüldüğü üzere her bir yapıya ait olan birleşik güvenilirlik katsayıları eşik değerlerin üzerindedir ve bu sonuçlar içsel tutarlığın sağlandığını göstermektedir. Yakınsak ve ayırt edici geçerlilik kriterleri ise ölçüm modelinin geçerliliğinin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır. Standardize edilmiş faktör yükleri, t değerleri, bu değerlerin anlamlılıkları ve çıkarılan ortalama varyans değerleri yakınsak geçerliliğin değerlendirilmesi aşamasında incelenmektedir (Fornell ve Larcker, 1981).

Tablo 1'de her bir maddeye ait olan standardize edilmiş faktör yükleri ve t-değerleri gösterilmektedir. Tüm t-değerleri $\alpha= 0,001$ düzeyinde anlamlıdır. Ayrıca yapıların tamamı 0,50 olan çıkarılan ortalama varyans eşliğinin üstündedir. Bu sonuçlar yakınsak geçerlilik kriterinin sağlandığını göstermektedir.

Tablo 1: Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar

Yapı ve Göstergeler	Faktör Yükleri	t-değeri	Bileşik Güvenilirlik	Çıkarılan Ortalama Varyans
a-Tatil esnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı			.87	.70
Tatil esnasında cep telefonumu bilgi aramak için kullanırım (restoran, otel, uçuş vs. aramak için)	.83	20.128		
Tatil esnasında cep telefonumu seyahatimi kolaylaştırmak için kullanırım (navigasyon, hava durumu kontrolü, rezervasyon yapma vs.)	.93	20.745		

Tatil esnasında cep telefonumu eğlence amaçlı kullanırım (fotoğraf çekme ve paylaşma, internette gezinme vs.)	.75	λ 1'e sabitlenmiştir.	
b-Tatil esnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı			.76 .52
Tatil esnasında iş ile ilgili sebeplerle cep telefonumu yoğun bir şekilde kullanıyorum.	.72	11.727	
Tatil esnasında iş ile ilgili sebeplerle gece uyuyana kadar online olmak durumundayım.	.86	12.121	
Tatil esnasında cep telefonum yeni iletildiğinde kontrol etmeden duramam.	.55	λ 1'e sabitlenmiştir.	
c-İş ile tatilin birbirine karışması			.93 .74
İşim çok talepkar olduğu için tatil esnasında rahatsız olurum.	.78	24.865	
Zaman zaman işim hakkında düşündüğüm için tatile konsantre olmakta zorlanırım.	.83	28.326	
Tatil esnasında, işimden dolayı eşim, ailem ya da arkadaşlarımla boş zaman aktivitelerine katılacak enerjiyi bulamam.	.89	32.833	
İş ile ilgili sorumluluklarım tatil esnasında gevşememi zorlaştırır.	.89	32.595	
Tatil esnasında işim; eşim, ailem ya da arkadaşlarımla geçirmek istediğim zamandan çalar.	.90	λ 1'e sabitlenmiştir.	
d-Deneyimleme Kalitesi			.95 .86
Öğrenme	.92	35.582	
Eğlence	.97	40.172	
Kaçış Duygusu	.89	λ 1'e sabitlenmiştir.	
e-Yenilenme Deneyimi			.87 .54
Tatil esnasında işim hakkında düşünmem.	.56	14.740	
Tatil esnasında rahatlatıcı şeyler yaparım.	.88	30.914	
Tatil esnasında zamanı gevşemeye ayırırım.	.91	λ 1'e sabitlenmiştir.	
Tatil esnasında kendime boş zaman	.88	30.472	

ayırım.		
Tatil esnasında yeni şeyler öğrenirim.	.55	14.349
Tatil esnasında kendi programıma kendim karar veririm.	.52	13.333

Ayırt edici geçerliliğin değerlendirilmesinde ise korelasyon değerleri ile çıkarılan ortalama varyans katsayısının karekök değerleri karşılaştırılmaktadır. Tablo 2’de görüldüğü üzere tüm Korelasyon değerleri köşegen değerlerinden daha düşük düzeydedir ve bu durum ayırt edici geçerliliğin sağlandığını işaret etmektedir. Tablo 2’de yer alan a, b, c, d ve e ifadeleri Tablo 1’de de belirtilen araştırma değişkenlerini ifade etmektedir.

