



**KTO KARATAY
ÜNİVERSİTESİ**

T.C.

KTO Karatay Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

**HAVAALANI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ BELİRLEYEN
FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: KONYA HAVALİMANI ÖRNEĞİ**

Onur Ziya ÖZKOÇ

Yüksek Lisans Tezi

KONYA
Ocak, 2018

HAVAALANI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ BELİRLEYEN
FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: KONYA HAVALİMANI ÖRNEĞİ

Onur Ziya ÖZKOÇ

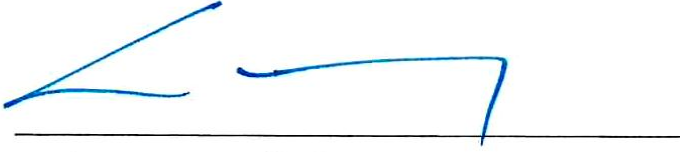
KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

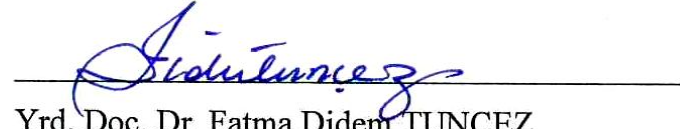
KONYA
Ocak, 2018

KABUL VE ONAY


Onur Ziya Özkoç tarafından hazırlanan “Havaalanı Müşteri Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Araştırılması: Konya Havalimanı Örneği” başlıklı bu çalışma, 31.01.2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN (Danışman)

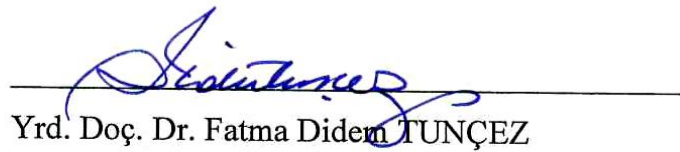


Yrd. Doç. Dr. Fatma Didem TUNÇEZ



Prof. Dr. Mete SEZGİN

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.

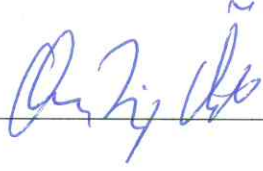


Yrd. Doç. Dr. Fatma Didem TUNÇEZ

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez/Proje Hazırlama ve Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarımı kabullendiğimi beyan ederim.



31.08.2018

Onur Ziya ÖZKOÇ

TEŐEKKÖR

Tez çalıőmasının bütÖn aőamalarında değerli bilgi ve deneyimleriyle bana yardımcı olan danışman hocam Prof. Dr. Çağatay ÖNÖSAN'a,

Anket uygulamalarım sırasında zaman ayırarak anket çalıőmama katılan Konya Havalimanı yolcularına, alıőmamım tüm aőamalarında desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen ve her zaman yanımda olan aileme teşekkür ederim.



ÖZET

HAVAALANI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: KONYA HAVALİMANI ÖRNEĞİ

ÖZKOÇ, Onur Ziya

Yüksek Lisans, İşletme Bölümü

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN

Ocak, 2018

Ulaştırma sistemleri arasında alt sektörlerden biri olan hava taşımacılığı içinde altyapı elemanlarından biri de havaalanlarıdır. Temel ulaşım sistemlerinden biri olan havayolu ulaşımı başka ulaşım sistemlerine kıyasla birtakım üstünlüklere sahiptir ve dolayısıyla da her geçen yıl daha fazla tercih edilmeye başlamıştır.

1980'lerden sonra havaalanlarında artan talep sonucunda, uçuşlarda yaşanan gecikme, kısıtlı olan hava trafik operasyonu ve aşırı şekilde kalabalıklaşan terminaller, hava taşımacılığındaki normalleşen görüntüler haline gelmiştir. Bunun yanısıra uygulanan politika ve planlardaki acil olarak değişikliklerin gerçekleşmemesi durumunda olumsuz koşulların daha kötüye gideceği görüldüğü için, havacılık sektörü ve hükümetlerinin öncelik verdiği ana başlıklardan biri hava trafiği ve havaalanının yetersizliklerinin çözümlenmesi olmuştur.

Son zamanlarda bilim ve teknolojiadaki önemli gelişmeler, havacılık endüstrisinin de etkilenmesine neden olmuştur. Havayolu ulaşımı alanında yaşanan gelişmelerin, bu sektörde rekabetin yoğunlaşması ve yolcu profillerinde değişimlere neden olmaktadır. Havayolu işletmeleri bu yoğun rekabet içinde başarılı olabilmelerinde, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin iyi anlaşılması ve karşılanmasıyla ilgilidir. Bu durum, daha kaliteli hizmet, daha emniyetli uçuş, daha iyi bakım ve çalışanların beklentilerinde görülen değişimle nitelikli personel ihtiyaçlarının artması gibi sonuçlar doğurmuştur.

Bu çalışmada, Konya Havalimanının etkinliğini artırmak için seyahat edenlerin problemlerinin belirlenmesi amacı ile kavramsal açıdan desteklenerek oluşturulan model test edilmiştir. Bu araştırma betimsel tarama modeline göre modellenmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır.

Anahtar Kelimeler: havaalanı, hava taşımacılığı, hava ulaşımı problemleri

ABSTRACT

Searching The Factors That Determine The Satisfaction of Airport Customers:
A Case of Konya Airport

ÖZKOÇ, Onur Ziya
Master Of Business Administration
Supervisor: Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN
January, 2018

One of the sub-sectors of transportation systems is the airports and one of the infrastructure elements is airports. Air transport, one of the main transport systems, has some advantages over other transport systems and is therefore becoming more and more preferred every year.

As a result of the increasing demand in airports after the 1980s, delays in flights, limited air traffic operations, and overloaded terminals have become normalized images of air transport. In addition, one of the main headings that the aviation sector and governments prioritize has been the resolution of the inadequacies of air traffic and airports, as evidenced by the worsening of adverse conditions if the urgent changes in policies and plans could not be realized.

Recent developments in science and technology have also caused the aviation industry to be affected. Developments in the area of air transportation lead to intensification of competition in this sector and changes in passenger profiles. Airline operators are concerned about the success and success of changing customer needs and expectations in this intense competition. This has resulted in higher quality service, safer flight, better maintenance and change in employee expectations, and increased need for qualified personnel.

In this study, the model created by conceptual support with the aim of determining the problems of travelers in order to increase the effectiveness of Konya Airport has been tested. This research was modeled according to the descriptive scanning model. Survey form was used as data collection tool in the survey.

Key Words:airport, air transport, air transport problems

İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY	iii
ETİK BEYAN.....	iv
TEŞEKKÜR.....	v
ÖZET	vi
ABSTRACT.....	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
GİRİŞ.....	1

1. BÖLÜM

HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR

1.1. Havaalanı Kavramı ve Havaalanı Sistemi	2
1.1.1. Havaalanı Kavramı.....	2
1.1.2. Havaalanı Sistemi.....	3
1.2. Havaalanı Yönetimi	5
1.3. Havaalanı Sınıflandırması.....	8
1.3.1. Kullanım Amaçlarına Göre Havaalanı Sınıflandırılması	9
1.3.1.1. Askeri Havaalanları.....	9
1.3.1.2. Sivil Havaalanları.....	9
1.3.2. FAA'ya Göre Havaalanlarının Sınıflandırılması	9
1.3.3. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'nün (Icao) Havaalanı Sınıflandırması.....	10
1.3.4. Avrupa Birliği'nde Havaalanı Sınıflandırması	13
1.4. Havaalanı Bölümleri.....	15
1.5. Havaalanı Faaliyetleri	17
1.6. Havaalanı Gelir ve Giderleri	18
1.6.1. Havaalanı Gelirleri	18
1.6.2. Havaalanı Giderleri	21
1.7. Havaalanı Sertifikalandırma Ve İşletme Kriterleri.....	22

2. BÖLÜM

HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİ VE HAVAYOLU İŞLETMECİLİĞİ GENEL KAVRAMLAR

2.1. Türkiye’de Tarihsel Gelişim	26
2.2. Devlet Hava Meydanları İşletmesi (Dhmi)’Nin Genel Yapısı.....	30
2.3. Türkiye’de Örgütlenme Şekilleri ve İdari Yapı	37
2.3.1. Terminal Yapıları	37
2.3.2. İnsan Kaynakları.....	40
2.3.3. Yönetim ve Organizasyon.....	41
2.3.4. Alt Yapı.....	44
2.3.5. Güvenlik.....	46
2.3.6. Kapasite	47
2.4. Dünya ve Türkiye’de Havalimanı İşletmeciliği ile İlgili Problemler.....	51
2.5. Havaalanı İşletmeciliğinde Hizmet Kalitesi.....	54
2.6. Havaalanı İşletmeciliğinde Yolcu Memnuniyeti.....	55
2.7. Havayolu İşletmeciliği.....	55
2.7.1. Genel Kavramlar	55
2.7.2. Dünya’da ve Türkiye’de Durum	56
2.7.3. Havayolu İşletmeciliğinde Hizmet Kalitesi	57
2.7.4. Havayolu İşletmeciliğinde Yolcu Memnuniyeti	57

3. BÖLÜM

HAVAALANI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: KONYA HAVALİMANI ÖRNEĞİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Modeli, Hipotezleri ve Değişkenleri	59
3.2. Anket Formunun Hazırlanması	61
3.2.1. Kişisel Bilgi Formu	61
3.2.2. Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeği.....	62
3.3. Örneklem Seçimi	62
3.4. Anket Formunun Uygulanması	62
3.4.1. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	62
3.5. Örneklem Demografik Özellikleri.....	62
3.6. Ön Analizler	70
3.6.1. Verilerin Kodlanması ve Kontrol Edilmesi	70

3.6.2. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi Sonuçları	71
3.6.3. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Durumunun Test Edilmesi.....	71
3.6.4. Hipotezlerin Testinde Kullanılacak Yöntemler	78
3.7. Hipotezlere İlişkin Yapılan Analizler	78

4. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Sonuç ve Tartışma	97
4.2. Öneriler	101
KAYNAKÇA.....	104
EKLER	107
ÖZGEÇMİŞ	109

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. FAA Havaalanı Referans Kodları	10
Tablo 2. ICAO Havaalanı Referans Kodları.....	11
Tablo 3. Meydan Referans Kodu	12
Tablo 4. AB, EC 1358/2003 Sayılı Direktif Gereği Birlik İçerisinde Yapılacak Olan İstatistik Çalışmaları İçin Havaalanı Kategorileri:.....	13
Tablo 5. Dünyada 50 Büyük Havaalanı İşletmecisinin Gelir Durumları 2006/2007.....	20
Tablo 6. Türkiye’de Uluslararası Havalimanları	28
Tablo 7. Türkiye’de Yerel Havalimanları.....	29
Tablo 8. Türkiye’de Askeri havalimanları.....	30
Tablo 9. Mal ve Hizmet Alımı İle Yapım İşlerinde Yetk.....	33
Tablo 10. DHMİ Genel Meydan Bilgileri	34
Tablo 11. PAT Sahaları Bilgileri.....	35
Tablo 12. Terminal ve Otopark Bilgileri	36
Tablo 13. DHMİ Genel Mali Bilgiler	37
Tablo 14. Taksirut genişlikleri(Döküman 9184, AN/902 Bölüm 1 Master Plan,1987).....	51
Tablo 15. Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı.....	63
Tablo 16. Yaşa ilişkin betimsel istatistikler.....	63
Tablo 17. Yaşa ilişkin frekans dağılımı.....	63
Tablo 18. Gelire ilişkin frekans dağılımı	64
Tablo 19. Mesleğe ilişkin frekans dağılımı	65
Tablo 20. Eğitime ilişkin frekans dağılımı	66
Tablo 21. Ulaşım tercihinine ilişkin frekans dağılımı.....	67
Tablo 22. Gelire göre ulaşım tercihi.....	68
Tablo 23. Seyahat sıklığına ilişkin frekans dağılımı	68
Tablo 24. Konya Havaalanından yapılan seyahat sıklığına ilişkin frekans dağılımı	69

Tablo 25. Seyahat sıklığına göre Konya Havalimanından seyahat sıklığı	70
Tablo 26. Konya Havalimanının ulaşımı ve büyüklüğü.....	72
Tablo 27. Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran	73
Tablo 28. Konya Havalimanı uçuş yerliliği.....	75
Tablo 29. Konya Havalimanı çalışanları hizmet kalitesi.....	77
Tablo 30. Cinsiyete göre farklılaşmalar.....	79
Tablo 31. Yaşa Göre Farklılaşmalar	81
Tablo 32. Gelire Göre Farklılaşmalar	83
Tablo 33. Mesleğe Göre Farklılaşmalar	85
Tablo 34. Ulaşım Tercihine Göre Farklılaşmalar.....	87
Tablo 35. Seyahat Sıklığına Göre Farklılaşmalar	89
Tablo 36. Konya Havalimanından Yapılan Seyahat Sıklığına Göre Farklılaşmalar.....	91
Tablo 37. Ulaşım ve büyüklüğün Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi	94
Tablo 38. Kafeterya ve restoran algısının Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi	94
Tablo 39. Uçuş yeterliliğinin Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi.....	95
Tablo 40. Çalışanların hizmet kalitesinin Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi	96

ŞEKİLLER VE HARİTALAR LİSTESİ

Şekil 1. Havaalanı Sistemi	4
Şekil 2. Tipik Bir Havaalanı Operasyonları Organizasyonu	6
Şekil 3. Havaalanı Yerleşim Planı.....	15
Şekil 4. Havaalanı Genel Yapısı	16
Şekil 5. DHMİ Faaliyet Şeması	31
Şekil 6. DHMİ Merkez Teşkilat Şeması.....	32
Şekil 7. Bazı Havaalanı Terminal Bina Tasarımları.....	39
Şekil 8. Ticari Bir Havaalanı Örgüt Şeması.....	42
Şekil 9. Havaalanı Yönetim Bilgi Sistemi Şematik Gösterimi	44
Şekil 10. Uzun Vadeli Planlama İçin Saatlik Kapasite ve Yıllık Hizmet Hacmi Değerleri.....	48
Şekil 11. Aşamalı Gelişme Krokisi	49
Şekil 12. Cinsiyete İlişkin Pasta Grafiği.....	63
Şekil 13. Yaşa İlişkin Pasta Grafiği.....	64
Şekil 14. Gelir Durumuna İlişkin Pasta Grafiği	65
Şekil 15. Mesleğe İlişkin Pasta Grafiği	66
Şekil 16. Eğitim Durumuna İlişkin Pasta Grafiği	67
Şekil 17. Ulaşım Tercihine İlişkin Pasta Grafiği	67
Şekil 18. Seyahat Sıklığına İlişkin Pasta Grafiği	69
Şekil 19. Konya Havaalanından Yapılan Seyahat Sıklığına İlişkin Pasta Grafiği.....	69
Şekil 20. Cinsiyete Göre Konya Havalimanı Değerlendirme.....	80
Şekil 21. Yaşa Göre Konya Havalimanı Değerlendirme.....	82
Şekil 22. Gelire Göre Konya Havalimanı Değerlendirme.....	85
Şekil 23. Mesleğe Göre Konya Havalimanı Değerlendirme	87
Şekil 24. Ulaşım tercihinine göre Konya Havalimanı değerlendirme.....	89
Şekil 25. Seyahat sıklığına göre Konya Havalimanı değerlendirme.....	91
Şekil 26. Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığına göre Konya Havalimanı değerlendirme	93
Harita 1. IRPUD Sistemine Göre AB Havaalanları Haritası	14

GİRİŞ

Ülkelere ve insanlığa ekonomik, kültürel ve sosyal boyutlarda son derece önemli faydaları olan havayolu taşımacılığı dünyanın en uluslararası olagelmış sektörlerinin başındadır. Bu özelliği ile kuşkusuz küreselleşmeyi artırmaktadır. Buna karşın, yıllarca en sıkı düzenlemelere konu olan sektörlerden birisi olmuştur.

Gelişen teknoloji, ulaşım sistemleri içerisinde günümüzde en konforlu sayılan ve en çok tercih edilen havayolu taşımacılığında da rekabet ortamı oluşturmuştur. Yolcuların havayolu taşımacılığı yönündeki artan talebi ve kalite beklentisindeki artış havayolu taşımacılığında bir takım problemlerin ortaya çıkmasına ve bununla beraber sorumlu şirketlerin bu konuda sürekli çözüm arayışına neden olmuştur.

Havacılık ve Uzay Teknolojileri, dünyada baş döndürücü bir hızla gelişmekte, gerek uluslararası gerekse kıtalararası entegrasyon ve bütünleşmede büyük rol oynamakta, hatta öncülük etmektedir. Havacılık sektörü, yakalanan istikrar, alınan tedbirler ve serbestleşme politikası ile büyümüş ve bu büyüme, ülkemizin ekonomik gelişim ile zenginliğinde önemli bir aktör haline gelmesini sağlamıştır.

Hava ulaşımının geliştirilmesi; uluslararası ticaretin genişlemesini ve insanların daha hızlı ve kolay seyahat etmesini ve turizmin gelişmesini sağlamaktadır. Ayrıca modern ve güvenilir bir havacılık sistemi, Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne uyum sürecindeki hedeflerinin gerçekleştirilmesine de katkı vermektedir.

Ancak son yıllarda ekonomik düzenlemelerin giderek serbestleştirildiğini ve sektördeki rekabet koşullarının önemli ölçüde değiştiği görülmektedir. Buna bağlı olarak, havayolu işletmeleri de ister istemez, stratejilerini ve rekabet araçlarını değiştirmektedirler. Sektör bu gelişmelere paralel olarak giderek daha karmaşık, dinamik ve belirsiz bir çevre tarafından kuşatılırken ekonomik düzenlemelerin etkilerini anlamak çok daha önemli hale gelmektedir.

Sıralanan eğilimlerin sonuçları iktisat alanında pek çok bilimsel araştırmanın konusu olmuştur. Fakat havayolu taşımacılığı sektöründeki ekonomik düzenlemelerin havayolu işletmelerinin yönetimini nasıl etkilediği bu denli rağbet görmemiştir. Oysa havayolu işletmelerinin yönetiminde çok önemli etkileri vardır. Bunlar, doğrudan ya da dolaylı olarak, ülkelerin ekonomik sistemlerini de etkiler. Bu nedenle konuya, havayolu işletmelerinin penceresinden de bakmakta fayda vardır.

BİRİNCİ BÖLÜM

HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL AÇIKLAMALAR

1.1. HAVAALANI KAVRAMI VE HAVAALANI SİSTEMİ

1.1.1. Havaalanı Kavramı

Ulaştırma sistemleri arasında alt sektörlerden olan hava taşımacılığı içinde altyapı elemanlarından biri de havaalanlarıdır. Havaalanı, hava aracı ve yolcu trafiğinin düzenlenmesiyle ilgili gereken binaların, hava araçlarının uçuşlara hazırlanmasıyla iniş ve kalkışlarının sağlanması için gerekli kolaylık ve altyapıyı içeren özel olarak düzenlenmiş alanlara denir. Başka bir deyişle suda veya karada içindeki tesis, bina ve donanımlarla beraber, hava araçlarının da iniş-kalkma ve yer hareketleri yaparlarken kullanabilmeleri için belirlenmiş sahaları ifade eder (Türk Sivil Havacılık Kanunu (2920 S.K.), Resmi Gazete. 18196;19 Ekim 1983)

Havaalanlarını özel alanlar olarak görmek mümkündür (Kavzoglu ve Yılmaz, 2008). Öyle ki geniş fiziki alan çerçevesinde büyük yatırımlar ile oluşturulabilmektedir. Bünyelerinde son teknolojiyle yapılan elektrik, mekanik ve elektronik sistemleri bulduran dinamik yapısı vardır. Havaalanlarının sistemi büyüktür. Bu sistemin alt sistem birleşmeleri mevcuttur. Alt sistemler, havayolu işletmeleri, ticari ve meydan işletme birimleri, yer hizmet kuruluşları, havacılık otoriteleri, destek hizmet kuruluşları ve sivil havacılık kuruluşlarıyla yolculardan oluşur (Kaya, 2005: 14).