Tablo 2: Ayırt Edici Geçerlilik ve Korelasyon Sonuçları

	a	b	c	d	e
a	.84^a				
b	.092*	.72			
c	-.100**	.654***	.86		
d	.238***	-.185***	-.321***	.93	
e	.247***	-.379***	-.514***	.604***	.73

a: Köşegen üzerindeki koyu ile belirtilmiş değerler, çıkarılan ortalama varyansın kareköküdür.

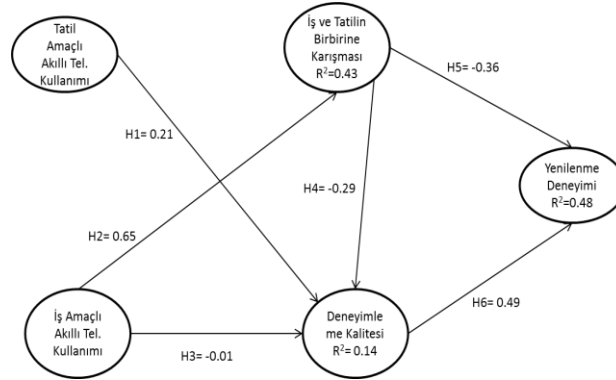
*p<0,10, **p< 0,05, ***p<0,001

Eldeki veriler ile öne sürülen modelin uyumunu karşılaştıran doğrulayıcı faktör analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde farklı ölçütler kullanılabilir. Bu çalışmada ölçüm modeli altı adet uyum iyiliği kriterinden yararlanılarak test edilmiştir: Ki kare Uyum Testi (χ^2) ve ki-kare /serbestlik (χ^2/df) derecesi, Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Normlanmış Uyum İndeksi (NFI), Düzeltilmiş İyilik Uyum İndeksi (AGFI), Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (RMSEA). Tablo 3’te görüldüğü üzere ölçüm modeli ve yapısal model uyum iyiliği değerleri tavsiye edilen değerlere uygunluk göstermektedir.

Tablo 3: Ölçüm Modeli ve Yapısal Modelin Uyum İyiliği Sonuçları

Model	X2	df	X2/df	CFI	NFI	AGFI	RMSEA
Ölçüm Modeli	463.604	159	2.916	.963	.945	.900	.058
Yapısal Model	496.022	163	3.043	.959	.941	.895	.060
Tavsiye Edilen Değerler	-	-	< 3 ya da < 5	≥ 0,90	≥ 0,90	≥ 0,80	< 0,07

Yapısal model standardize edilmiş faktör yükleri, anlamlılık düzeyleri (t-değerleri) ve R² değerleri incelenerek değerlendirilmiştir. Şekil 1'de yol katsayılarına ilişkin parametre değerleri ve R² değerlerine yer verilmiştir. Tablo 4'de ise araştırma hipotezlerine ilişkin yol katsayıları, t-değerleri ve hipotez sonuçları bulunmaktadır. İş ile tatilin birbirine karışması, deneyimleme kalitesi ve yenilenme deneyiminin R² değerleri sırasıyla 0.43, 0.14 ve 0.48 olarak bulunmuştur. Dolayısıyla dışsal değişkenlerin belirtilen yapıların sırasıyla %43, %14 ve %48'ini açıkladığı anlaşılmıştır. Belirlenen R² değerleri, 0.10 olarak belirlenmiş eşik değerin üstünde yer almıştır (Falk ve Miller, 1992).

Şekil 1: Araştırma Modeli ve Parametre Değerleri

Bu çalışmada öne sürülen altı hipotezin tamamı kabul edilmiştir. Tablo 4 ve Şekil 1'de araştırma modeline ait parametre değerleri yer almaktadır. YEM analizi sonuçlarına göre tatil esnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ile tatilin birbirine karışması üzerinde (b=0,21, t= 4,975) istatistiksel açıdan anlamlı ve olumlu bir etkisi bulunmaktadır. Bu sonuca göre H1 desteklenmektedir. H2 ve H3 tatil esnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ile tatilin birbirine karışması (b= 0,65, t=10.693) üzerinde anlamlı ve olumlu; deneyimleme kalitesi (b= -0,01, t=-0.225) üzerinde ise anlamlı olmayan bir etkiye sahip olacağı yönünde

kurgulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre H2 ve H3'ün desteklendiği görülmektedir. İş ile tatilin birbirine karışmasının deneyimleme kalitesi ($b = -0.29$, $t = -4.830$) ve yenilenme deneyimi ($b = -0.36$, $t = -9.697$) üzerinde istatistiksel açıdan anlamlı ve negatif bir etkisi bulunduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre H4 ve H5 desteklenmektedir. Son olarak deneyimleme kalitesinin yenilenme deneyimi üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olacağı yönündeki hipotez sınanmış ve desteklendiği sonucuna varılmıştır ($b = 0.49$, $t = 12.956$).

Tablo 4: Araştırma Hipotez Sonuçları

Araştırma Hipotezleri	Yol Katsayıları	t-değeri	Sonuç
H1- a → d	.21	4.975	Desteklendi
H2- b → c	.65	10.693	Desteklendi
H3- b → d	-.01	-.225	Desteklendi
H4- c → d	-.29	-4.830	Desteklendi
H5- c → e	-.36	-9.697	Desteklendi
H6- d → e	.49	12.956	Desteklendi

Sonuç

Günümüzde akıllı telefonlar sahip oldukları üstün özellikler dolayısıyla modern insan hayatının bir parçası haline gelmiş, gerek sosyal hayatta gerekse iş hayatında önemli kolaylıklar sağlayan teknolojik bir aygıt olarak hayatımızdaki yerini almıştır. Akıllı telefonların iş ve sosyal hayatımıza sağladığı kolaylıkların yanında özellikle her yerde ve her zaman ulaşılabilirlik özelliğinin getirdiği bazı olumsuzluklar da bulunmaktadır. Örneğin akıllı telefonların boş zamanlarda iş amaçlı kullanımı ev-iş ve iş-tatil hayatının birbirine karışmasına neden olmakta, bireylerin iş ve özel hayatlarının birbirinden ayrılmasını güçleştirmekte ve işte daha verimli ve etkin olmayı mümkün kılan yenilenme deneyimi ve tatilde deneyimleme kalitesine olumsuz etkiler yapmaya başlamıştır. Bu çalışmada tatilde iş ve tatil ile ilgili akıllı telefon kullanımının iş ve tatilin birbirine karışması, deneyimleme kalitesi ve yenilenme deneyimine etkileri araştırılmıştır.

Tatil esnasında tatil amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının deneyimleme kalitesi üzerindeki etkisine yönelik geliştirilen hipotez kabul edilmiştir. Daha önceki çalışmalarda bu iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışmaya rastlanmadığı için literatürden destekleyici örnekler verilememektedir. Ancak günümüzde küçültülmüş bilgisayar özelliğine

sahip olan akıllı telefonların, hem öğrenme hem eğlence hem de kaçış duygusu yaşanmasında ziyaretçilere yardımcı olması şaşırtıcı görünmemektedir. Dolayısıyla tatil esnasında optimum düzeyde bir akıllı cep telefonu kullanımının ziyaretçi deneyimine katkı sağlayabileceği anlaşılmaktadır.

Ulucan ve Altunel (2005), iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ve tatilin birbirine karışmasına etkisini ele adlıkları çalışmalarında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ve tatillerinin birbirine karışmasında etkili olduğunu belirlemişlerdir. Bu çalışmada elde edilen bulgular bu veriyi desteklemektedir. Günümüzde çalışanların iş yükleri artmakta ve tatilleri esnasında bile işleri ile ilgili cep telefonu kullanmak zorunda kalabilmekte veya kullanmaya istekli olabilmektedirler ve bu durum tatil ile işin birbirine karışmasına neden olmaktadır. Çalışma saatleri dışında (örneğin mesai sonrasındaki zaman) iş ile ilgili cep telefonu kullanımının iş ve aile yaşamının birbirine karışmasına yönelik etkisi daha önce yapılan farklı araştırmalarda incelenmiştir (Boswell ve Olson-Buchanan, 2007; Chesley, 2005; Duxbury, Higgins ve Thomas, 1996). Bu çalışmaların sonucuna göre kişiler iş ve aile yaşamı arasındaki sınırı çizmekte zorlanmakta ve bu durum rol çatışması yaşamalarına sebebiyet vermektedir. Bu çalışmada da tatilde iş amaçlı akıllı telefon kullanımına ilişkin benzer bulgular elde edilmiştir. Diğer bir ifadeyle evde veya tatilde akıllı telefon kullanımı benzer sonuçlara neden olmaktadır.