Havaalanları yapısal anlamda durağan değildir. Teknoloji ve gelişimleri takip etmek durumundadır. Müşteri memnuniyeti ilkesi benimsenmiş ve teknolojilere ayak uydurma amacını güden işletme yönetim bilgi sistemlerinden yararlanılmaktadır. Yönetim bilgi sistemlerinin hem havaalanı işletme yöneticisine hem de son kullanıcılara önemli kolaylıklar sundukları aşikardır (Kesikbaş, 2006).

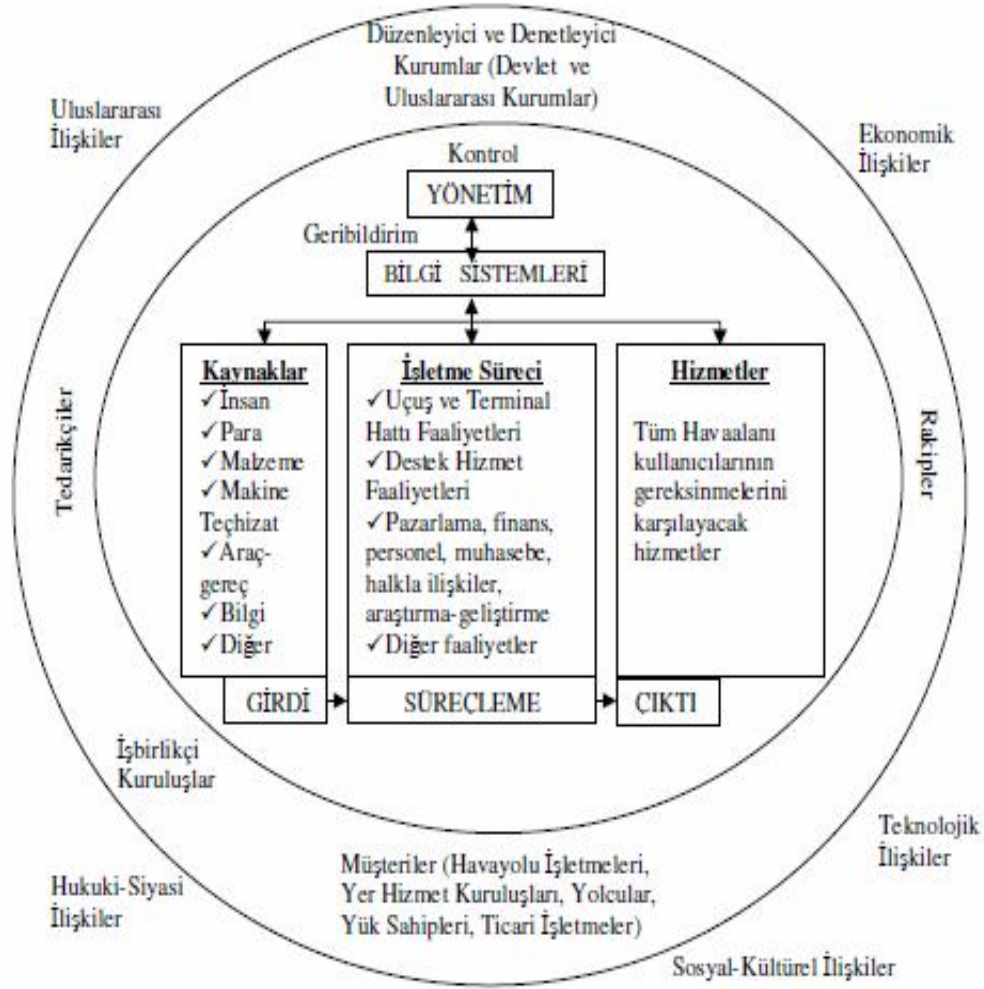
Özetle havaalanları farklı ve karmaşık olan birimlerden oluşturulan sistemler bütünüdür ifade eder. Bu karmaşık yapı içerisinde bulunan havaalanlarının neredeyse her bakımdan minimum hatayla en kısa sürede optimum hizmet vermesi için yetkili olan kuruluşların

teknolojik gelişmeleri de yakinen takip etmeleri ve kendilerini devamlı yenilemeleri gerekir. Konfor ve güvenlik havayolu taşımacılığının önemli özellikleri arasındadır. Bunu sağlamak için de yeniliklere her daim açık olmak durumundadır.

1.1.2.Havaalanı Sistemi

Ulusal ve uluslararası hava taşımacılığı sisteminin vazgeçilmez öğesi ve bulunulan bölgenin sosyo-kültürel ve ekonomik gelişiminde önemli katkıları olan karmaşık yapılarıdaki havaalanlarının hizmet ürettiği görülen açık sistemler olduğunu söylemek mümkündür. Sistemin oluşturulması için belirli parça ve alt sistemlerinden oluşan bütüne verilen isimdir. Bütünün parçalarının bağımsız bir şekilde hareket edebilmesine rağmen birbirleri ile devamlı iletişim halinde olmaları ve birbirlerini tamamlayan fonksiyonlar olması gerekir. Açık sistemlerse, evre ile etkileşimleri olan sistemleri ifade eder (Kaya, 2005: 19).

Havaalanı sistemleri, belirlenmiş olan amaçların gerçekleştirilmesi için bazı kaynaklardan alınan para, malzeme, insan gücü, araç/gereç/makine ile bilgi ve diğer girdileri de alarak bunların uçuş ve uçuşu desteklediği bilinen faaliyetlerle diğer havaalanı faaliyetleri şeklinde bazı işlemlerden geçirip hava taşımacılığı hizmeti çerçevesinde, havayolu işletmeleri, yolcular, yer hizmet kuruluşları, kamu ve özel kurum / kuruluşlarıyla diğer tiplerdeki kullanıcıların istediklerine cevap verecek biçimde havaalanı hizmetlerine dönüştüren açık sistemleri şeklinde ifade edilmektedir (Koçel, 1995: 157).



Şekil 1. Havaalanı Sistemi

Kaynak:Gerde, E.,Havayolu Taşımacılığında Küreselleşme ve Havayolu İşbirlikleri-THY AO'da Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi SBE, 2002, s.17.

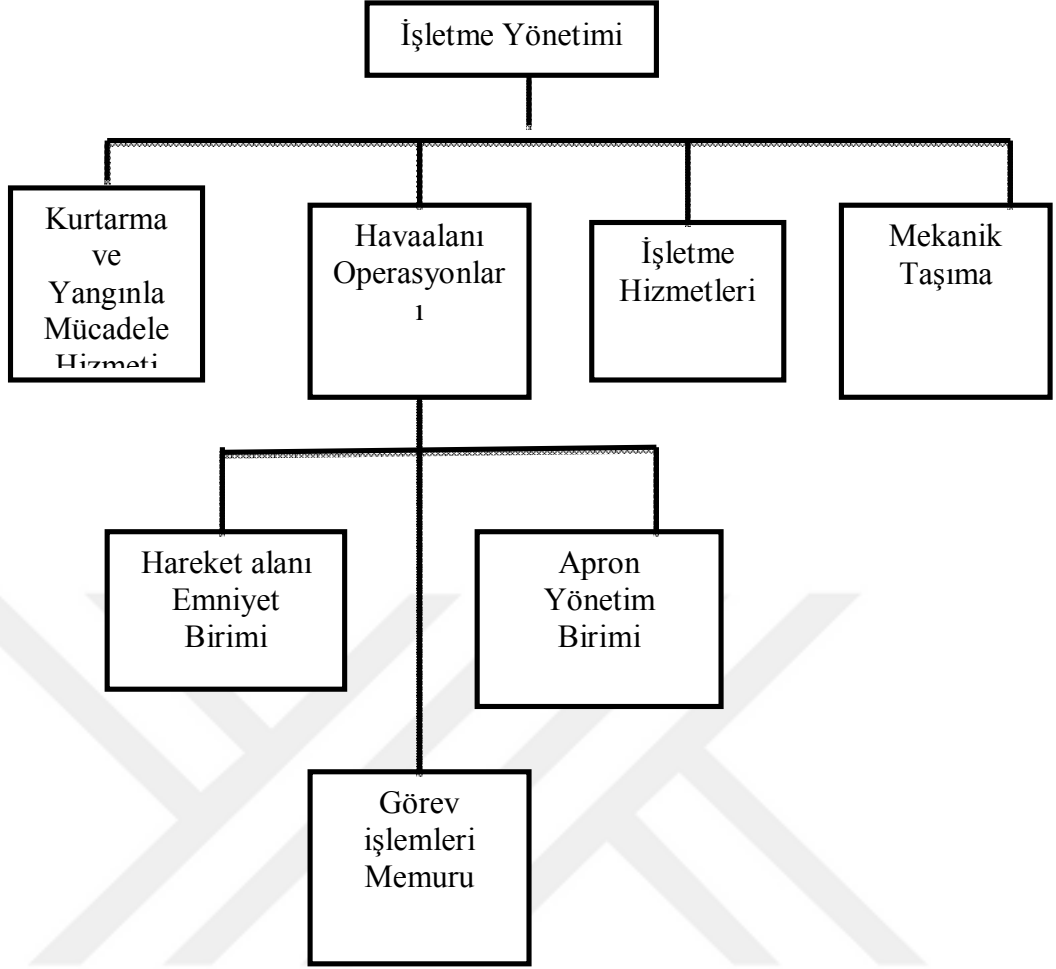
Sistemin işlerliğinin sağlanması için yukarıdaki şekilde görüldüğü gibi, yer hizmet kurumları, havayolu işletmeleri ve diğer ticari işletmelerin hem hizmet hem de müşteri alınan sistem elemanları konumunda olduğunu söylemek mümkündür. Sistem işleyişi kapsamında denetleyici ve düzenleyici konumdaki devlet ile uluslararası kurum/kuruluşların rolü büyüktür ki; bunlardan bazılarının hem denetleyici hem de düzenleyici konumunda olmaları söz konusudur. Havaalanı sistemindeki çevre faktörlerinden bazılarıysa sistemin çıktılarına talep edenler, sistemlere altyapı ve girdi sağlayanlarla, işbirliği yapıldığı görülen kurum/kuruluşlar, çevreci kuruluşlarla toplumun başka kesimleridir (Kaya, 2000: 49-50; Gerde, 2002: 17).

1.2.HAVAALANI YÖNETİMİ

Havaalanlarının organizasyon yapılarının oluşturulmasında ve bununla birlikte varlıkların yönetimi, kontrol ve denetimi, gelir ve giderlerin belirlenmesiyle hizmetlerin fiyatlandırılması gibi konularda havaalanı yönetiminin mevcut durumuyla havaalanının mülkiyet yapısı önemlidir (Kaya, 2000: 61).

Dünya’da terminal ve havaalanı işletmeciliğindeki mülkiyeti ile işletiminin kamuya ait olan havaalanları, mülkiyetin kamuya işletiminin belirli özerk bir kuruluşa bırakılan havaalanları, özel ve kamu teşebbüsü ortak mülkiyet ve işletiminde bulunan havaalanları ile özel mülkiyet şeklinde işletilen havaalanları gibi işletim ve yönetim yapılarının farklı uygulamaları vardır (Oyman, 1998: 43).

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü’nün, Havaalanı İşletme Hizmetleri ismi altına yayınladığı kitapta (2011), havaalanı operasyonları yöneten havaalanı yönetiminin organizasyon şemasını aşağıdaki gibi vermiştir:



Şekil 2. Tipik Bir Havaalanı Operasyonları Organizasyonu

Kaynak: T.C. Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Havaalanı İşletme Hizmetleri, 1. Baskı, İstanbul: Pegem Akademi Yayıncılık, 2011, ss. 8-9.

Havaalanında bulunan kurtarma ve yangın ile mücadele hizmetinin görevlerini aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2011):

1. Havaalanındaki bütün acil durum, yangın ve ilgili olan diğer durumlarla ilgilenme.
2. Yerel yangın ile mücadele, polis ve ambulans hizmetleriyle etkili işbirliğinin sağlanması.
3. Havaalanının yakın çevrelerinde bulunan uçak kaza alanlarının incelenmesi ve erişim yollarının öğrenilmesi,
4. Havaalanının yakınında bulunan çamurlu, sulu ve diğer olumsuz zeminlerde dahil zor koşullarda etkili bir şekilde çalışmak için eğitimin verilmesi,

5. Geçerli müdahale sürelerinin karşılanmasıyla ilgili temel görevlerin engellenmemesi için diğer gereken görevleri yapmak,
6. Uygulama ve planlama bakımından yangın önleme görevleriyle kurtarma ve yangın ile mücadele personelinin dışında bulunan kişilerin yangın önleme görevleriyle ilgili eğitilmesi.

Havaalanı operasyonları, uçakların havaalanında hareketleri ve park yerlerinin giriş/çıkışlarını hızlı ve güvenli gerçekleştirmesi için gerekenleri yapan günlük kontroller ve organizasyonlardan sorumlu bölümdür. Havaalanı faaliyetlerinin hızlı bir şekilde verimliliğinin sağlanması için “Görev İşlemleri Memuru” çalışır ve genel olarak büyük olan havaalanlarında yirmi dört saat görev yapan “Görev İşlemleri Memuru” bulunmaktadır. “Hareket Alanı Emniyet Birimi” ve “Apron Yönetim Birimi” gibi kimi özel birimlerin bu bölüm içinde bulunabilmektedir (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2011).

Apron denetiminin haricinde, Operasyon Bölümünün günlük görevlerinin bir çoğunu yapacak bir “Hareket Alanı Emniyet Birimi” oluşturulmaktadır. Ancak, küçük olan havaalanlarında bu görevlerin bir tek birimde toplandığı görülmektedir. “Hareket Alanı Emniyet Biriminin” genel görevlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

1. Apronlardarutin ve kapsamlı yüzey denetimlerinin gerçekleştirilmesi ve denetlenmiş olan apron alanlarının durumlarına ve temizleme veya bakıma gerek olup olmadığıyla ilgili raporları havaalanı bakımı, hava trafik kontrolü ve havaalanı operasyonlarından sorumlu olan birimlere sunma,
2. Işıklıdirmaların kontrol edilmesi ve muhtemel lamba, devre arızaları ile diğer arızalarla ilgili raporları havaalanı bakımı, hava trafik kontrolü ve havaalanı operasyonlarından sorumlu olan birimlere sunma,
3. Kuşların uzaklaştırılmasıyla ilgili önlemler alma,
4. Sürtünme katsayı ölçümleri yapma,
5. Apron alanlarına ulaşılması için gereken insan ve araç yollarının düzenli bir şekilde denetleyerek durumların raporlanması.

Apron Yönetim Biriminin sorumlulukları aşağıda verilmiştir (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 2011):

1. İniş yapan uçakların park yerlerini tahsis etme,
2. Uçak park yeri tahsisiyle ilgili gereken belgeleri sağlayarak muhafaza etme,
3. Park yeri yönlendirme sistemleri olmayan park yerlerinde uçaklara yol göstericilerin sağlanması,
4. Bazı havaalanlarında bu birimin bagaj, kargo ve uçak yer hizmetlerini de sağladığı görülmektedir. Küçük olan havaalanlarında “Apron Yönetim Birimi”, “Hareket Alanı Emniyet Birimi” ile birleştirilebilmektedir.

“İşletme Hizmetleri Bölümü” havaalanı operasyonlarında etkin olarak yürütülebilmesi için gereken destek görevleriyle yükümlüdür. Gürültü denetimi, harici acil durum hizmetleri ve hava tarafı geçişlerinin yönetimiyle işbirliği yapmak gibi görevlerin tümünü bu bölüm üstlenmiştir. “Mekanik Taşıma Bölümü”nün genel görevlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

1. Kurtarma ve yangın ile mücadele araçlarının, kar temizleme donanımları ve kullanılamaz durumda olan uçakların hizmet dışı bırakılma donanımları da dahil bütün araçlarla uzman hareket teçhizatlarının bakımının gerçekleştirilmesi ve gerekli durumların önceliklerinin belirlenmesi,
2. Havaalanı araçlarında gerekli sürücünün sağlanması,
3. Sürücülere süpürme, uçakların park yerlerini temizleme, kar temizlemek ve kullanılamaz durumda olan uçakların hizmet dışı bırakılması gibi özel görevlerin verilmesi.

1.3.HAVAALANI SINIFLANDIRMASI

Havaalanlarının kullanım amaçları ve sahiplik yapılarıyla yapısal büyüklükleri, fiziksel özellikleri ve hizmet hacmi gibi bazı kriterler değerlendirildiğinde, farklı yöntemlere göre sınıflandırıldığı görülmektedir. Dünyada günümüzde bulunan havaalanlarına bakıldığında farklı uygulamaların olduğu görülmektedir.

1.3.1. Kullanım Amaçlarına Göre Havaalanı Sınıflandırılması

1.3.1.1. Askeri Havaalanları

Alt ve üst yapı tesis ve kolaylıklarıyla destek hizmetin tesis ve kolaylıklarının tamamının askeri uçak ve uçuş faaliyetleriyle ilgili olarak planlanmış olan ve askeri birimlerin yönetilerek işlettiği havaalanlarını kapsar. Tesislerin çok farklı uçak tiplerine hizmet verecek şekilde dizayn edildiği görülmektedir. Dünyada günümüzde kullanıldığı görülen birçok sivil havaalanının önceden askeri amaçlı kurulduğunu söylemek mümkündür. Birinci ve İkinci Dünya Savaşlarının ardından gelen yıllarda askeri havaalanlarının çoğunun sivil havaalanına dönüştürüldüğü görülmektedir. Sovyetler Birliği'nin dağılması ile Varşova Paktı'nın bitişinde askeri havaalanlarının çoğunun sivil havaalanlarına dönüşümü hızlanmıştır. Askeri havaalanlarının kullanım amaçları esas alındığında askeri uçak uçuş faaliyetlerine yönelik olmasına karşın bazı ülkelerde ve Türkiye'de de olduğu gibi ortak kullanım anlaşmaları ile sivil havacılık faaliyetlerine açılabilirdiği görülmektedir (Kesikbaş, 2006: 14).

1.3.1.2. Sivil Havaalanları

Askeri amaçlı kullanılan havaalanlarının dışındaki bütün havaalanlarının sivil havaalanı olduğunu söylemek mümkündür. Sivil havaalanlarının kendi içinde kullanım amacı ve sahiplik yapılarıyla yapısal büyüklük, hizmet hacmi ve fiziksel özellik gibi bazı kriterlere göre farklı sınıflandırmalara tabi tutulması söz konusudur. Havaalanları Amerika Birleşik Devletleri Sivil Havacılık İdaresi FAA ve Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü ICAO tarafından ayrı kodlandırılıp sınıflandırılmıştır (Kesikbaş, 2006: 15):

1.3.2. FAA' ya Göre Havaalanlarının Sınıflandırılması

Dünyada en çok havaalanı olan Amerika Birleşik Devletleri (ABD)'de sivil havacılık hizmetindeki havaalanlarının FAA'nın Tablo 1'deki gibi "havaalanı referans kodu, havaalanını kullanacak hava araçlarının performansı, fiziksel ve çalışma özellikleri ve havaalanı yapım kriterleri" arasında ilişki kurma için kodlandırılarak beş ayrı kategoriye ayrıldığı görülmektedir.

Tablo 1. FAA Havaalanı Referans Kodları

Hava Aracı Yaklaşma Kategorisi	Hava Aracı Yaklaşma Hızı(Kt)	Uçak Tasarım Grubu	Hava Aracı Kanat Açıklığı(M)
A	< 91	I	<15
B	91 — 121	II	15 — 24
C	121 — 141	III	24 — 36
D	141 — 166	IV	36 — 52
E	>166	V	52 — 65
		VI	65 — 80

Kaynak: Horonjeffve Kelvey, 1994, s.364'den akt. Kesikbaş, E., (2006), Havaalanı Terminal İşletmeciliği Ve Konya Havaalanı Uygulaması, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 15.

FAA'nın "Ulusal Havaalanı Sistemi Planı"na göre havaalanında kullanılan uçakların büyüklüğü ve çalışma performanslarının dikkate alınıp havaalanlarını iki grupta toplanmak mümkündür (Yağmur, 2010: 20):

- 1. Genel havacılık havaalanları:** Yaklaşma hızları en çok 120 knot ve kalkış ağırlıkları da azami olarak 5700 kg olan uçaklara özel düzenlenmiştir.
- 2. Ticari havayolu işletmelerine hizmet veren havaalanları:** Bu tarz havaalanlarının, yaklaşma hızları 120 knot'dan daha fazla olan uçaklara hizmet vermeyi amaçlayarak düzenlenmiştir. Havaalanlarının büyük bölümünün ticari havayolu şirketlerinin uçaklarının yanında genel havacılık uçaklarına da hizmet verir. Bununla beraber ulusal veya uluslararası uçak ve yolcu trafiğine hizmet verecek şekilde fiziksel imkânları vardır.

1.3.3. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'nün (ICAO) Havaalanı Sınıflandırması

Uluslar arası örgüt olan ICAO'nun yaptığı kodlandırma Tablo 2'de de görüldüğü gibi havaalanının pist özellikleriyle bu havaalanını kullanacak olan hava araçları arasında uygunluk ve yeterlilik kriterleri belirlenmektedir:

Tablo 2. ICAO Havaalanı Referans Kodları

Hava Aracı Yaklaşma Kategorisi	Referans Pist Uzunluğu(M)	Havaalanı Kod Harfi	Kanat Açıklığı(M)	İniş Takımları Arası Mesafe(M)
1	< 800	A	< 15	< 4.5
2	800-1200	B	15-24	4.5-6
3	1200-1800	C	24-36	6-9
4	1800 <	D	36-52	9-14
5		E	52-65	9-14

Kaynak: ICAO, 199'dan akt.Kesikbaş, E., (2006), Havaalanı Terminal İşletmeciliği Ve Konya Havaalanı Uygulaması, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, s. 15.

Türkiye'de bulunan havaalanlarının ICAO'nun referans kodları baz alınıp 14 Mayıs 2002 tarihli 24755 sayılı resmi gazeteyle yayınlanmış olan "Havaalanı Yapım", "İşletim ve Sertifikalandırma Yönetmeliği"ne (SYH-14A) göre Büyük, orta büyüklükte ve küçük havaalanı şeklinde sınıflandırılmıştır:

- 1. Büyük Hava Alanı:** Büyük hava alanları Tablo 3 de kod numarası 4 olan, kod harfi C,D,E,F olarak tarif edilen, uçak referans baz uzunluğunun 1800 m'den büyük hava alanlarını kapsar. Ana pistler için gereken gerçek uzunluğun, uçak referansları baz uzunluğu yöresel şartlarının gerektirdiği düzeltmeler -yükseklik, eğitim ve sıcaklık-yapılmasıyla elde edildiği görülen metre biriminden pist boylarını ifade eder (Ulaştırma Bakanlığı, 2007) .

Tablo 3. Meydan Referans Kodu

1. KOD BİLEŞENİ		2. KOD BİLEŞENİ		
Kod Numarası	Uçak Referans Alan Uzunluğu	Kod Harfi	Kanat açıklığı	Dış Tekerlek Açıklığı ^a
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	800 m.den az	A	15 m.ye kadar	4.5 m.ye kadar
2	800 m.den 1200 m.ye kadar	B	15 m.den 24 m.ye kadar	4.5 m.den 6 m.ye kadar
3	1200 m.den 1800 m.ye kadar	C	24 m.den 36 m.ye kadar	6 m.den 9 m.ye kadar
4	1800 m. ve yukarısı	D	36 m.den 52 m.ye kadar	9 m.den 14 m.ye kadar
		E	52 m.den 65 m.ye kadar	9 m.den 14 m.ye kadar
		F	65 m.den 80 m ye kadar	14 m.den 16 m ye kadar

^a Ana tekerleklerin dış kenarları arasındaki mesafe.

Kaynak: T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Demiryollar, Limanlar, Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü Hava Meydanları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları, Ankara, 2007, s. 19.

- Küçük havaalanı**, Tablo 3’de kod numarası 1, 2 ve kod harfi A,B,C olarak belirlenmiş uçak referans baz uzunluğunun 1200 m’den küçük olan hava alanlarını kapsar. Ana pist için gereken gerçek uzunluğun, uçak referans baz uzunluğunun yöresel koşulların gerektirdiği düzeltmelerin yapılmasıyla elde edilen metre biriminden pist boylarıdır (Ulaştırma Bakanlığı, 2002, 2007).
- Orta büyüklükteki havaalanı**: Tablo 3’de kod numarası 3 olan, kod harfi A,B,C,D olarak tariflenen, uçak referans baz uzunluğu 1200 ile 1800 m arasında olan hava alanıdır. Ana pist için gerekli gerçek uzunluk, uçak referans baz uzunluğunun yöresel şartların gerektirdiği düzeltmelerin (yükseklik, sıcaklık ve eğim) yapılması ile elde edilen metre biriminden pist boylarıdır

1.3.4. Avrupa Birliği'nde Havaalanı Sınıflandırması

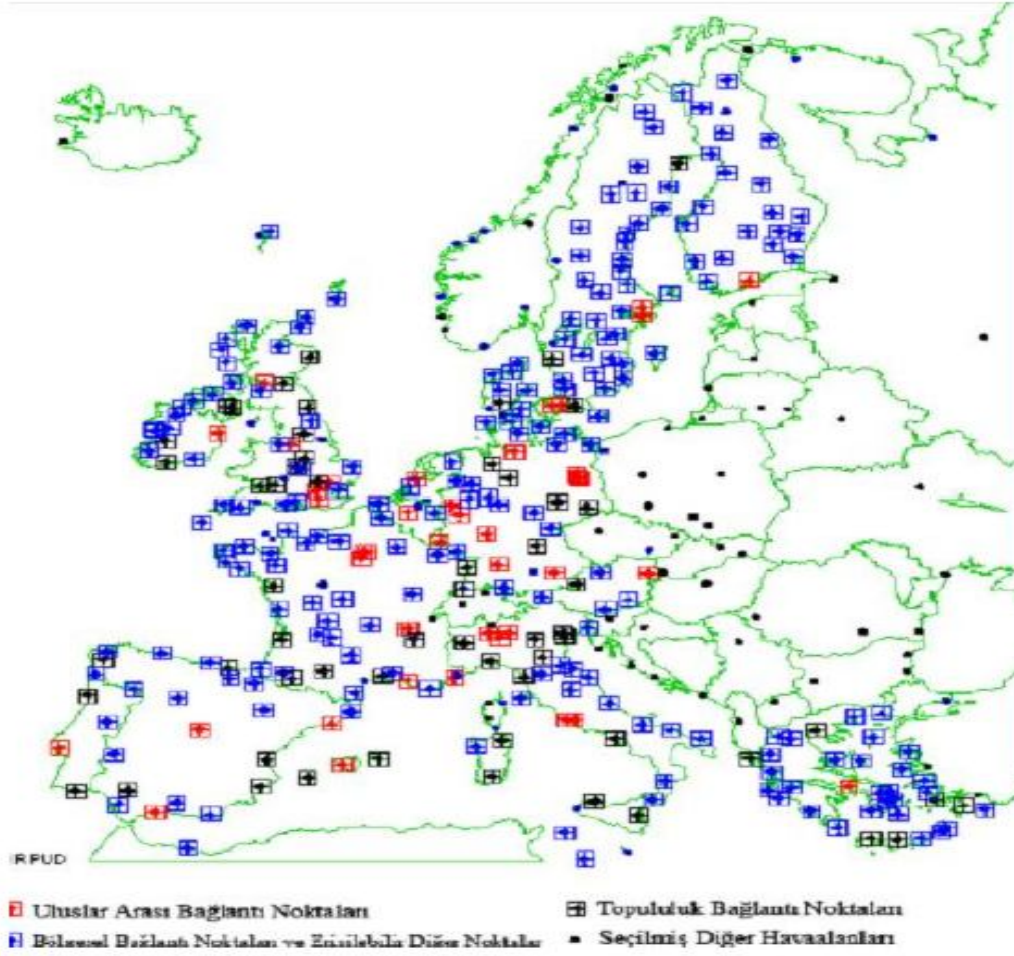
Avrupa Birliği (AB)'nin havaalanları sınıflandırılmasıyla ilgili standart bir sınıflandırmadan bahsetmek mümkün değildir. Bu nedenle çıkan yasaların kapsamına göre Birliğe üye olan ülkelerin havaalanlarının farklı kategorilerde olduğu görölmektedir. Esnek olan bu sınıflandırmanın oluşturmasında, bir havaalanının aynı zamanda birkaç kategori kapsamında olması gibi karmaşık bir durumda oluşmasına neden olmuştur. AB'deki havaalanının sınıflandırmasıyla ilgili uygulamalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Tablo 4. AB, EC 1358/2003 Sayılı Direktif Gereği Birlik İçerisinde Yapılacak Olan İstatistik alışmaları İçin Havaalanı Kategorileri:

Kategori 0	Yıllık 15.000 yolcuya kadar hizmet veren havaalanları
Kategori 1	Yıllık 15.000'den - 150.000 yolcuya kadar hizmet veren havaalanları
Kategori 2	Yıllık 150.000'den - 1.500.000 yolcuya kadar hizmet veren havaalanları
Kategori 3	Yıllık 1.500.000'den fazla yolcuya hizmet veren havaalanları şeklinde ayrılmaktadır

Kaynak: Yağmur, V. (2010). Uluslararası Hava Meydanı İşletmeciliği Ve Türkiye'deki Durumu zerine Bir Araştırma,Sabiha Gökçen Havaalanı rneği, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, s. 23.

Harita 1. IRPUD Sistemine Göre AB Havaalanları Haritası



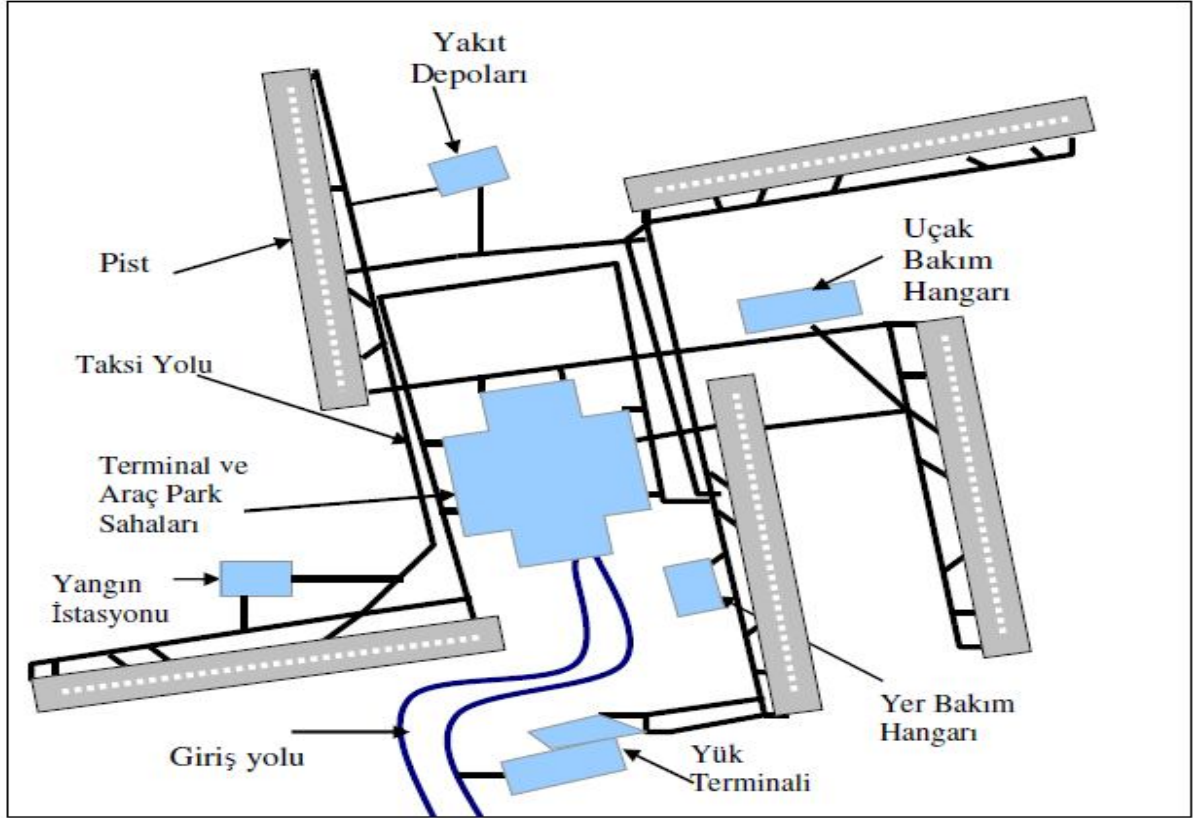
Kaynak: IRPUD, 2010'dan aktr. Yağmur, V. (2010). Uluslararası Hava Meydanı İşletmeciliği ve Türkiye'deki Durumu Üzerine Bir Araştırma, Sabiha Gökçen Havaalanı Örneği, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, s. 23.

“AB Parlamentosu ve Konseyi”nin “1692/96/EC sayılı” kararında belirtilen “Trans-Avrupa Ulaşım Ağı Taslak Planı”nı izleyen bölgesel, Avrupa genelinde ve uluslar arasında öneme sahip olan “581 havaalanı IRPUD Avrupa Havaalanları Veritabanı”nda kayıtlı olduğu görülmektedir. Bu veritabanı;

- “Ülke kodu
- Havaalanı adı
- TETN sınıflandırması
- IATA havaalanı kodu
- ICAO havaalanı kodu
- Konum (x, y koordinatları)” gibi verilere göre oluşturulmuştur.

1.4. HAVAALANI BÖLÜMLERİ

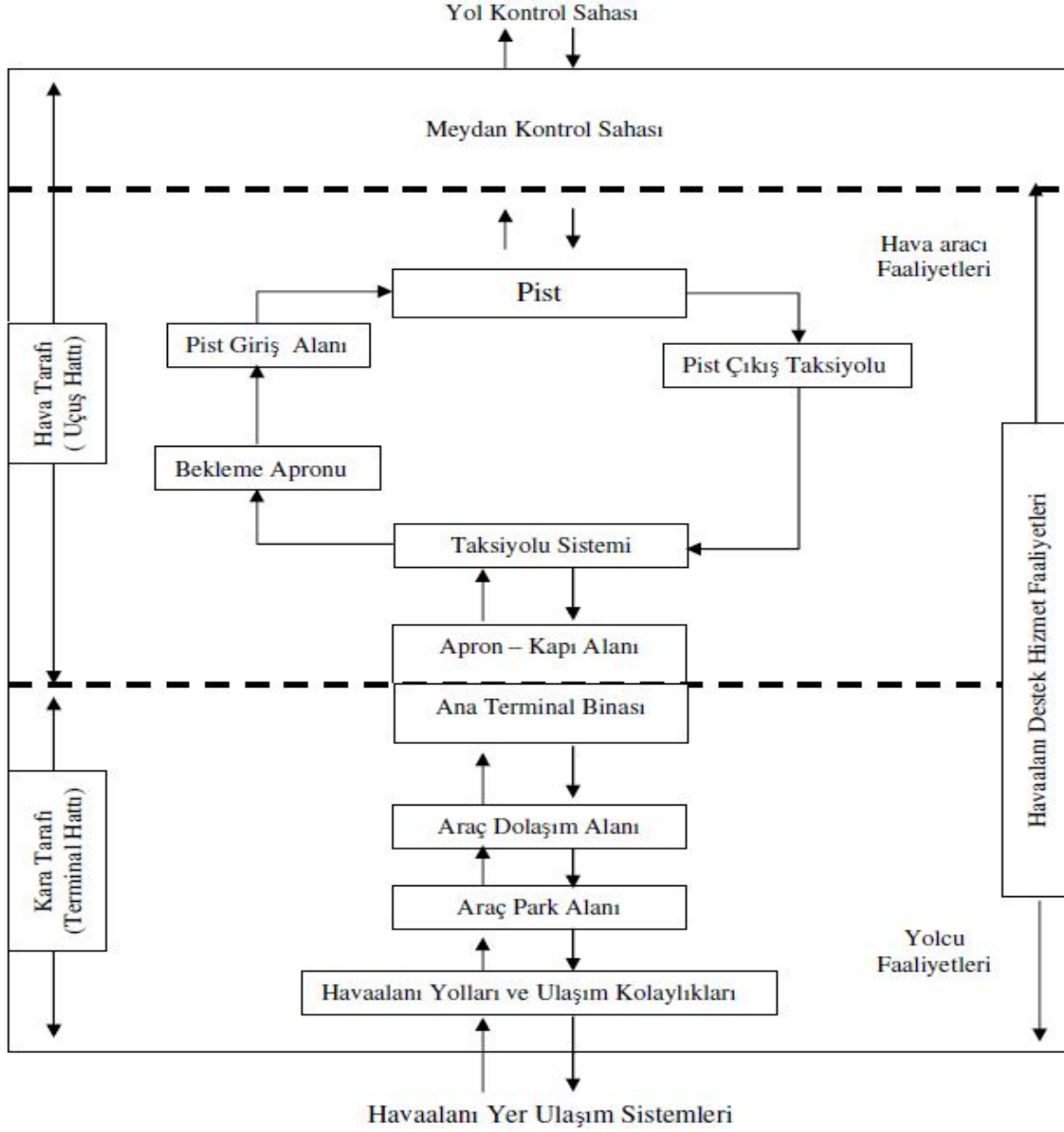
Havaalanlarında sağlanan teknik hizmetlerin sorumluluğunun normal koşullarda ilgili olan havaalanı malların sahibinin olmasıyla beraber, bazen de özel durumlarda sorumluluğun ulusal Hükümet'lerin olabildiğini söylemek mümkündür. İşlevsel ve fiziksel farklılıkların olmasına karşın havaalanlarındaki tesislerle yapılan faaliyetlerin genellikle gruplandırıldığı görülmektedir. Şekil 7'de fiziksel anlamda görülen havaalanı yerleşimlerinde havaalanlarındaki pistler, taksi yolları, kule, apron, yük ve yolcu terminal binaları, güvenlik tesisleri, yönetim binaları, uçak bakım hangarları, yakıt depoları, yer bakım tesisleri, yangın istasyonları, iriş ve bağlantı tolları ve araç park sahalarını kapsayan yapı ve tesislerin işlevsel anlamda belli bir plan içinde dizayn edildiğini söylemek mümkündür (Kesikbaş, 2009: 19):



Şekil 3. Havaalanı Yerleşim Planı

İşlevsel anlamda havaalanı bölümlerini Şekil 3'de gösterildiği gibi direkt uçuş ve uçuşu desteklediği görülen faaliyetlerin yapıldığı tesislerin olduğu uçuş hattı (hava tarafı), PAT (pist, apron, taksi yolu) sahaları ile hava trafik kontrol merkezinden(kule) oluşur. Uçuştan bağımsız olarak yolcu ve yük faaliyetlerinin yapıldığı kara tarafı yani terminal hattıysa terminal binaları ve meydanlar, araç park sahaları, kapılar, havaalanı ulaşım

sistemleriyle yolları içermektedir. Kara ve hava tarafının desteklendiği tesislerin dışındaki ve havaalanı sistemini destekleyen “destek hizmet tesisleri” de; bakım ve hangar atölyeleri, yangın ve güvenlik istasyonları, yakıt depoları ve yönetim binalarından oluşur (FAA, 2006).