Tatil esnasında iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının deneyimleme kalitesine olan etkisi de önceki çalışmalarda ele alınmamıştır. Bu çalışmada bu ilişkinin anlamlı olmayacağı yönünde bir hipotez geliştirilmiştir. Bu durumun sebebi iş ve tatilin birbirine karışması değişkeninin, bu iki değişken arasında ara değişken rolü üstlenebilecek olmasındandır. Gerçekten de yukarıda belirtildiği üzere iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı iş ve tatilin birbirine karışmasını olumlu şekilde etkilemektedir. Ek olarak iş ve tatilin birbirine karışması deneyimleme kalitesini anlamlı ve negatif şekilde etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle, iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımı deneyimleme kalitesini etkilemekte, iş ve tatilin birbirine karışması değişkeni bu etkide aracı rol üstlenmektedir.

İş ile tatilin birbirine karışmasının deneyimleme kalitesini anlamlı ve negatif yönde etkileyeceğine dönük geliştirilen hipotez kabul edilmiştir. Daha önceki çalışmalarda bu iki değişken arasındaki ilişkiyi araştıran bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Ancak iş ile tatili birbirine karışan bir kişinin, hangi tatil aktivitesine katılırsa katılsın, daha düşük düzeyde bir deneyimleme kalitesi yaşayacağı öngörülmektedir. Örneğin kültürel bir turizm faaliyetine katılan kişi hem öğrenme deneyimi yaşayamayacak hem de iş stresinden uzaklaşmasına sebep olacak kaçış duygusunu hissedemeyecektir. Deniz-kum-güneş üçlüsünü tercih eden biri ise kendisini

tam manasıyla tatilde hissedemeyeceği için eğlenme duygusunu deneyimleyemeyecektir.

İş ile tatilin birbirine karışmasının yenilenme deneyimini anlamlı ve olumsuz yönde etkileyeceği şeklinde geliştirilen hipotez kabul edilmiştir. Ulucan ve Altunel (2005), iş amaçlı akıllı cep telefonu kullanımının iş ve tatilin birbirine karışmasına etkisini ele aldıkları çalışmalarında iş ile tatilin birbirine karışmasının yenilenme deneyimini anlamlı ve olumsuz yönde etkilediğini belirlemişlerdir. Bu çalışmada elde edilen bulgular bu veriyi desteklemektedir. Benzer şekilde Derks ve diğerleri (2014) günlük iş-ev bütünleşmesinin tükenmişlik durumuna olumlu katkı yapacağını vurgulamışlardır. Dolayısıyla iş ve tatilin birbirine karışmasının kişilerin tatilleri esnasındaki yenilenme deneyimini engelleyeceği görülmektedir.

Deneyimleme kalitesinin yenilenme deneyimi üzerindeki etkisini inceleyen hipotez kabul edilmiştir. Ancak bu ilişkiyi inceleyen öncül bir çalışma bulunmamaktadır. Chen ve diğerleri (2016) yenilenme deneyiminin memnuniyet üzerindeki etkisine odaklanmış ve anlamlı bir etkiye rastlamıştır. Yazarlar memnuniyetin geleneksel olarak satın alım sonrası davranışın bir öncülü olarak değerlendirildiğini, fakat daha yeni çalışmalarda ise olumlu turizm deneyiminin memnuniyeti değerlendirmede olumlu bir etkiye sahip olduğu yönünde değerlendirildiğine vurgu yapmışlardır. Dolayısıyla ziyaretçilerin hizmeti tükettikleri an yaşadıkları deneyim kalitesi yenilenme deneyimini etkileyecek ve bu yenilenme deneyimi de turistlerin nihai memnuniyetine katkı sağlayabilecektir. Ancak bu çalışmanın modelinde turist memnuniyeti yer almamaktadır.

Bu çalışma iş amaçlı ve tatil amaçlı akıllı telefon kullanımının iş ve tatilin birbirine karışmasına, deneyimleme kalitesine ve yenilenme deneyimine etkisini ortaya koyması açısından literatüre katkı sağlamaktadır. Yöneticilerin çalışanların tatilde kendilerini yenilemelerine imkân tanımaları, çalışanların işe geri döndüklerinde verimlilikleri ve etkinliklerinin artması ve devam etmesi açısından önem taşımaktadır. Bu nedenle yöneticilerin tatil esnasında çalışanların yenilenme deneyimini olumsuz etkileyebilecek davranışlardan kaçınmaları gerekmektedir. Bu noktada iş amaçlı akıllı telefon kullanımının özellikle tatil esnasında kısıtlanması yararlı olabilir. Bunun yanında turizm işletmeleri akıllı telefonların bu yöndeki etkilerini değerlendirerek misafirlerini daha fazla rahatlatabilecek ve yenilenme deneyimlerini arttıracak ürün oluşturma ve sunma gayreti içine girebilirler. Çalışanların ise, tatil esnasında telefon kullanımını sınırlayacak önlemler almaları yenilenme deneyimlerini ve deneyim kalitelerini artırmaları açısından önem taşımaktadır. Bu konuyla ilgili bundan sonra araştırma yapacak olan araştırmacılar, bu çalışmada geliştirilen modele tatil memnuniyeti ve yaşam memnuniyeti gibi yeni değişkenler ekleyerek bu modeli geliştirilebilir.

Kaynakça

Ada, S., ve Tatlı, H. 2012. Akıllı Telefon Kullanımını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma, *K. Maraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİ BF, İşletme Bölümü*, Kahramanmaraş.

Altunel, M.C. ve Ulucan E. 2016. The Effect of Work Related Smartphone Use during Vacation on Recovery Experience: Mediating Role of Work-Travel Interference, Avcıkurt, C., Dinu, M. S., Hacıoğlu, N., Efe, R., Soykan, A. ve Tetik, N., *Global Issues and Trends in Tourism*, Sofia: St. Kliment Ohridski University Press.

Bao, P., Pierce, J., Whittaker, S., ve Zhai, S. 2011, August. Smart Phone Use By Non-Mobile Business Users, in *Proceedings of The 13th International Conference on Human Computer Interaction With Mobile Devices And Services* (pp. 445-454). ACM.

Bodker, M., Gimpel, G. ve Hedman, J. 2009. Technology Use As Consumption: A Longitudinal Study of Smart Phones, *Thirtieth International Conference on Information Systems*, Phoenix, 88, 1-7.

Boswell, W. R. ve Olson-Buchanan, J. B. 2007. The Use of Communication Technologies After Hours: The Role of Work Attitudes and Work-Life Conflict, *Journal of Management*, 33 (4), 592-610.

Byrne, B. M. 2013. *Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, and Programming*. Routledge.

Chang, T.-Y. ve Horng, S.-C. 2010. Conceptualizing and measuring experience quality: The customer's perspective. *Service Industries Journal*, 30(14), 2401–2419.

Chen, J. V., Yen, D. C., ve Chen, K. 2009. The Acceptance And Diffusion of The Innovative Smart Phone Use: A Case Study of a Delivery Service Company in Logistics, *Information & Management*, 46(4), 241–248.

Chen, C. C., Huang, W. J., ve Petrick, J. F. 2016. Holiday recovery experiences, tourism satisfaction and life satisfaction–Is there a relationship?, *Tourism Management*, 53, 140-147.

Chen, C.-C., Petrick, J. F. ve Shahvali, M. 2014. Tourism Experiences as a Stress Reliever: Examining the Effects of Tourism Recovery Experiences on Life Satisfaction, *Journal of Travel Research*, 1-11.