Şekil 4. Havaalanı Genel Yapısı

Bütün bunların yanında günümüzdeki, havaalanlarının dört temel sistem ya da bunlardaki birleşik şekillerin kullanıldığı görülmektedir (De Neufville 1976'den akt. Arıkan, 1998: 50-51).

1. **İskele sistemi:** Ana binada elin parmakları gibi çıkıntılar vardır ve uçakların iki taraflı yanaşabilmesini sağlar. Yolcuların ana binadan çıkmalarının ardından, çıkış kapılarına doğru giden koridorlardan uçaklara ulaşır.
2. **Doğrusal sistem:** Uçakların terminal binalarına paralel bir şekilde park ettikleri sistemdir.
3. **Uydu sistem:** Ana terminal binasına yeraltı yollar ile bağlanarak uydu binalar yapılmıştır. Yolcuların yürüyen bantlar ile ana binadan bu uydulara taşınmalarıyla bilet / bagaj işlemlerinin yapıldığı sistemdir. Örneğin: Cenevre havaalanı.
4. **Taşıyıcı sistem:** Uçakların pist içinde çeşitli yerlere park edebildiği görülür. Yolcuların da otobüsler aracılığıyla terminal binasına taşınmaktadırlar. Bu sistem de taşıyıcı sistemdir.
5. **İskele ve doğrusal sistemler:** Uçağın giriş kapısıyla terminalin çıkış kapısının aynı hizada olmasını sağlayan hidrolik ayarlı ara köprüler bulunmaktadır. Bunların zamandan tasarruf sağlar ve yolcu birikmeleri de önler.
6. **Bilet ve Bagaj İşlemleri:**
 - a) **Merkezi bilet ve bagaj işlemleri:** Her uçuş için bir veya birkaç bankoda yapılabilen çoklu ya da ortak check-in sistemi uygulanmaktadır
 - b) **Kapı bilet ve bagaj işlemleri:** Kapıdaki bilet veya bagaj işlemi özellikle büyük havaalanlarındaki işleri kolaylaştırmaktadır bu nedenle en çok kullanılan sistemdir.
7. **Giden yolcular:** Bilet ve bagaj işlemlerinin yapılması, uçuş kuponlarının ayrılması ve yolcuya uçuş kartının verilmesi işlemi yapıldıktan sonra yolcu pasaport ve gümrük kontrolü işlemine tabii tutulur.
8. **Gelen yolcular:** Uçaktan inen yolcular, geliş terminaline alınırlar. Transit yolcular aynı bir transit salonuna geçerler. Diğer yolcular, pasaport işlemlerini tamamlayıp bagajlarını alırlar ve gümrük kontrolünü de tamamladıktan sonra terminalden çıkarlar.

1.5. HAVAALANI FAALİYETLERİ

Havaalanlarının uluslar arası ve ulusal düzenlemelerde belirtildiği görülen ve istenilen şekilde işletilebilmesi için gerekli tüm idari, işletme ve teknik hizmetler; havacılık hizmetleri havacılık dışındaki hizmetler olarak gruplandırılabilir (Ulaştırma Bakanlığı, 1996). Havacılık hizmetlerinin direkt uçuş ve uçuşları desteklediği görülen hava trafik ile

seyrüsefer hizmetlerinin, meteoroloji ve PAT sahaları faaliyetlerinin -idari, özel güvenlik, teknik ve diğer hizmetler- yürütülen temel havaalanı hizmetleri kapsamında bulunan operasyonel hizmetlerle standart yer hizmetleri faaliyetleri; yolcu, temsil ve uçak hizmetleri, posta ve kargo hizmetleri, ramp, uçuş operasyon, ulaşım, yük kontrol ve haberleşme, servis ve ikram, uçak hat bakım, yönetim ve gözetim, uçak özel güvenlik denetim ve hizmet faaliyetlerini kapsar (HAVAS, 2006).

Havacılık dışı hizmetlerse genel anlamda yolcu ve diğer havaalanı kullanıcılarının gereksinimlerine yönelik olarak ticari hizmet faaliyetlerinden vergili ve vergisiz satış mağazaları, otopark, yiyecek/içecek, araba kiralama, bankacılık ve sigorta, eğlence ve konaklama, iletişim ve toplantı, reklam, sosyal hizmetler ve diğer hizmet faaliyetlerini kapsar. Havaalanı faaliyetlerinin genel anlamda gruplandırılmasına karşın yönetim olarak hizmet bütünlüğü düşünüldüğünde karmaşık bir yapı içinde oldukları görülmektedir. Çeşitli özellik ve yapıdaki insan, makinalar/teçhizat ve kaynakların istenilen yer ve zamanlarda emniyetli, etkin ve verimli olarak kullanıp müşteri memnuniyetinin esas alındığı hizmetlere dönüştürülmesi kapsamlı çalışmaları gerektirmektedir (Kesikbaş, 2009: 23).

1.6. HAVAALANI GELİR VE GİDERLERİ

Havaalanlarının gelir ve gider yapılarının farklı faktörlere göre ülkeden ülkeye, aynı ülke içinde bulunan havaalanından diğerlerine göre farklılıklar görülebilmektedir. Havaalanı hizmetlerinin tümünün havaalanı işleticileri tarafından oluşturduğu görülen gelir ve gider durumlarıyla faaliyetlerin diğer sektörlerden alınan hizmetlerin şeklinin sürdürülmesinde oluşabilen gelir gider durumlarının da farklı olabildiği görülmektedir. Buldukları bölgelerden iklim özellikleri, sosyal, ekonomik ve kültürel yapılarının bile gelir ve gider yapılarını da etkilediği görülmektedir. Havaalanının bütün tesisleri ile bir tek yönetimin altında işletilmesi gibi durumlarında gelir ve gider yapısının bütün havaalanını içerirken terminal işletiminin de ayrı olarak yapıldığı görülen havaalanlarında yalnızca terminalleri kapsadığını belirtmek gerekir.

1.6.1.Havaalanı Gelirleri

Havaalanı gelirlerinin sınıflaması genellikle havacılık gelirleriyle havacılık dışındaki gelirlerin veya havacılık faaliyet gelirleri ve havacılığın dışındaki faaliyet gelirleri olarak

yapılabilmektedir. ICAO, havaalanının gelir sınıflamasında ana, yan ve faaliyet dışı gelirler şeklinde yapmıştır (Oyman, 1998: 85).

- 1. Ana faaliyet gelirleri:** Havaalanı işletmesinde direk havacılık ile ilgili gelirleri kapsar. Bunları hava seyrüsefer hizmet, PAT sahaları gelirleriyle diğer havacılığı destekleyen hizmet gelirleri olarak sıralamak mümkündür.
- 2. Yan faaliyet gelirleri:** Doğrudan havacılık faaliyetlerini kapsamaz. Bunun yanında hava ulaştırma faaliyet sürecini de destekleyip; tamamlayan faaliyetleri de kapsar. Genel olarak toplam havaalanı gelirleri içinde ana faaliyet gelirlerinden daha büyük bir paya sahip olan terminal hizmet gelirleri ve terminal dışında kiralık olan alanlardan kazanılan gelirleri kapsar. Terminal sahasının hizmet gelirlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (DHMI, 2004: 41-42):
 - a) “Yolcu servis,
 - b) Sistemlerin kiralanması ve/veya direk terminal işletmeleri tarafından sağlanmış olan hizmet,
 - c) Ticari kuruluşlarla ilgili yer tahsis hizmet,
 - d) Su, elektrik, soğutma ve buhar,
 - e) Teleks, telefon diafonve anons sistemleri,
 - f) Hava araçlarıyla ilgili köprü,
 - g) Sağlık hizmetleri,
 - h) Uçuş bilgi sistemlerine reklam vermek isteyen kişi ve kurum/kuruluşlara verilen hizmet,
 - i) Diğer kurum/kuruluşlara geçici tahsislerdeki araç, malzeme, gereç ve personel hizmet,
 - j) Kişi ve kurum/kuruluşlar ile çekilecek olan her çeşit fotoğraf, film ve teşhir edilecek reklamlarla ilgili,
 - k) Diğer ulaşım gelirleri.

Aşağıdaki tabloda dünyada 50 büyük havaalanı işletmecisinin gelir durumları verilmiştir:

Tablo 5. Dünyada 50 Büyük Havaalanı İşletmecisinin Gelir Durumları 2006/2007

No. Airport operatör	Total revenue (million US\$)	Operating profit (million US\$)	Operating Margin (%)
1. Fenovis	5200.0	N/A	N/A
2. AENA Spanish Airport*	3331.7	161.7	4.9
3. FreportAG	3335.9	416.0	14.7
4. Aeroporto de Flarie	2600.1	493.2	15.3
5. Fort Authority of New York and New Jersey	1777.1	367.6	00.7
6. National Airlines Group	1579.4	28*1	15.1
7. Schiphol Group	1315.3	395.7	30.5
8. HONGKONG International	994.4	339.1	34.1
9. Flughafen München	950.0	N/A	N/A
10. Avinor Norway	943.6	119.4	12.7
11. Greater Toronto Airports Authority	941.2	-69.6	-7.4
12. Infraero Brazil	937.7	225.6	24.1
13. Kansai International Airport Company	915.9	220.3	24.3
14. Seoul Incheon International	903.8 ¹	N/A	MA
15. Luftfartverket Sweden	315.7	100.9	12.4
16. Airports of India	768.0	272.9	34.6
17. Dublin Airport Authority	745.3	107.2	14.4
18. Manchester Airport Group	733.1	142.6	19.5
19. Aeroporti di Roma S.p.A.	715.7	134.3	25.3
20. Turkey State Airports Authority	713.3	365.4	51.2
21. Civil Aviation Authority of Singapore	705.4	236.3	33.5
22. City of Chicago Department of Aviation	651.5	19.6	3.0
23. Miami Dade County Aviation Dept	640.2	182.3	25.4
24. Loe Angkor World Airports	642.7	-10.6	-1.7
25. SEA Airports Milano	614.3	160.4	26.4
26. Flughafen Wien AG	612.2	130.0	21.7
27. Uniqair Zurich Airports	590.1	287.3	45.7
28. City and County of Denver Aviation Dept	500.0	101.2	00.2
29. Southern Cross Airports Corp Holding* Australia	492.1	279.1	5*7
30. Copenhagen Airports A/S	457.9	205.0	42.3
31. Cathay Pacific Airways International	455.5	-64.0	-13.2
32. Flughafen Düsseldorf	475.7	N/A	MA
33. Metro Washington Airports Authority	471.2	46.1	10.2
34. San Francisco International	455.3	225	4.9
35. Brussels Airport Company	453.2 ^a	N/A	MA
36. Athens International	451.0	N/A	MA
37. Airports of Thailand	415.1	175.9	42.1
38. Macquarie Airports Authority	403.8	175.9	44.1
39. Beijing Capital International Airports Group Co.	397.1	205.9	51.6
40. Houston Airport System	393.9	57.2	14.5
41. Chiang Kai-Shek International Airports Taiwan	390.0	N/A	MA
42. Airports Company South Africa	365.4	167.5	45.3
43. Abertoe	353.5	N/A	MA
44. Vancouver International Airports Authority	345.1	N/A	MA
45. Aeroportos de Portugal, SA	347.3	62.2	00.8
46. Port of Seattle	337.5	72.1	21.4
47. Finnair Finland	336.7	29.4	5.7
48. Flughafen Köln-Bonn	327.5	27.4	5.4
49. Polish Airports State Enterprise	322.3	104.6	32.4
50. Malaysia Airports Holdings Berhad	310.0	72.9	25.0

^a Estimate.

Kaynak: Graham, A., Managing Airports: An International Perspective 3rd ed., Elsevier Ltd, Burlington, 122-134, 2008.

3. Faaliyet dışı gelirler: Terminal ve havaalanı hizmetleri ile ilgili olmayan ana ve yan faaliyetlerinin dışında olan faaliyetleri kapsar. Havaalanı işletimlerini bir bütün

şeklinde yapıldığı zaman oluşabilen gelirleri faiz, yerel havaalanı vergi, devlet sübvansiyon ve teşvikleri ile havacılık faaliyetlerinde kullanılmayan menkullerin kiralanması ve/veya satış gelirlerini kapsamaktadır. Terminal işletmeciliğinden ayrı bir şekilde yapıldığıdaysa faiz gelirleriyle havacılık dışındaki tesislerde direk işletimiyle de sağlanmış olan gelirleri kapsar.

1.6.2.Havaalanı Giderleri

Havaalanları bir bütün şeklinde ele alındığı zaman temel anlamda giderlerin faaliyet ve faaliyet dışı giderleri olarak ayırmak mümkündür. Havaalanlarındaki faaliyet gider gruplamasında uçuş hattı, terminal sahası, kargo, hangar ve diğer binalar ile yüzeylerinin bakım onarım giderleriyle dönemsel genel yönetim giderlerini kapsar (Kaya, 2000: 93). Genel olarak terminal sahası giderlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Oyman, 1998: 86):

- a) Yerüstü ve bina tesis,
- b) Terminal saha makine, donanım, teçhizat, araç ve gereç,
- c) Terminal içinde yangın alarm sistemleriyle kontrol ve güvenlik sistemleri,
- d) Uçak, yük ve yolcu işlemlerinde kullanılan elektrik, mekanik ve elektronik sistem,
- e) Sağlık birimlerinde kullanılan araç ve gereç,
- f) Otopark,
- g) Su, elektrik, gaz, yakıt ve havalandırma tesis,
- h) Atık su ve katı atık arıtma tesis ve
- i) Yiyecek, içecek servis giderleri.

Havaalanı genel giderlerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Kesikbaş, 2006: 26):

- a) Demirbaş ve işletme malzeme,
- b) Petrol ürün ile yakacak,
- c) Personel ücreti,
- d) İdari bina, tesis, araştırma, geliştirme,
- e) Su, elektrik, gaz,
- f) Tesis ve bina bakım onarım,

- g) Tesis işletim,
- h) Haberleşme,
- i) Temizlik,
- j) Ulaşım,
- k) Basın yayın, ilan,
- l) Temsil toplantı,
- m) Sigorta ve ağırlama,
- n) Eğitim,
- o) Tanıtım,
- p) Mesleki üyelik iştirak payları ve aidat,
- q) Sosyal yardım faaliyet giderleri gibi bir çok giderleri kapsar.

Faaliyet dışı giderler, finansman giderleri, kambiyo zararları, karşılık, diğer olağan giderlerle zararları, vergi cezaları, diğer olağan dışı durumlardan kaynaklı giderlerle zararları kapsar.

1.7. HAVAALANI SERTİFİKALANDIRMA VE İŞLETME KRİTERLERİ

Havayolu ulaşım hizmet zincirini oluşturan faktörlerden olan havacılık terminal işletmeciliğinden de bahsetmek gerekir. Türkiye’de bulunan hava limanları ile meydan işletmeciliğinin büyük oranlarda DHMİ tarafından yapıldığı görülmektedir. Anadolu illerinde sanayinin gelişimi, bazı illerde özellikle de Avrupa ülkelerindeki Türklerin seyahatlerinde karayolunun yerine havayolunu tercih etmeleri ile dış hat terminallerine ihtiyaçlar artmıştır. Birçok şehirde Avrupa ülkelerine konulan direk seferlerin önemi bu açıdan büyüktür. Havaalanları yalnızca ulaşımda konfor ve hız getirmekle kalmaz, bulunduğu şehrin kültürel ve sosyal gelişimine de katkıları büyüktür. Küreselleşen dünyadaki entegrasyonun sağlanması, ihracat ve turizmin canlanması havayolu ulaşımının gelişiminde büyük payı vardır (Turna, 2009: 5).

Resmi Gazete yayımlanan “Havaalanı Sertifikasyon Ve İşletim Yönetmeliği” (SHY-14A) ‘nde Havaalanı sertifikasyon gerekliliği ve Sertifikasyon İşlemleri aktarılmıştır (Resmi Gazete, 27 Ekim 2016, Sayı: 29870 <http://web.shgm.gov.tr>):

“MADDE 5 – (1) Genele açık ve/veya ticari havaalanı işletmek isteyen gerçek ve tüzel kişilerin, işleteceği havaalanı için bu Yönetmelik kapsamında havaalanı sertifikası başvurusu yaparak kendi adlarına düzenlenmiş havaalanı sertifikası almaları gerekir.

(2) Kullanım amaçları başvuru formunda belirtilen her bir havaalanı için bir havaalanı sertifikası başvurusu yapılır ve Genel Müdürlükçe bir havaalanı sertifikası verilir.

(3) Genele açık ve/veya ticari havaalanı işletmek isteyen gerçek ve tüzel kişilerin, havaalanının uçuş emniyeti açısından uygunluğunu taahhüt eden yazısı üzerine, Genel Müdürlükçe yerinde yapılacak ön denetim sonrasında Bakan tarafından bir defaya mahsus ve en fazla altı ay, birinci fıkrada belirtilen sertifika alma şartı aranmaksızın havaalanı işletimine izin verilebilir.

(4) Özel statülü havaalanları için havaalanı sertifikası alınması gerekli değildir. Bu havaalanlarının işletilebilmesi için Genel Müdürlükten izin alınır. Havaalanı sertifikasının geçerliliği

MADDE 6 – (1) Bu Yönetmelik kapsamında verilen sertifika devredilemez. İade edilmediği, geri alınmadığı veya iptal edilmediği sürece, 14/10/1983 tarihli ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, 5431 sayılı Kanun ve bu Yönetmelik ile Bakanlık ve Genel Müdürlükçe yapılan diğer alt düzenlemelerde belirtilen usul ve esaslara uyulması ve temdit işlemlerinin zamanında yapılmasıyla geçerlidir.

(2) Bu Yönetmelik kapsamında havaalanı sertifikası alan havaalanı işletmecisi, işletim faaliyetine son vermek isterse üç ay önceden işletim faaliyetine son vereceği tarihi Genel Müdürlüğe ve havaalanı kullanıcılarına bildirir.