Chesley N 2005. Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress and Family Satisfaction, *Journal of Marriage and the Family*, 67(5), 1237–1248.

Derks, D. ve Bakker, A. 2014. Smartphone Use, Work-Home Interference, and Burnout: A Diary Study on the Role of Recovery, *Applied Psychology: An International Review*, 63(3), 411-440.

Derks, D., van Duin, D., Tims, M, ve Bakker, A. 2015. Smartphone Use and Work-Home Interference: The Moderating Role of Social Norms And Employee Work Engagement, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 88(1), 155-177.

Duxbury, L. E., Higgins, C. A. ve Thomas, D. R. 1996. Work and Family Environments and the Adoption of Computer-Supported Supplemental Work-At-Home, *Journal of Vocational Behavior*, 49(1), 1-23

Falk, R. F. ve Miller, N. B. 1992. *A primer for soft modelling*, Akron, OH: University of Akron Press.

Fick , G. ve Ritchie, J. 1991. *Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry*, Journal of Travel Research, 30 (2): 2-9.

Fornell, C. ve Larcker, D. 1981. *Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error*, Journal of Marketing Research, 18(1): 39-50.

Geurts, S. A., Taris, T. W., Kompier, M. A., Dijkers, J. S., Van Hooff, M. L. ve Kinnunen, U. M. 2005. *Work-Home Interaction From A Work Psychological Perspective: Development and Validation of A New Questionnaire*, The SWING, *Work & Stress*, 19(4), 319-339.

Gümüş, İ. ve Örgen C. 2015. *Önlisans Öğrencilerinin Akıllı Cep Telefonu Kullanmalarının Başarı ve Harcama Düzeylerine Olası Etkileri Üzerine Bir Çalışma, 1st International Symposium On Critical And Analytical Thinking (Iscat 2015)/Kritik ve Analitik Düşünme Üzerine 1.Uluslararası Sempozyum*, 2015,Sakarya Üniversitesi – Sakarya.

Greenhaus, J. H. ve Beutell, N.J. 1985. *Sources of Conflict Between Work and Family Roles*. Academy of Management Review, 10(1), 76–88.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E. ve Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6).

Hinton, S. ve L. Hjorth 2013. *Understanding Social Media*. London: Sage.

Hobfoll, S. 1989, *Conservation of Resources: A New Attempt At Conceptualizing Stress*, The American Psychologist, Vol.44, Iss.3, pp.513-524.

Hulme, M. ve Peters, S. 2011. *Me, My Phone and I: The Role of the Mobile Phone*,www.michaelhulme.co.uk (Erişim tarihi: 14.03.2014).

İnce, Z ve Kılıç, V.A. 2016. *The Smart Phone Usage Habits of High School Students And Their Addiction To Smart Phones*, INESJOURNAL Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi / The Journal of International Education Science, 3, (6). 104-123.

Kadı, F. ve Öztunç, H. 2015. *Üniversite Öğrencilerinin Aylık Harcamaları İle Cep Telefonu Kullanımları Arasındaki İlişki Üzerine Ampirik Bir Çalışma*, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 44, 168-178.

Kang, M. ve Gretzel, U. 2012. *Effects Of Podcast Tours On Tourist Experiences In A National Park*, Tourism Management, 33(2), 440-455.

Kang, Y. M., Cho., C. ve Lee, S. 2011. *Analysis of Factors Affecting the Adoption of Smartphones*, IEEE International Technology Management Conference, San Jose, CA, USA.

Kennedy-Eden, H. 2014. *Do Smartphones Bring Us Closer? A Family Life and Vacation Perspective*. *Information and Communication Technologies in Tourism*, eProceedings of the ENTER2014 PhD Workshop, Dublin, İrlanda, 27-32.

Kim, D. Y., Park, J. ve Morrison, A. M. 2008. *A Model of Traveller Acceptance of Mobile Technology*, International Journal of Tourism Research, 10(5), 393-407.

Kuşku-Özdemir, E. ve Güzeloğlu, E.B. 2015. *Akıllı Telefonlar ve Marka Değeri Algıları: Üniversite Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8 (40), 730-742.

Kramer, R., Modsching M., Hagen K. ve Gretzel U. 2007. *Behavioural Impacts of Mobile Tour Guides*. *Information and Communication Technologies in Tourism*, 2007, 109-18.