(3) İşletim faaliyeti sona erdiğinde, Genel Müdürlükçe havaalanı sertifikası iptal edilir ve havaalanı işleme kapatılır. Havaalanı sertifikasının iptalinden itibaren havaalanının bu Yönetmelik kapsamında havaalanı sertifikası alınmaksızın DHMİ Genel Müdürlüğünce işletilmesine Bakan tarafından en fazla bir yıl izin verilebilir. Bu sürenin bitimine kadar DHMİ Genel Müdürlüğünce havaalanı sertifikası alınmadığında havaalanı işleme kapatılır”.

Sertifikasyon İşlemleri

Havaalanı sertifikası başvurusu için ön şart

MADDE 11 – (1) Havaalanı sertifikası almak isteyen gerçek veya tüzel kişiler, havaalanı olarak işletilmesi planlanan yer için 7 nci madde gereği Genel Müdürlükçe belirlenen standartlar çerçevesinde ve ilgili mevzuat kapsamında Bakanlık tarafından havaalanı yapımına izin verildiğine dair Bakanlıktan resmi bir belge alır ve başvurusu sırasında Genel Müdürlüğe sunar. Bakanlık, havaalanının planlama aşamasında ve bu madde gereği vereceği havaalanı yapım izni öncesinde, 7 nci maddede belirtilen standartlara uyum açısından Genel Müdürlük ve ilgili diğer kurum ve kuruluşlar ile koordine kurarak görüşünü alır.

(2) Havaalanı sertifikası almak isteyen gerçek veya tüzel kişiler, havaalanı yapımının birinci fıkrada belirtilen Bakanlık izni kapsamına uygun şekilde tamamlandığına dair Bakanlıktan resmi bir belge alır ve havaalanı yapımı tamamlandığında havaalanı sertifikası verilmesi öncesinde Genel Müdürlüğe sunar. Bu Yönetmeliğin yayımı tarihinden önce yapımına başlanan havaalanları için bu belgenin sunulması gerekli değildir. Başvurunun yapılması, başvurunun incelenmesi ve sertifikanın verilmesi

MADDE 12 – (1) Havaalanı sertifikası almak isteyen gerçek veya tüzel kişiler, işleme başlama tarihinden en az doksan gün önce, havaalanı sertifikası başvuru dosyasını Genel Müdürlüğe sunar.

(2) Havaalanı sertifikası başvuru dosyası 16 ncı maddede belirtilen Komisyon tarafından incelenir. İnceleme sonucu, başvurudan itibaren en geç altmış gün içinde Genel Müdürlükçe başvuru sahibine bildirilir. İnceleme sonucunda eksiklikler tespit edilmişse bu eksiklikler giderilir ve bildiriminden en geç otuz gün içinde gerekli belgeler başvuru sahibince Genel Müdürlüğe gönderilir. Belgeler Komisyonca incelenir ve eksikliklerin tekrar tespiti halinde bu fıkrada belirtilen işlemler tekrarlanır. Herhangi bir eksiklik tespit edilmediğinde, başvuru dosyasının Komisyon tarafından uygun görüldüğü başvuru sahibine bildirilir.

(3) 11 inci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen belgenin Genel Müdürlüğe sunulması şartıyla, başvuru dosyasının uygun görüldüğüne dair Genel Müdürlükçe yapılan bildirimden en geç otuz gün içinde havaalanı emniyet standartları ile hava seyrüsefer hizmetlerine yönelik standartlara, havacılık güvenliğine yönelik standartlara ve Komisyonca gerek görülmesi halinde uçuş operasyon standartlarına uygunluğu açısından Genel Müdürlükçe yerinde denetleme yapılır. Denetleme sırasında tespit edilen eksiklikler başvuru sahibine en geç otuz gün içinde bildirilir ve eksikliklerin tamamlanması için başvuru sahibinden bir eylem planı istenir. Başvuru sahibi, en geç kırkbeş gün içinde Genel Müdürlüğe eylem planını sunar. Başvuru sahibince eylem planında tüm eksikliklerin tamamlanacağı belirtilen tarihten itibaren onbeş gün içinde havaalanı, Genel Müdürlükçe tekrar denetlenir. Bu denetimde de eksiklik tespit edilmesi halinde bu fıkrada belirtilen işlemler tekrarlanır.

(4) Genel Müdürlük, başvuru yapılan havaalanında gerekli standartların operasyonel veya fiziki şartlar nedeniyle sağlanamaması durumunda, havacılık emniyetini sağlamak üzere başvuru sahibinden gerekli risk analizlerinin yapılmasını ve bu analiz sonuçlarına göre emniyeti artırıcı ilave tedbirleri almasını ister.

(5) Tüm eksikliklerin tamamlandığının Genel Müdürlükçe tespitinden otuz gün içinde Komisyon tarafından nihai bir değerlendirme yapılır. Değerlendirme sonucunun olumlu olması ve 5431 sayılı Kanunun 4 üncü maddesi gereği yayımlanan hizmet tarifesinde

belirtilen ücretlerin yatırılmasından en geç otuz gün içinde başvuru sahibine Genel Müdürlükçe havaalanı sertifikası düzenlenir ve Bakanın imzasıyla verilir.

(6) Verilen sertifika dördüncü fıkrada ve 17 nci maddenin ikinci fıkrasında belirtilen analiz sonuçlarına göre şarta ve/veya şartlara bağlanabilir. Bu durumda havaalanının işletim şartları sertifika ile birlikte havaalanı işletmecisine bildirilir.

(7) Sertifika verilen havaalanları ve varsa işletim şartları Türkiye Havacılık Bilgi Yayını (AIP)'nin ilgili bölümlerinde yayımlanır.



İKİNCİ BÖLÜM

HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİ VE HAVAYOLU İŞLETMECİLİĞİ GENEL KAVRAMLAR

Türkiye'nin coğrafi konumuna ve coğrafi özelliklerine bakıldığında her çeşit ulaşım sistemine uygun olduğu ve buna imkan tanındığı görülmektedir. Özellikle de iki kıtanın bağlantı yerinde bulunması ve belli ülke gruplarıyla bölgesel güçler açısından merkezi konumu, ülkedeki ulaşım faaliyetlerinin gelişiminde önemli imkanların sağlandığını söylemek mümkündür.

2.1. TÜRKİYE'DE TARİHSEL GELİŞİM

Temel ulaşım sistemlerinden biri olan havayolu ulaşımıysa başka ulaşım sistemlerine nazaran bazı üstünlüklere sahiptir ve dolayısıyla da her geçen zamanda daha çok tercih edilmeye başlanmıştır. Yalnızca uluslararası taşımanın değil ülke içinde ulaşım da etkin rolü vardır. Türkiye'de "Havayolu Ulaşım"ın tarihsel seyrine bakıldığında, dünyanın genel eğilimine de paralel şekillendiği görülmektedir. Osmanlı Devleti'nin 1911-1912 yılları Trablusgarp Savaşı'nda İtalyanların hava saldırısına maruz kalması, askeri havacılıkla ilgili çalışmaların başlamasına zemin hazırlar (TÜSİAD 2007:170). Bu durum havacılık çalışmalarının ilk basamağı olmuştur, 1912'de, günümüzdeki Atatürk Havaalanı'nın yakınında bulunan Sefaköy'de, küçük bir meydan ve iki hangardan oluşturulan tesiste başladığı görülmektedir (SHGM 2011).

Bunların yanında ilk sivil havaalanının Ankara'daki Güvercinlik mevkiinde hizmete girdiği görülmektedir. O dönemlerde alandaki terminal şeklinde kullanıldığı görülen çadırlardan başka hiç bir şey bulunmamaktaydı. 1933'de İstanbul ile Ankara arasındaki ilk hava hattı açılmıştır. Bununla birlikte bu iki alanlarının ihtiyaçlarını karşılayacak asfalt ve beton pistlerin yapıldığı görülmektedir. İstanbul ve Ankara havaalanlarının ardından 1937 yılında İzmir ve Adana, 1943 yılında Afyon, Elazığ, Van da meydan ve pistlerin işletme binalarının yapıldığı görülmektedir. Ardından 1944'de "Sivas, Erzurum, Diyarbakır, Konya, Kayseri, Malatya, Antalya, Gaziantep, İskenderun, Urfa"da uçakların inme-kalkmaya elverişli olan meydanların tesis edildiği görülmüştür. 1946'de Samsun ve Bursa'da inşa edilmesi ile birlikte 1947'de havaalanı sayısının 19'a yükseldiği görülmektedir (Taşlıgil, 1996: 259).

Dünyada sivil havacılığın da hızlı gelişimi, uluslararası havacılık kurallarına uyumlu olunması ve Türkiye'deki sivil havacılık faaliyetlerinin düzenlenerek denetlenmesinin sağlanması için kurumsal bir yapılanmaya gereksinim duyulmuştur. Bu amaç ile 1954'de Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı kurulur (Ulaştırma Bakanlığı, 2009: 17). 1950'lerden sonra sivil havacılık konusunda meydana geldiği görülen büyük gelişmelerin havaalanlarıyla taşıma işletmeciliğinin bir tek kurum tarafından yürütülmesini de zorlaştırmıştır. Bu iki temel hizmetin de ayrı kurumların yerine getirilmesi için de çalışmalar başlamıştır. Bu çalışmaların sonucunda, 1955'de taşıma işleri Türk Hava Yolları Kurumu'na devredilmiştir. Havaalanları işletmeciliği ise 1956'da Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü'ne bırakılır (DHMI, 2009: 16).

Bütün bunlarla birlikte bir bölümü askeri amaçlar ile kullanılan küçük havaalanlarının inşa edildiği görülmüştür -Balıkesir, Ağrı, Kars, Akhisar, Aydın, Alaşehir, Bandırma, İskenderun, Çanakkale, Urfa, Zonguldak, Kastamonu, Batman, Trabzon- mevcut olan havaalanlarının daha iyi duruma getirildiği ve bir bölümü de uluslararası ulaşımına da açılmıştır. 1980'den sonra, daha önce bir ara kullanılan ancak faaliyetlerine ara verilen ve/veya yeni inşa edildiği görülen 1981'de Dalaman, 1987'de Adnan Menderes, 1988'de Erzincan, Kars, 1991'de Çardak, Çanakkale, 1992'de Muş, 1993'de Sinop, 1995'de Tokat havaalanlarının hizmete girmesiyle sayı da yükselmiştir (Taşlıgil, 1997: 90).

Türkiye Cumhuriyeti zamanında havayolu ile ilk yurtdışı seferi 1947'de Ankara-İstanbul-Atina hattından gerçekleştirilir (THY, 2011). Başlangıçtan sonraki senelerde başka dış hatların da kurularak artmıştır. 1951'de 4 dış hat uçuş noktası varken, 2010 yılının sonunda 157 noktaya kadar ulaşmıştır.

Tablo 6’de Türkiye’de 2016 yılı itibariyle uluslararası havalimanları listesi verilmiştir.

Tablo 6. Türkiye’de Uluslararası Havalimanları

Türkiye’de Uluslararası Havalimanları	
Adana	Şakirpaşa Havalimanı
Ankara	Ankara Esenboğa Havalimanı
Antakya	Hatay Havalimanı
Antalya	Antalya Havalimanı
Milas	Milas-Bodrum Havalimanı
Bursa	Bursa Yenişehir Havalimanı
Dalaman	Dalaman Havalimanı
Erzurum	Erzurum Havalimanı
Eskişehir	Eskişehir Anadolu Havalimanı
Ordu-Giresun	Ordu-Giresun Havalimanı
Gaziantep	Gaziantep Havalimanı
İstanbul	Atatürk Havalimanı
İstanbul	Sabiha Gökçen Havalimanı
İzmir	Adnan Menderes Havalimanı
Kayseri	Erkilet Havalimanı
Konya	Konya Havalimanı
Kütahya	Zafer Havalimanı
Malatya	Erhaç Havalimanı
Nevşehir	Nevşehir Kapadokya Havalimanı
Samsun	Samsun Çarşamba Havalimanı
Şanlıurfa	Şanlıurfa GAP Havalimanı
Trabzon	Trabzon Havalimanı

Kaynak: Kargı, A., (2016), Türkiye’de Havayollarının Tarihsel Gelişimi ve Önemli Havalimanlarımız, <http://www.cografyadeferim.com> (Erişim Tarihi: 05.05.2016).

Tablo 7’de Türkiye’de 2016 yılı itibariyle yerel havalimanları listesi verilmiştir.

Tablo 7. Türkiye’de Yerel Havalimanları

Türkiye’de Yerel Havalimanları	
Adıyaman	Adıyaman Havalimanı
Ağrı	Ahmed-i Hani Havalimanı
Amasya	Amasya Merzifon Havalimanı
Antalya	Gazipaşa Havalimanı
Balıkesir	Balıkesir Merkez Havalimanı
Balıkesir	Balıkesir Koca Seyit Havalimanı
Batman	Batman Havalimanı
Bingöl	Bingöl Havalimanı
Çanakkale	Çanakkale Havalimanı
Denizli	Denizli Çardak Havalimanı
Diyarbakır	Diyarbakır Havalimanı
Elâzığ	Elazığ Havalimanı
Erzincan	Erzincan Havalimanı
Gökçeada	Gökçeada Havalimanı
Hakkâri	Hakkâri Yüksekova Selahaddin Eyyubi Havalimanı
Iğdır	Iğdır Havalimanı
Isparta	Isparta Süleyman Demirel Havalimanı
İstanbul	İstanbul Hezarfen Havalimanı
Kahramanmaraş	Kahramanmaraş Havalimanı
Kars	Kars Harakani Havalimanı
Kastamonu	Kastamonu Havalimanı
Kocaeli	Cengiz Topel Havalimanı
Mardin	Mardin Havalimanı
Muş	Muş Havalimanı
Siirt	Siirt Havalimanı
Sinop	Sinop Havalimanı
Sivas	Sivas Nuri Demirağ Havalimanı
Şırnak	Şırnak Şerafettin Elçi Havalimanı
Tekirdağ	Tekirdağ Çorlu Havalimanı
Tokat	Tokat Havalimanı
Uşak	Uşak Havalimanı
Van	Ferit Melen Havalimanı
Zonguldak	Zonguldak Havalimanı

Kaynak: Kargı, A., (2016), Türkiye’de Havayollarının Tarihsel Gelişimi ve Önemli Havalimanlarımız, <http://www.cografyadeferim.com> (Erişim Tarihi: 05.05.2017).

Tablo 8’de 2016 yılı itibariyle Türkiye’de askeri havalimanları listesi bulunmaktadır:

Tablo 8. Türkiye’de Askeri havalimanları

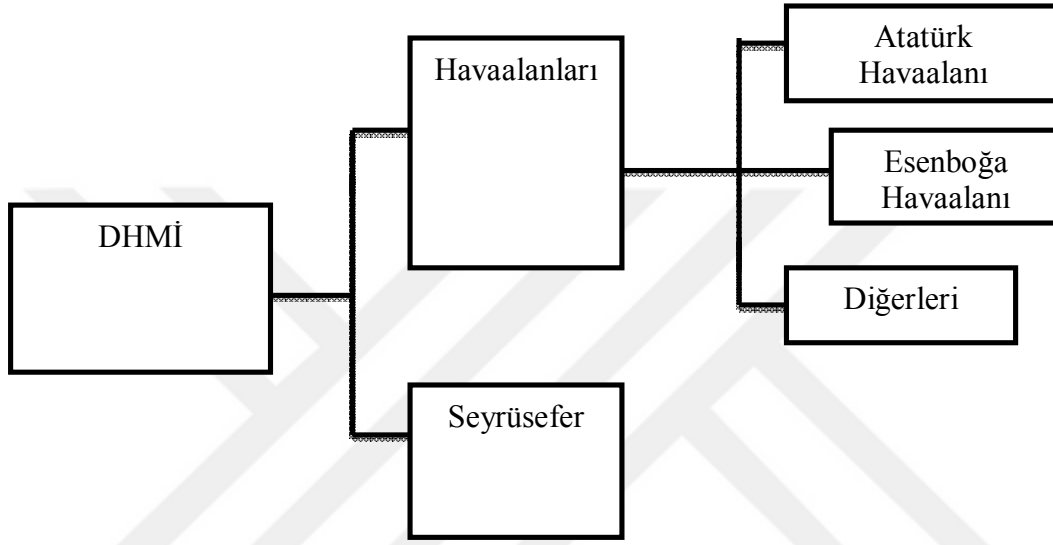
Türkiye’de Askeri havalimanları	
Ankara	Güvercinlik Hava Üssü
Ankara	Akıncı Hava Üssü
Ankara	Etimesgut Hava Üssü
Balıkesir	Balıkesir Hava Üssü
Bandırma	Bandırma Hava Üssü
Diyarbakır	Diyarbakır Hava Üssü
Eskişehir	Eskişehir Hava Üssü
İncirlik / Adana	İncirlik Hava Üssü
İstanbul	Samandıra Hava Üssü
İzmir	Çiğli Hava Üssü
İzmir	Gaziemir Hava Üssü
Kayseri	Erkilet Hava Üssü
Kocaeli	Cengiz Topel Donanma Hava İstasyonu
Konya	Konya Hava Üssü
Kütahya	Kütahya Hava Üssü
Malatya	Erhaç Hava Üssü
Merzifon	Merzifon Hava Üssü

Kaynak: Kargı, A., (2016), Türkiye’de Havayollarının Tarihsel Gelişimi ve Önemli Havalimanlarımız, <http://www.cografyadeferim.com> (Erişim Tarihi: 05.05.2016).

2.2. DEVLET HAVA MEYDANLARI İŞLETMESİ (DHMİ)’NİN GENEL YAPISI

Türk Sivil Havacılık sektörünün altyapısında tesis ve donanımı ile 1933’den bu tarafa farklı isim ve statüler ile hizmetlerini yürüten “Devlet Hava Meydanları İşletmesi”, 1984’den bu tarafa faaliyetleri kamu iktisadi teşebbüsü şeklinde sürdürdüğü görülmektedir. “DHMİ Genel Müdürlüğü”, Türkiye’deki havalimanlarının işletimi, hava trafik kontrol hizmetlerinin yapılması ve seyrüsefer sistem kolaylıklarının kuruluşu ve işletilişi gibi görevleri yerine

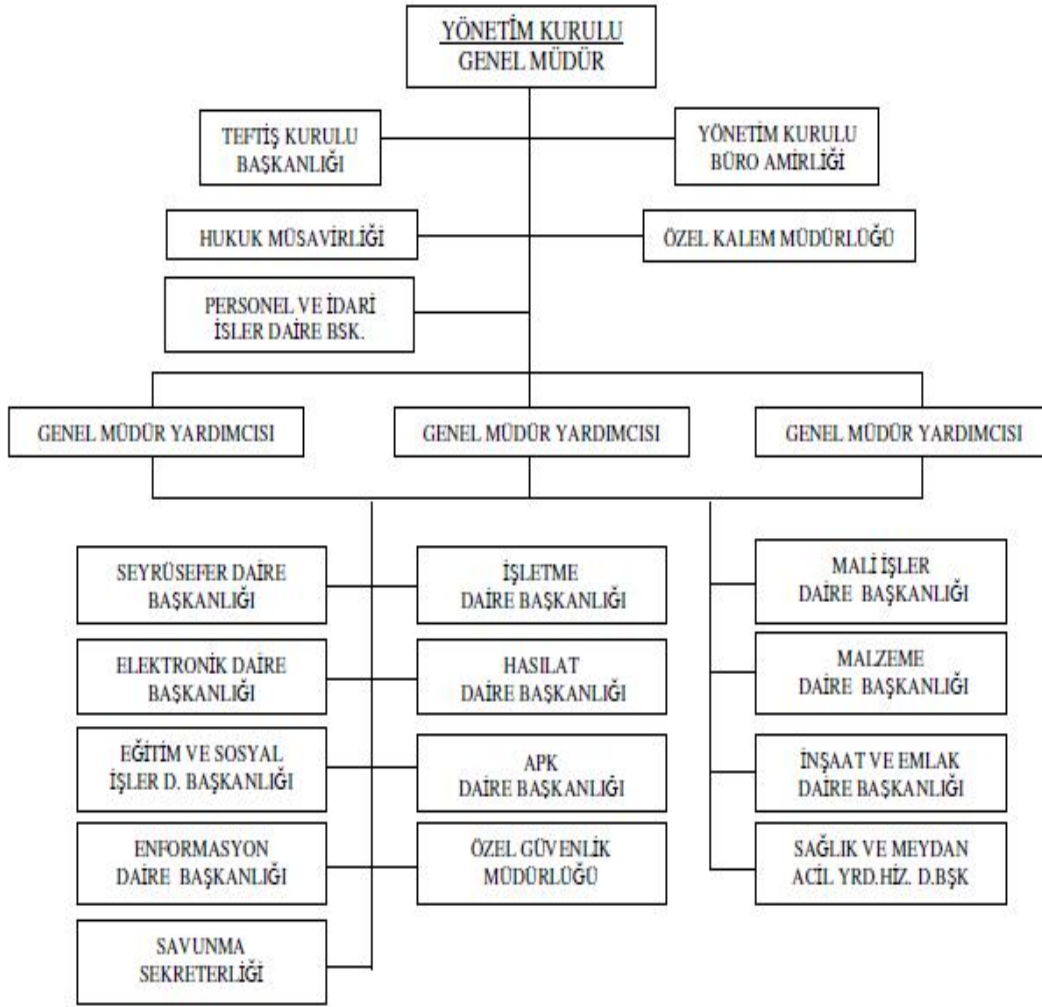
getirir. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün, Türkiye'deki Havalimanı İşletmeciliğini yürütür. DHMİ, Türkiye'de bulunan kimi havaalanlarının yalnızca kendileri işletirlerken kimi havaalanlarının da kara tarafını özel işletmelere yap-işlet-devret modeli aracılığı ile kiralanır. Türkiye'deki son dönem içinde yapıldığı görülen havaalanlarının yap-işlet-devret modeli ile belirli bir süre içinde özel teşebbüsün işletiminde olduğu görülür (Kiracı vd., 2014: 132).



Şekil 5. DHMİ Faaliyet Şeması

Kaynak: Kiracı, K., Battal, Ü. ve Kayhan S., Havaalanı Gruplarının Analizi Ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi'nin (DHMİ) Özelleştirilmesi Konusunda Öneriler, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 27, ss. 121-140, 2014.

Türkiye'de bulunan kamu kurumundaki DHMİ'nin, hava seyrüsefer hizmeti havaalanı işletmeciliğiyle ilgili faaliyet gösterir. Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ)'nin "8 Haziran 1984 tarih ve 233 sayılı Kamu İktisadi Teşebbüsleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname (KHK)" hükümlerine tabi ve Kanun hükmündeki Kararname kapsamında faaliyetlerde bulunması üzere teşkil edilen Kamu İktisadi Kuruluşu'dur. "8 Kasım 1984 tarih ve 18569 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanmış olan Ana Statüsü kapsamında, tüzel kişiliği olan, faaliyetlerindeki sorumluluğu olan ve özerk sermayesi ile sınırlı Kamu İktisadi Kuruluşu olup anıldığı görülen KHK ve Ana Statü hükümleri saklı kalmak üzere özel hukuk hükümlerine tabidir (Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Hava Alanları Yönetim Ve İşletme Yönergesi, Yür. tarihi: 01/12/2003, Rev. tarihi: 26/07/2006 Rev.No:01 Sayfa:4/9).



Şekil 6. DHMİ Merkez Teşkilat Seması

Kaynak: DHMİ 2004 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler, Ankara, 2004, s.7.

Kurumun merkez ve taşra teşkilatı olarak örgütlendiği görülmüştür. Birimlerden “Özel Kalem Müdürlüğü”, “Teftiş Kurulu Başkanlığı”, “Yönetim Kurulu Büro Müdürlüğü”, “Hukuk Müşavirliği”, “Personel ve İdari İşler Daire Başkanlığı” ile taşra teşkilatında bulunan “Hava Limanı Başmüdürlükleri” ve “Hava Alanı Müdürlükleri” doğrudan “Genel Müdüre”, diğer birimlerse “Genel Müdür Yardımcıları”na bağlıdır. “Genel Müdür Yardımcıları” arasında da işbölümünün Genel Müdür tarafından belirlenir. Diğer birimlerse Genel Müdür Yardımcılarına bağlı bir şekilde çalışmaktadır (Kesikbaş, 2006: 76).

Yönetim Kurulu veya Genel Müdürü tarafından; genel müdür yardımcıları, daire başkanı, havalimanı başmüdürü, müdürü ve diğer yetki verilen kişiler, verilen yetki kadar onay makamıdırlar. Yetkilendirilmiş onay makamları, kendilerine tanınan yetkileri

kullanırken kanun, yönetmelik, tebliğ gibi mer'î mevzuat ve ayrıca Genel Müdürlük talimatlarına uygun hareket edeceklerdir.

Tablo 9. Mal ve Hizmet Alımı İle Yapım İşlerinde Yetk

1. Genel Müdür	5.000.000 TL
2. Genel Müdür Yardımcısı	1.000.000 TL
3. Satın Alma ve İkmal Dairesi Başkanlığı	
3.1 Başkan	200.000 TL
3.2 Başkan Yardımcısı	100.000 TL
3.3 İç/Dış Alım Şube Müdürü	16.666 TL
3.4 Alım Memuru	2.500 TL
4. İşletme, Elektronik, İnşaat, Destek Hizmetleri, Hava Seyrüsefer, Havacılık Acil Yardım ve Güvenlik, Bilgi Teknolojileri Daire Başkanları	50.000 TL
5. Havalimanı Başmüdürleri	
5.1 Atatürk, Esenboğa, A.Menderes, Antalya, Adana, Dalaman Havalimanı Başmüdürleri	166.666 TL
5.2 Diğer Havalimanları Başmüdürleri, T.H.K.M. Başmüdürü	125.000 TL
5.3 Başmüdür Yardımcıları (Malzeme ünitesinin bağlı olduğu)	66.666 TL
5.4 Havalimanları Malzeme Müdürleri	16.666 TL
6. Havalimanı Müdürleri	83.333 TL

Kaynak:Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2016 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler Dairesi Başkanlığı (Aralık-2015).

Aşağıdaki tablolarda DHMİ'nin işletiminde meydanların PAT sahaları ile Tablo 12'de terminal ve otopark kapasiteleri gösterilmiştir.

Tablo 10. DHMİ Genel Meydan Bilgileri

Meydanlar	Kategori	İntifa	Şehir Uzaklık (KM)	Hizmete Giriş Yılı	Trafiğe Açık Olduğu Saat
Atatürk H.L.	Sivil	DHMİ	24	1953	24 Saat
Esenboğa H.L.	Sivil	DHMİ	28	1955	24 Saat
A.Menderes H.L.	Sivil	DHMİ	18	1987	24 Saat
Antalya H.L.	Sivil	DHMİ	13	1960	24 Saat
Dalaman H.L.	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	6	1981	24 Saat
Adana H.L.	Sivil	DHMİ	3,5	1937	24 Saat
Trabzon H.L.	Sivil	DHMİ	6	1957	24 Saat
Milas-Bodrum H.L.	Sivil	DHMİ	14	1997	24 Saat
S.Demirel H.L.	Sivil	DHMİ	30	1997	Yaz-Kış Değiş
N.Kapadokya H.L.	Sivil	DHMİ	25	1998	Yaz-Kış Değiş
Adıyaman	Sivil	DHMİ	22	1998	Yaz-Kış Değiş
Ağrı	Sivil	DHMİ	8	1997	Yaz-Kış Değiş
Balıkesir	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	3	1998	Yaz-Kış Değiş
B.Yenişehir	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	45	2000	24 Saat
Çanakkale	Askeri-Sivil	DHMİ-D.K.K	10	1995	Yaz-Kış Değiş
Çardak	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	60	1991	Yaz-Kış Değiş
Çorlu	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	15	1998	24 Saat
Diyarbakır	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	6	1952	Yaz-Kış Değiş
Elazığ	Askeri-Sivil	DHMİ-K.K.K	12	1940	Yaz-Kış Değiş
Erzincan	Askeri-Sivil	DHMİ-K.K.K	9	1988	Yaz-Kış Değiş
Erzurum	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	11	1966	Yaz-Kış Değiş
F.Melen	Sivil	DHMİ	8	1943	Yaz-Kış Değiş
Gaziantep	Sivil	DHMİ	20	1976	Yaz-Kış Değiş
K.Maraş	Sivil	DHMİ	5	1996	Yaz-Kış Değiş
Kars	Sivil	DHMİ	6	1988	Yaz-Kış Değiş
Kayseri	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	8	1998	Yaz-Kış Değiş
Konya	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	18	2000	Yaz-Kış Değiş
Körfez	Sivil	DHMİ	5	1997	Yaz-Kış Değiş
Malatya	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	34	1941	Yaz-Kış Değiş
Mardin	Sivil	DHMİ	20	1999	Yaz-Kış Değiş
Muş	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	18	1992	Yaz-Kış Değiş
S.Çarşamba	Sivil	DHMİ	25	1998	Yaz-Kış Değiş
Siirt	Sivil	DHMİ	14	1998	Yaz-Kış Değiş
Sinop (Kapalı)	Sivil	DHMİ	4	1993	Yaz-Kış Değiş
Sivas	Sivil	DHMİ	23	1957	Yaz-Kış Değiş
Şanlıurfa	Sivil	DHMİ	8	1988	Yaz-Kış Değiş
Tokat	Sivil	DHMİ	20	1995	Yaz-Kış Değiş
Uşak	Askeri-Sivil	DHMİ-H.K.K	4	1998	Yaz-Kış Değiş

Kaynak: DHMİ 2004 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler, Ankara, 2004

Tablo 11. PAT Sahaları Bilgileri

Meydanlar	Pistler		Apronlar	Taksirutlar
	Adet Boyutları	Yıllık Uçak Kapasitesi	Uçak Kapasitesi	Adet
Atatürk	2300x60 2x3000x45	385.500	84	18
Esenboğa	3750x60 3750x45	236.520	34	16
A.Menderes	3240x45	183960	20	14
Antalya	2990x45 2x3400x45	499.320	57	8
Dalaman	3000x45	183.960	21	3
Adana	2750x45	105.120	12	7
Trabzon	260x45	52.540	6	6
Milas-Bodrum	3000x45	122.640	28	1
S.Demirel	3000x45	43.800	5	1
N.Kapadokya	3000x45	26.280	3	1
Adıyaman	2540x30	8.760	1	1
Ağrı	2000x30	8.760	1	1
Balıkesir(X)	2990x45	0	1	1
B.Yenişehir	3000x45	61.320	7	1
Çanakkale	1800x30	8.760	1	1
Çardak	3000x45	8.760	4	5
Çorlu	3000x45	96.360	11	1
Diyarbakır	3549x45	17.520	3	5
Elazığ	1720x32	17.520	2	3
Erzincan	3000x45	8.760	1	3
Erzurum	3810x45	17.520	2	9
F.Melen	2750x45	17.520	2	1
Gaziantep	2800x45	52.560	6	1
K.Maraş	2300x30	8.760	1	1
Kars	3500x45	8.760	1	1
Kayseri	2270x40	26.280	3	1
Konya	3350x45	17.520	2	2
Körfez	2143x30	8.760	1	1
Malatya	3350x45	17.520	2	5
Mardin	2500x36	8.760	1	1
Muş	3550x45 3550x22.5	17.520	2	5
S.Çarşamba	3000x45	26.280	3	1
Siirt	1660x30	8.760	2	1
Sinop(X)	1650x30 755x23	0	1	2
Sivas	3811x30	8.760	1	4
Şanlıurfa	2165x30	8.760	2	1
Tokat(X)	1610x30	0	1	1
Uşak(X)	2560x30	0	1	1
Z.Çaycuma (X)	1800x30	0	1	1
Toplam		2.330.200	337	137

Kaynak: DHMİ 2004 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler, Ankara, 2004

Tablo 12. Terminal ve Otopark Bilgileri

Meydanlar	Yolcu Hizmet Alanları (M2)			Yıllık Yolcu Kapasitesi	Otopark Kapasitesi
	İç Hat	Dış Hat	Toplam		
Atatürk	25.406	100.228	125.634	25.000.000	7.866
Esenboğa	3.460	8.820	12.280	5.150.000	605
A.Menderes	3.200	12.495	15.695	4.600.000	947
Antalya	6.400	23.886	30.286	9.000.000	491
Dalaman	2.400	6.230	8.630	3.600.000	290
Adana	1.730	3.100	4.830	2.200.000	140
Trabzon	3.000	Ortak	1.600	1.500.000	238
Milas-Bodrum	1.680	7.750	9.430	2.600.000	130
S.Demirel	1.600	Ortak	1.600	600.000	101
N.Kapadokya	720	1.280	2.000	700.000	400
Adıyaman	720		720	300.000	20
Ağrı	350		350	120.000	70
Balıkesir	150		150	100.000	0
B.Yenişehir	1.715	3.465	5.180	2.250.000	170
Çanakkale	144		144	150.000	40
Çardak	1.050		1.050	600.000	30
Çorlu	3.000	Ortak	3.000	600.000	40
Diyarbakır	455	1.775	22.230	1.450.000	120
Elazığ	650		650	300.000	34
Erzincan	1.000		1.000	600.000	200
Erzurum	825		825	300.000	200
F.Melen	1.600	Ortak	1.600	1.200.000	84
Gaziantep	950		950	620.000	90
K.Maraş	650		650	400.000	60
Kars	1.750		1.750	1.000.000	100
Kayseri	1.200		1.200	600.000	60
Konya	2.650	Ortak	2.650	1.000.000	278
Körfez	320		320	120.000	20
Malatya	760		760	300.000	59
Mardin	810		810	300.000	0
Muş	780		780	300.000	20
S.Çarşamba	2.130	3.000	5.130	2.000.000	220
Siirt	400		400	100.000	10
Sinop	560		560	150.000	0
Sivas	650		650	620.000	18
Şanlıurfa	400		400	500.000	40
Tokat	140		140	150.000	0
Uşak	780		780	500.000	0
Z.Çaycuma	655		655	150.000	0
Toplam	76.840	172.029	267.469	71.730.000	13.191

Terminal ile otopark kapasitelerinin İzmir, Ankara ve Dalaman terminallerin işletmeye alınması ve DHMİ tarafından işletilen terminallerin yenilenmesi çalışmalarısıyla artacaktır. Daha önceki bölümde anlatılan havaalanı gelir ve giderleri hakkında bilgiler doğrultusunda

DHMİ gelir ve giderleri ilgili bilgi aktarmak gerekirse, sivil havacılık faaliyetlerinin, hava trafik kontrol hizmetlerinin, meydan yer hizmetleri ile terminal hizmetleri karşılığında kazanılan satış gelirleriyle diğer karlardan ve hasılatlardan oluştuğu söylenebilir. Giderler ise malzeme, personel, fayda ve hizmetler, amortisman, ve diğer giderler şeklinde sıralanmıştır. DHMİ'nin gelir ve gider tablosu Tablo 13'te verilmiştir.

Tablo 13. DHMİ Genel Mali Bilgiler

	2014 / GERÇEKLEŞME	2015/REVİZE	2016/PROGRAM	2017/PROGRAM	2018/PROGRAM
GELİRLER	3.300.176	3.792.084	4.043.316	4.597.035	5.037.503
-Hizmet Satış	3.025.629	3.415.342	3.613.110	4.223.481	4.680.338
-Diğer Gelirler	274.547	376.742	430.206	373.554	357.165
SAFİ GELİR	3.027.030	3.485.988	3.689.440	4.211.002	4.619.006
	2014 / GERÇEKLEŞME	2015/REVİZE	2016/PROGRAM	2017/PROGRAM	2018/PROGRAM
GİDERLER	2.108.107	2.102.896	2.250.054	2.397.087	2.655.197
-Malzeme Gideri	51.882	56.338	64.115	68.787	69.637
Personel Gideri	637.740	681.196	745.139	841.728	924.319
-Fayda ve Hizmetler	250.084	322.313	339.651	358.515	378.238
-Çeşitli Giderler	127.834	109.341	126.781	136.434	144.361
-Vergi Resim Harç	8.729	8.030	8.605	9.310	10.035
-Amortisman Giderleri	358.817	509.926	544.423	575.528	606.883
-Diğer Giderler	673.021	415.752	421.340	406.785	521.724

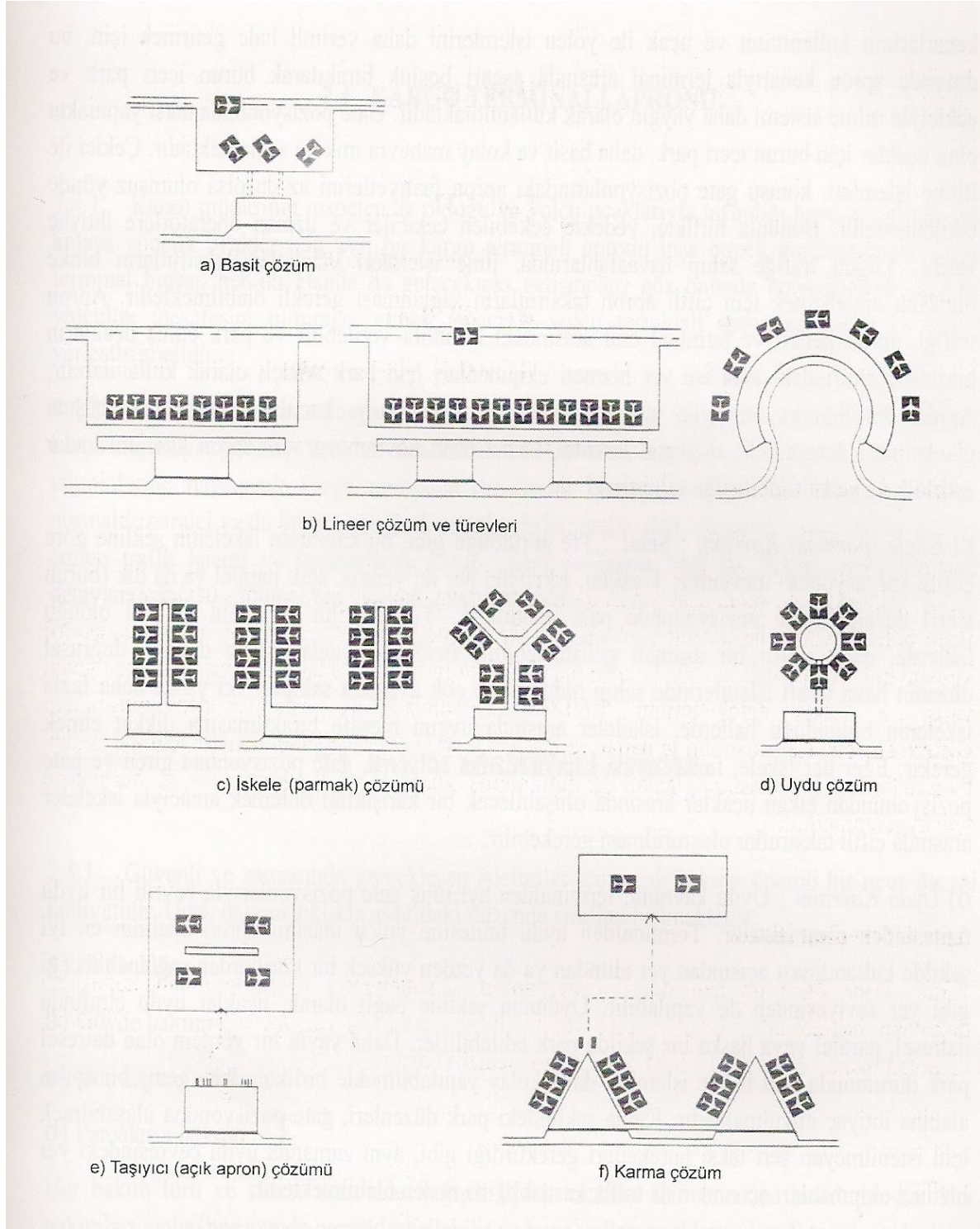
2.3. TÜRKİYE'DE ÖRGÜTLENME ŞEKİLLERİ VE İDARİ YAPI

2.3.1. Terminal Yapıları

Havaalanı terminal binalarında önemli fonksiyonları yük, yolcu ve/veya personelin, giriş, çıkış ve/veya aktarma işlemlerinin uluslararası standartlarda yapılmasını sağlar. Bölgesel ve küçük çapta olan havaalanlarındaki bu hizmetlerin, uluslararası standartlarda olmasa dahi ulusal yönerge ve kurallara uygun olması gerekir. Terminal faaliyetlerinin esasen

apron ile kapı sistemleri uçaklara uygun planlanarak yönetilmesiyle bagaj ve yolcu hizmetiyle operasyonel hizmetlerden oluşmaktadır. Yapılan faaliyetlerin genel anlamda hem bagaj hem de yolcuların seyahat öncesinde ve sonrasındaki işlemlerin, hem uçuş öncesinde hem de uçuş sonrasındaki hazırlıklarının yapılmasıyla ilgili olduğunu belirtmek gerekir (Yağmur, 2010: 12).