Lanaj, K., Johnson, R. E. ve Barnes, C. M. 2014. *Beginning The Workday Yet Already Depleted? Consequences of Late-Night Smartphone Use and Sleep*, Organizational Behavior and Human Decision Processes, 124, 11-23.

Lane, W. ve Manner, C. 2011. *The Impact of Personality Traits on Smartphone Ownership and Use*, International Journal of Business and Social Science, 2 (17), 22-28.

Meydan, C. H., ve Şeşen, H. 2011. *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*, Detay Yayıncılık.

Özbek, V., Almacık, Ü., Fatih K.O.Ç., Akkılıç, M. E. ve Eda, K.A.Ş. 2014. *Kişilik Özelliklerinin Teknoloji Kabulü Üzerindeki Doğrudan ve Dolaylı Etkileri: Akıllı Telefon Teknolojileri Üzerine Bir Araştırma*, International Review of Economics and Management, 2 (1), 36-57.

Özdemir, Y. 2014. *Yeni Medya Ortamlarında Akıllı Telefonlar Üzerine Düşünmek*, Ankara Üniversitesi, İletişim Fakültesi, Ankara <http://inet-tr.org.tr/inetconf19/bildiri/9.pdf> (Erişim tarihi: 10.08.2015).

- Özkoçak, Y. 2016. *Türkiye’de Akıllı Telefon Kullanıcılarının Oyalanma Amaçlı Tercih Ettikleri Mobil Uygulamalar*, Global Media Journal TR Edition, 6 (12), 106-130.
- Parasuraman, A. ve Greenhaus, J. H. 2002. *Toward Reducing Some Critical Gaps In Work-Family Research*, Human Resource Management Review, 12, 299-312.
- Paris, C. M. 2012. *Flashpackers: An Emerging Sub-Culture? Annals of Tourism Research*, 39(2), 1094-1115.
- Park, Y., ve Chen, J. V. 2007. *Acceptance and Adoption of The Innovative Use of Smartphone*, Industrial Management & Data Systems, 107(9), 1349-1365.
- Rasinger, J., Fuchs, M., Beer, T. ve Hopken, W. 2009. *Building A Mobile Tourist Guide Based on Tourists’ Onsite Information Needs*, Tourism Analysis, 14(4), 483-502.
- Shaffer, H. 1996. *Understanding the Means and Objects of Addiction: Technology, the Internet, and Gambling*, Journal of Gambling Studies, 12(4), 461-469.
- Sonnentag, S. ve Fritz, C. 2007. *The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work*, Journal of Occupational Health Psychology, 12, 204-221.
- Şimşek, Ö. F. 2007. *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Temel İlkeler ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks.
- Taner, N. 2013. *Kullanıcılarının Akıllı Telefonları Değerlendirmeleri: Kastamonu Şehir Merkezinde Bir Uygulama*, Uluslararası İşletme ve Yönetim Dergisi, 1(2), 127-140.
- Tussyadiah, I. P. ve Zach, F. 2012. *The Role of Geo-Based Technology in Place Experiences*, Annals of Tourism Research, 39(2), 780-800.
- Ulucan, E ve Altunel, M.C 2015. *İş Amaçlı Akıllı Telefon Kullanımının Tatil Memnuniyetine Etkisi*, 16. Ulusal Turizm Kongresi, 12-15 Kasım 2015, Bildiriler Kitabı, s991-1001, Çanakkale.
- Van Hoof, M.L.M., Geurts, S.A.E., Kompier, M.A.J., ve Taris, T.W. 2006. *Work-Home Interference: How Does It Manifest Itself From Day to Day? Work ans Stress*, 20(2), 145-162.
- Werts, C. E., Linn, R. L., ve Jöreskog, K. G. 1974. *Intraclass Reliability Estimates: Testing Structural Assumptions*, Educational and Psychological measurement, 34(1), 25-33.
- Wang, D., Xiang, Z. ve Fesenmaier, D. R. 2016. *Smartphone Use in Everyday Life and Travel*, Journal of Travel Research, 55(1), 52-63.