Teknik anlamda bakıldığı zaman iki temel işlem gibi görülebilen terminal faaliyetlerinin bu hizmetleri alanların veya verenlerin oluşturdukları yapılar ve işletmeler ile bir araya geldiği zaman devasa bir görünümü olmaktadır. Çünkü terminallerde yalnızca havacılık ile ilgili faaliyetlerin değil aynı zamanda personel, yolcu ve diğer kullanıcıların da ihtiyaçlarını cevaplayacak ticari hizmet faaliyetlerin de bulunduğu görülmektedir. Havaalanı ve terminal işletmecilerinin olduğu konuma göre, hava yolu taşıyıcıları, ticari ve yer hizmet kuruluşları, özel tüzel ve gerçek kişilerle arasında belli hizmet sözleşmeleri kapsamı içinde yürütülen faaliyetlerin bütünü oluşturur.



Şekil 7. Bazı Havaalanı Terminal Bina Tasarımları

Kaynak:Yağmur, V. (2010). Uluslararası Hava Meydanı İşletmeciliği Ve Türkiye'deki Durumu Üzerine Bir Araştırma, Sabiha Gökçen Havaalanı Örneği, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, s. 6.

Havaalanının özelliği ve büyüklüğüyle ilgili iç ve dış hat yolcu terminallerinin tek ya da çok katlı Şekil'de gösterildiği gibi basit/doğrusal, açık apron/taşıyıcı, iskele parmak tipi ve

uydu sistem terminalleri olarak dört temel konsepte dayalı olarak farklı kombinasyonlarda dizayn edilebilir. Terminal tesislerinin işlev ve dizaynlarının hava tarafındaki kapasite ve yer ulaşımıyla hizmet veren uçak sayılarının üzerinde etkilerinin olduğu görülmektedir. Bir tek terminal yapısına en iyi demek yanlış olur. Terminal yapı ve biçim planlanmasının, havaalanının coğrafik konum, uçak kapasitesi, havayolu ve yolcu taşıyıcılarının nitelikleri, hizmet bölgesindeki genişlik, uçak tipi, plansız uçuşlar ve hizmetler ve estetik gibi bazı unsurların göz önüne alındığı görülmektedir (Yağmur, 2010: 5).

2.3.2. İnsan Kaynakları

İşletmelerin birbirlerinden ayrılan rekabet şartlarından öne çıkan ve sistemin başarılı olmasındaki en önemli faktör insandır. Personel tedarikinin planlanan ve örgütlenmiş olan bir sistemin çalıştırılması için gereken kişilerin sağlanması işlevine denir. Etkilemeyle beraber işletmelerin insan kaynakları işlevlerinden oluşturmaktadır (Karalar, 2004:379). İnsan kaynakları bölümü hangi şekilde örgütleneceği, hizmetlerinin olduğu işletmenin koşul ve ihtiyaçlarını belirlemektedir. Bir örgütün başarısında büyük oranlarda nitelikli olan personelin seçimindeki etkinliği önemli olduğu görülmektedir.

Bilgi çağında, yeni ekonomik düzen çerçevesinde, şirketlerin sermayelerinin, müşteri portföyleri, marka değerleri, stratejik iş ortaklıkları, yaygın hizmet ağları gibi sermaye değerlerinin yanında hepsinden de önemli hale gelen insan faktörünün gündeme geldiği görülmüştür. Havaalanı ve terminal işletmeciliğindeki insan kaynakları yönetiminin, faaliyetlerdeki hassasiyet, gelişen teknolojik sistemler, rekabetin yoğunlaşmasında yaşanan ortam içinde farklı kesimlere hizmet verilmesi, ulusal ve uluslar arasındaki mevzuatlara tabi bir şekilde faaliyette bulunulması ayrıcalıklı bir konumdadır (Kesikbaş, 2006: 65-66).

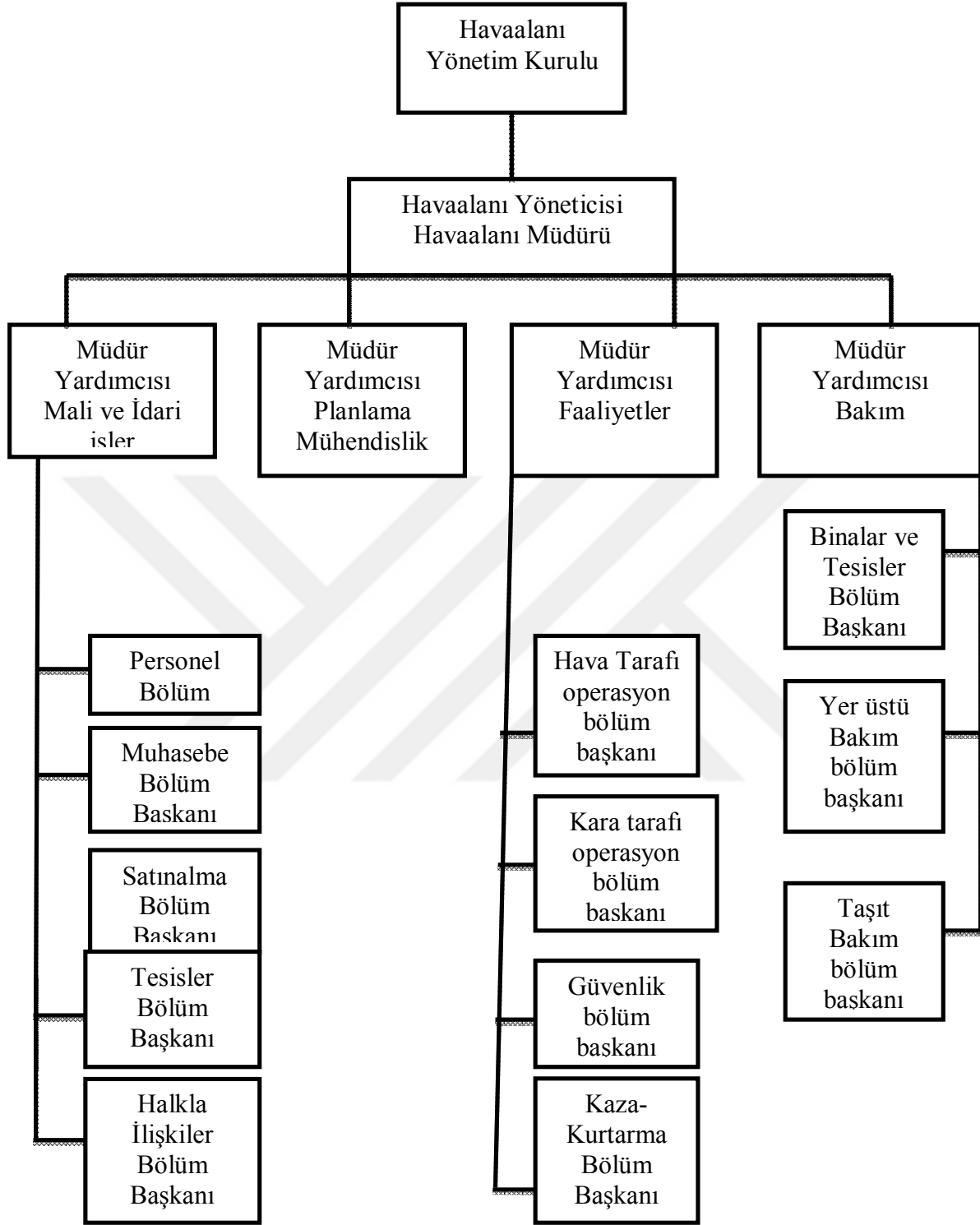
Bütün bunların yanında insan kaynaklarıyla ilgili düzenlemelerin çoğunluğunun havacılık emniyetlerini artırmayla ilgili teknik düzenlemeler olduğunu belirtmek gerekir. Bir uçağın koltuk sayılarına bağlı uçakta olması gereken kabin görevlilerinin sayıları ve daha öncesinden aldıkları eğitimin kapsamı da buna örnek verilebilmektedir (Gerede ve Yalçınkaya, 2015: 123).

Hava alanı hizmetlerinin uluslararası yapılmaları hedefiyle, bütün personelin hizmetin öncesinde, tazeleme ve işbaşı eğitimlerinin sağlanması ve gerekli personeller içinde sertifikasyon işlemleri zorunluluğu vardır. Havacılık sektörünün diğer sektörlerle göre hataları

affetmeyen ve insanların birinci derece etkin olduğu bir sektör olduğu aşikârdır. Bu nedenle insan kaynakları yönetiminin personelin eğitim ve gelişimiyle daha çok ilgilenilmesi gerekir (Kesikbaş, 2006: 65).

2.3.3.Yönetim ve Organizasyon

Her çeşit işletmede faaliyetlerin belli bir organizasyon yapısı içinde gerçekleştirildiği görülmektedir. Havaalanlarında örgütsel yapı ve görev dağılımlarının iyi bir şekilde görebilmenin yolunun havaalanını örgüt şemasının incelenmekten geçmektedir. Aşağıdaki şekilde belirtilen havaalanlarının örgüt şeması belirli bir anda örgütlenme biçimlerini gösterdiği için havaalanı statik modeli olarak kabul edilmektedir. Havaalanlarının dinamik çevrede faaliyetleri olduğundan değişen şartlara sürekli ayak uydurma durumda kalmışlardır. Bu nedenle havaalanının örgüt şemasının zaman içerisinde güncelleştirilmesi gerekir ki; değişen şartlara uyum göstermelidir. Havaalanı yönetim modellerinin son dönemlerde çok fazlaca değişiklik gösterdiğine tanık olunmaktadır. Havaalanları büyüdüğü zaman, iş hacimleri de geliştiği müddetçe örgüt yapısının da büyümesi olağandır (Kesikbaş, 2006: 11).



Şekil 8. Ticari Bir Havaalanı Örgüt Şeması

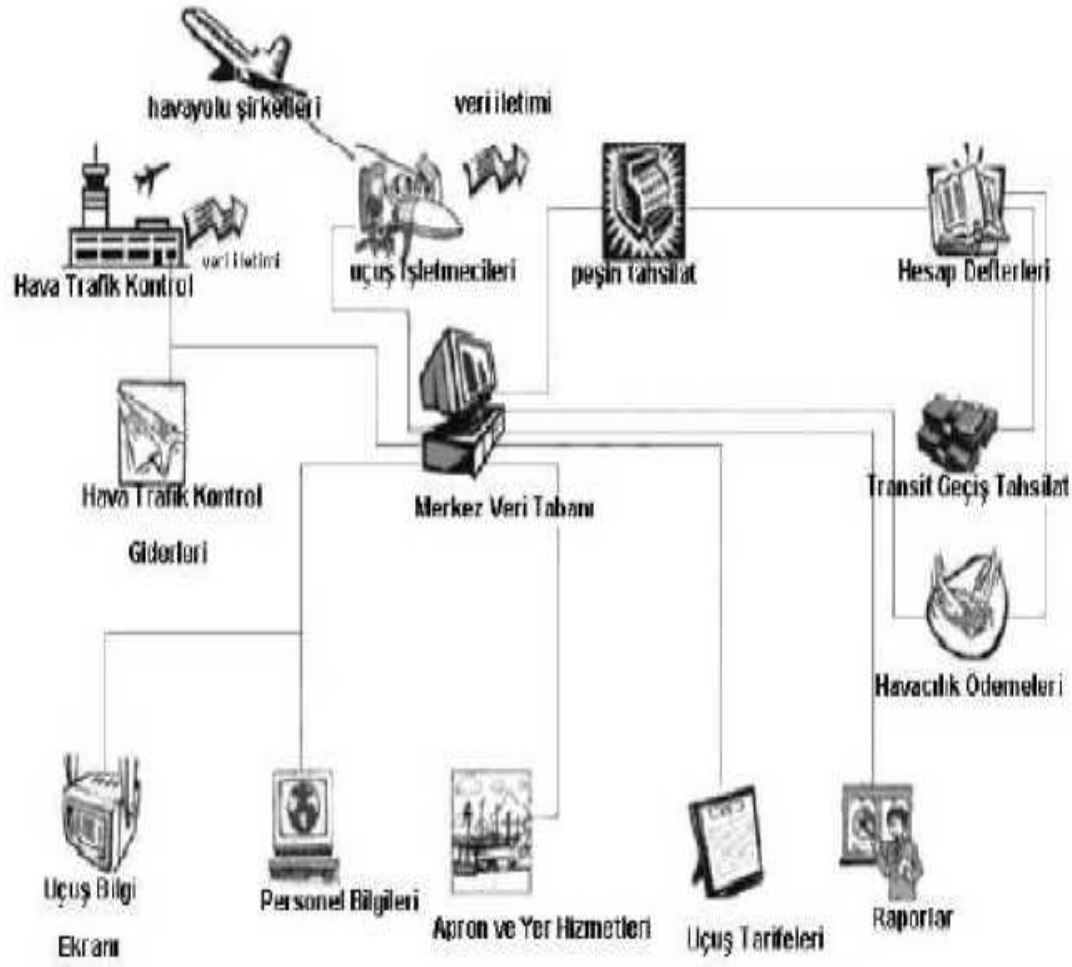
Kaynak:Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006, s. 12.

Havaalanlarında yönetimi kapsamında sorumlu olunan faaliyetlerin ticari ve yasal sebeplerden kaynaklı ülkeden ülkeye, aynı ülke içerisinde dahi birinden diğerine değişiklik

gösterdiği görülmektedir. Bu sebeple, havaalanı yöneticiliğinin bazı havaalanlarındaki bütün faaliyetleri içine alırken, başka bir havaalanındaki faaliyetlerin yalnızca küçük bir kısmını kapsadığı görülmektedir (Doganis, 1992).

Havaalanı yönetiminde uluslararası ve devlet kurum ve kuruluşların kural koyucuları, standartları belirleyicileri ve denetleyici rolü üstlendikleri görülmektedir. Yapılan faaliyetlerdeki sürekliliğin sağlanması ve verilen hizmetlerin de kalitelerinin havaalanı işletici ve havaalanı sistemi içinde olan havayolu işleticileriyle diğer hizmet veren işletmelerin işbirliği ve uyumun çok önemli olduğunu belirtmek gerekir (ATA, 2006).

Günümüzdeki teknolojinin ilerlemesiyle beraber profesyonel yönetim ve kaliteli hizmet sunumlarında yönetim bilgi sistemlerinin kullanılmaya başlandığı görülmektedir. Yönetim bilgi sistemlerinin havaalanı kullanıcılarında çeşitli kolaylıkların sağlanmasıyla beraber yönetimin de işlev ve verimin artırılması konusunda önemli faydaların sağlandığını belirtmek gerekir. Dünyada bulunan havaalanlarında genellikle uygulandığı görülen işletme yönetimlerinin, toplam yönetimin yanında birimlerin de kişisel anlamda ele alınarak kendi içinde küçük bilgi sistemleriyle yönetildiğidir (Kavzoğlu ve Yılmaz, 2005).



Şekil 9. Havaalanı Yönetim Bilgi Sistemi Şematik Gösterimi

Kaynak: Goold, R. C. "Airport Management Systems For The 21st Century", <http://www.airportint.com>

Yukarıdaki şekilde de görüldüğü gibi havaalanı yönetim bilgi sisteminin bir havaalanı içindeki tüm yönetim birimleri, profesyonel olarak, kurum içinde faaliyetlerin etkinliği ve veriminin artırılması konusunda kullanılır. Bilgi teknolojilerinin günümüzde teknolojik olan her yenilikle beraber kendini gösterir. Havaalanları yönetsel anlamda minimum hatayla ve en kısa süre içerisinde optimum hizmet vermesi için, yetkili olan kurumlarda teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesi ve kendilerini sürekli yenilemeleri şarttır.

2.3.4. Alt Yapı

Bir sistem veya organizasyonun temelini oluşturan yapıya alt yapı adı verilir. Buradan hareketle altyapının; fiziki bazı faktörlerden kurumsal düzenlemelere dek geniş bir kapsamı ifade eder. Ulaştırma hizmetlerinin kendi içinde demiryolu, havayolu, karayolu ve denizyolu

ve liman hizmetlerinden oluşur. Bu hizmetlerinin genel anlamda özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Aktan ve Dileyici, 2009):

1. Tüm ulaştırma hizmetleri için altyapı yatırımlarının büyük olması gerekir.
2. Ulaştırma hizmetlerinin önemli derecede pozitif dışsallık yaydığını söylemek mümkündür. Bu dışsallığın gerek tüketici gerekse de özel işletmelere yönelik olduğu görülmektedir. Ekonomik faaliyetlerin kolaylaştırması ve maliyetlerde düşüşe sebep olması bakımından tüketici ve özel işletmeler, ulaştırma hizmetlerinden yarar sağlamaktadırlar.
3. Ulaştırma hizmetlerinin globalleşme ile beraber mal/ürün ve hizmetlerin uluslar arasında mobilitesinin artması günümüzde de önemini artırmıştır.
4. Bütün altyapı hizmetlerinde genel özelliklerinin biri de birleşik mal özelliğidir, özellikle de ulaştırma hizmetlerinde bu özellik önemlidir.
5. Ulaştırma hizmetleri yüksek sabit maliyetleri gerektirir.
6. Ulaştırma hizmetleri maliyetlerinin alt sektörlere göre değiştiği görülmektedir.
7. Ulaştırma hizmetlerinin finansmanı kapsamında iki yöntem bulunur. Bunlardan birincisi, ulaştırma hizmetleri maliyetleri genel bütçesinden ayrılan vergiler ile karşılanması yöntemidir. Aynı biçimde vergiler ile finansmanında, yakıt ücretlerine kaynaştırılan dolaylı vergilerden faydalanılabilmektedir. İkinci yöntemse ulaştırma hizmetlerinden faydalananlardan alınan bedeldir. Faydalanma esasının olduğu geçiş ücretlerinin, ücretli olan yolların finansmanı için kullanılan yöntemlerdendir.
8. Ulaştırma hizmetlerinde üretimin önemli olduğu görülmektedir

Havaalanlarının genel anlamda önemli altyapı gerektirdiği aşikardır. Geçmiş zamanlarda havaalanı finansmanlarının kamu kaynaklarından sağlandığı görülürken bugün özel teşebbüslerin bu konuda katılımlarının yaygınlık kazandığını söylemek mümkündür (Battal ve Yalçınkaya, 2013:50).

Yapılan bazı çalışmalarda 2007 itibari ile dünya genelinde 459 havaalanının (yaklaşık % 24) kısmen ya da tamamının özel teşebbüsün mülkiyetinde olması önemli bir orandır. Benzer bir durumun da Avrupa içerisinde olduğu görülmüştür. 2008 itibari ile Avrupa'daki havaalanlarının %13'ünün kamu ve özel ortaklığında iken % 9'unun tamamının özel teşebbüsün kontrolünde olduğunu söylemek mümkündür. Başka bir deyişle Avrupa'daki

yolcu trafiğinin neredeyse % 48'i, özel teşebbüs olan kısmen ya da tamamının havaalanlarının hizmet verdiği görülmüştür (Graham, 2011:3).

Havaalanı işletim faaliyetleri kapsamında havaalanı altyapı ve tasarım faaliyetlerinin, havaalanında gereken enerji, telekomünikasyon ve atık hizmetleri gibi faaliyetlerde bulunmaktadır. Forsythvd. 2011'de yaptıkları çalışmalarda havaalanı birleşmelerini ele aldıkları görülmüştür. Havaalanı birleşmelerinin havacılık dışı faaliyetlerin, yer hizmeti faaliyetlerinin ve altyapı faaliyetlerinin bazı özelliklerinden kaynaklandığı belirtilmiştir. Forsythvd.,'e (2011) havaalanı birleşmeleri;

- a) Teknik etkinlikleri arttırmak,
- b) İşlem maliyetlerin azaltılması,
- c) Piyasada oluşan aksaklıkların giderilmesini sağlama,
- d) Düzenleyicilerin yapmış olduğu kısıtlamaların üstesinden gelme,
- e) Gereken kaynaklara ulaşımı sağlama,
- f) Fiyat anlaşmasıyla rekabetçi ortamın da etkisini azaltmak şeklinde sıralamışlardır.

2.3.5. Güvenlik


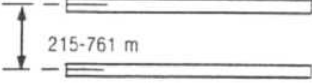

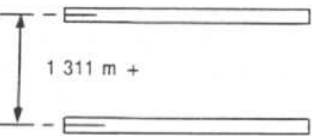
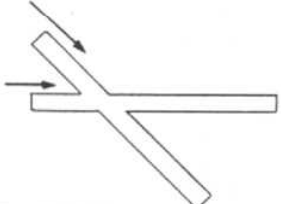
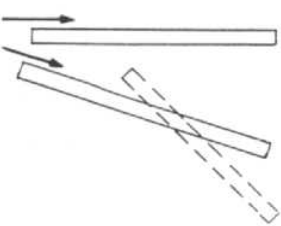
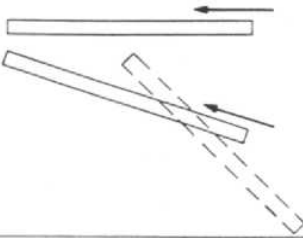
Havaalanı ve terminallerde çok önemli olan ülkelerdeki resmi güvenlik birimlerinin yürüttüğü güvenlik hizmetlerinin, özel havaalanı işletmelerinden bazılarının yönetim otoritesinde kendi personel ve/veya hizmet sözleşmesiyle tahsis edildiği görülen özel güvenlik ekibi, resmi güvenlik birimleriyle işbirliği içerisinde yürütülür. Terminallerde bulunan güvenliğin bagaj kontrolü ve yolcuların farklı safhalarda tekrarlanır. Yolcuların, terminal girişlerinde ilk kontrol noktasında kontrolünün ardından, biniş öncesinde kontrollü olan bölgeye girmeden evvel tekrar kontrol edilir. Bagajların x-ray cihazlarından geçirilip kontrol edildiği, gereken durumlarda da manuel aramaların yapıldığı bilinmektedir. Son dönemlerde meydana geldiği görülen terör olayları nedeniyle dünyada genel olarak bagajlara sıvı kısıtlamaları gibi yeni önlemlerin alındığı görülmektedir. Güvenlik arama ve kontrol işlemlerinin hem uluslararası sivil havacılık otoritelerinin standartları hem de ülkelerde ulusal güvenlik politikalarının uygulandığı görülmektedir. Dış ve iç hat yolcu güvenlik arama

ve kontrollerinde usullerin ayrı olması söz konusu olabilmektedir. Bagaj kontrollerinin de x-ray taraması, manuel veya patlayıcı kontrol sistemlerinden geçirilmek sureti ile yapılıp, uçağa öyle alınmaktadır. Havaalanlarında güvenlik ile ilgili kullanılan teknolojilerin farklı görünse de esasında aynı işlemlerin yapıldığı görülmektedir (Yağmur, 2010: 15-16).

2.3.6. Kapasite

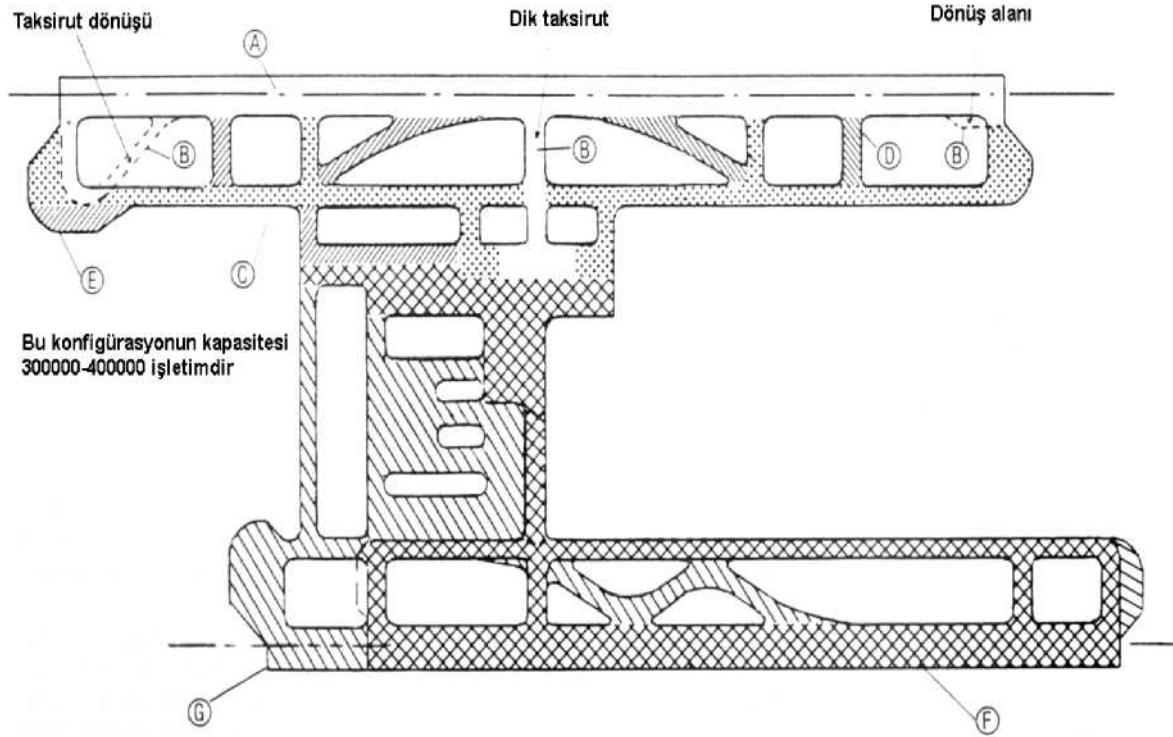
Havaalanı planlama ve tasarımları için havaalanı kapasite ve uçak rötalarının hesaplanması için Federal Havacılık İdaresi (FAA)'nin bir yöntem sunduğu görülmektedir. Bu yöntem kapsamında kapasitenin bir saatte gerçekleştirilebilecek olan maksimum işletim sayısı olduğu belirtilirken, rötarsa sınırlandırılan ve sınırlandırılmayan iki uçak işletiminin arasında bulunan zaman farkı şeklinde ifade edilmektedir. Bu tanımlardan hareketle, rötanın nedeni tesise devamlı sunulan talepler olduğu söylenebilir. Kabul edilebilir rötar seviyesiye bir havaalanından diğer havaalanına göre değiştiği görülmektedir (Ulaştırma Bakanlığı, 2007).

Havaalanının kapasitesi ve uçakların başına düştüğü görülen ortalama rötar miktarlarını hesaplama adına kullanılan yöntemin, FAA'nın havaalanı kapasitelerini analiz etme ve uçak rötalarının azaltılması için kullandıkları bilgisayar modellerinden türetildiğini söylemek mümkündür. Saatlik kapasitenin hesabında ortalama rötarı belirlenmesi için gerekmektedir. Havaalanı kapasite ve bunun bir parçası saatlik havaalanı kapasitelerinin pist kullanımları, uçak tipleri, ATC kuralları vb. faktörlerde bulunan farklılıklara göre gün içinde değişiklik göstermeleri söz konusu olduğundan, birden çok hesaplama ihtiyacı duyulabilmektedir. Farklı pist düzenlemelerinde saatlik kapasite ve senelik hizmet hacimlerine ait olan değerleri aşağıdaki şekilde görmek mümkündür. Her pist düzenlemesi için bu değerlerin uçak tipi, görüş mesafesi, varış yüzdelerine bağlı verilen sınırların içinde farklılık gösterebildiği görülmüştür (Ulaştırma Bakanlığı, 2007).

No:	Pist kullanım konfigürasyonu	Saatlik kapasite işletim / saat		Yıllık hizmet hacmi işletim / kapasite
		VFR	IFR	
1		51-98	50-59	195 000-240 000
2		94-197	56-60	260 000-355 000
3		103-197	62-75	275 000-365 000
4		103-197	99-119	305 000-370 000
5		72-98	56-60	200 000-265 000
6		73-150	56-60	220 000-270 000
7		73-132	56-60	215 000-265 000

**Şekil 10. Uzun vadeli planlama için saatlik kapasite ve yıllık hizmet hacmi değerleri.
(Döküman 9184, AN/902 Bölüm 1 Master Plan,1987)**

Kaynak:T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Demiryollar, Limanlar, Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü Hava Meydanları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları, Ankara, 2007.



KISIM	KRİTERLERİN YERİ
	KESİT
A	6.3.2
B	6.3.5 a)
C	6.3.5 b)
D	6.3.5 c)
E	6.3.5 d)
F	6.3.4 a) to c)
G	6.3.4 d)

İNŞA EDİLMESİ GEREKEN SEVİYE

- 20000-30000 işletim arası
- ▨ 30000-60000 işletim arası
- ▩ 50000-99000 işletim arası
- ▧ 75000-150000 işletim arası
- ▦ 150000-250000 işletim arası

* Yukarıdaki aralıklar , söz konusu talimatların yerine getirilmesi halinde oluşan faaliyet düzeylerinin değerlerini göstermektedir. Hesaplanan değerler bu aralıklara tekabül etse bile , bu tablo kriteri temsil etmemektedir

Şekil 11. Aşamalı gelişme krokisi (Döküman 9184, AN/902 Bölüm 1 Master Plan,1987)

Kaynak:T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Demiryollar, Limanlar, Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü Hava Meydanları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları, Ankara, 2007

Pist Kapasitesi:

Apron, uygun taksirut, ve hava trafik kontrol tesislerinin sağlanması durumunda, tek pistli olan havaalanlarının senelik kapasiteleri 195 bin işletimi aşabildiği görülmüştür. Esasasen yerel ve yerleşik olan uçakların kullanıldığı havaalanlarının pistlerinde senelik işlemlerin yerel uçak sayılarının 200'ün altında olduğu durumlarda 150 bin işletimi

aşmadığını da belirtmek gerekir. Bununla beraber, trafikte artma olduğunda, 150 binlik sabit bir işletim talebine sahip olan havaalanlarındaki kapasite ihtiyaçlarının değerlendirilmesi durumunda ek bir pist inşası düşünülebilmektedir. Kapasite İhtiyaçlarının yanında, havaalanının hizmet ettiği toplulukların önem seviyeleri, pist onarımı, kaza, kar küreme ve havaalanının kısmi de olsa kanun dışı yollar ile zapt edilmesi gibi bazı durumlarda havaalanının tamamının uçaklara kapanışını engellemek için ek bir pistin yapımı gerektirebilir (Ulaştırma Bakanlığı, 2007).

Taksirut Kapasitesi:

Pist düzenine taksirutimkanlarının eklenişi, pistin azami kapasite potansiyeline ulaşımını sağlar. Böylece havaalanlarının işlevsel verimliliği artar. Asgari düzeydeki taksirut bir sistemde aprona bağlı olan dip bir taksirut ile dönüş yastıklarının ya da pistin her iki ucunda olacak dönüşlerin yapılması tavsiye edilir.

Taksiruta giren uçaklar, hızlarının pist üzerinde olanlar kadar yüksek olmayışı nedeniyle, taksirutların boyutlandırılmasına dair kriterlerin pistleri de ilgilendirenler kadar sert olmadıklarını söylemek gerekir. Bu düşük hızların taksirutlarının genişliklerinin pistlere göre daha az olmasını mümkün kılar. Taksirut banketlerinin inşa edilmesinin sebebi taksiruta giren uçakların taksirutlara göre yakın alanlarda yaratmış oldukları blast yüzünden erozyona neden olmasıdır (Ulaştırma Bakanlığı, 2007).

Aşağıdaki tabloda taksirut genişlikleri verilmiştir:

Tablo 14. Taksirut genişlikleri (Döküman 9184, AN/902 Bölüm 1 Master Plan,1987)

Kod harfi	Taksirut genişliği	Taksirut ve banketlerinin toplam genişliği	
A	7.5 m.	--	
B	10.5 m.	--	
C	Taksirutun tekerlek yüzeyi 18 m.den küçük uçaklar tarafında kullanılması düşünülüyorsa 15 m., 18 m. ve daha geniş tekerlek yüzeyli uçaklar tarafından kullanılması düşünülüyorsa 18 m. olmalıdır.	25 m.	
D	Taksirutun dış tekerlek açıklığı 9 m.den küçük uçaklar tarafından kullanılması düşünülüyorsa 18 m., dış tekerlek açıklığı 9 m. ve daha büyük uçaklar tarafından kullanılması düşünülüyorsa 23 m. olmalıdır.	38 m.	
E	23 m.	44 m.	
Not - Yukarıdaki değerler, taksirutların düz bölümleri içindir.			

Kaynak:T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Demiryollar, Limanlar, Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü Hava Meydanları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları, Ankara, 2007

Genel anlamda, gereksiz olan taksi yapımının engellemesiyle ilgili bir plan hazırlamak ve bu doğrultuda çalışmak gerekir. Bunun nedeniyse gereksiz olan taksi sürelerinin yakıt sarfıyatı ve uçak yıpranmalarını artırmasıdır. Bunun yanında, uzun olan mesafe, tekerleklerinin tehlikeye neden olabilecek biçimde ısınmasına yol açmaktadır.

2.4. DÜNYA VE TÜRKİYE'DE HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİ İLE İLGİLİ PROBLEMLER

1980'lerden sonra havaalanlarında artan taleple trafik sonucunda, uçuşlarda yaşanan gecikme, kısıtlı olan hava trafik operasyonu ve aşırı şekilde kalabalıklaşan terminallerin hava taşımacılığındaki normalleşen görüntüler haline getirmiştir. Bunun yanında uygulanan

politika ve plandaki acil olarak değişikliklerin gerçekleşememesi durumunda olumsuz şartların daha kötüye gideceği görüldüğü için, havacılık sektörü ve hükümetlerinin öncelik verdiği ilk konu hava trafiği ve havaalanının yetersizliklerinin çözümlenmesi olduğunu söylemek mümkündür. Bütün bunların yanında havaalanı işletmeciliği konusunda yaşanan en büyük problemleri aşığıdaki gibi sıralamak mümkündür (Wheatcraft ve Lipman, 1990):

- i. Uçak sayısı ve yolcu sayısı olarak ifade edilebilen talebin tahminlerden çok daha çok artması,
- ii. Hava trafik kontrol sistemlerinde modernizasyona gereksinim duyulur ve kontrol merkezlerinin arasında olması gereken koordinasyonun geliştirilmemesi,
- iii. Eğitimli olan trafik kontrolöründeki açığıın artması,
- iv. Karmaşık bürokrasiyle siyasi engeller nedeniyle altyapı yatırımlarındaki plan, karar verme durumu ve finansal uygulama aşamalarının uzaması ve gecikmesi,
- v. Çevreye karşılık oluşturuğu görülen bilincin neticesinde, havaalanlarının genişlemesi ve trafik operasyonlarının yeni engeller ile karşılaşması.

ABD’de havacılığın verimli ve etkin olarak gelişmesi temelde, hükümet tarafından 1978’lerde yaşanan serbestleştirme hareketine dayadığı görülmektedir. Bunun neticesinde ABD Ulaştırma Bakanlığı istatistiklerine bakıldığında, havayolu taşımacılığında trafik değerlerinin özellikle son otuz senede diğer taşıma yöntemlerinden 4 kat daha hızlı bir şekilde attığı saptanmıştır. Havayolu trafiğinde yaşanan büyük artışların, 1980’li yılların ortasın sektördeki altyapı açığına sebep olmuştur. Bunun yanında gecikmedeki artış, kalabalıklaşan terminallerin kamuoyu için büyük soruna ve çeşitli tartışmalara neden olmuştur. Altyapı yatırımlarındaki yetersizlik, hava trafik uygulamalarındaki verimsizlik ve yolculardan toplandığı görülen parasal kaynakların altyapı iyileştirmeleri için başarısızlıkla sonuçlandığını vurgulayan Aviation Trust Fund’ın meydana gelen olumsuzlukların içinde payı olduğu ve temel sebebin talepleri karşılayamayan havaalanı ve hava trafik sistemlerinin olduğu görülmüştür. 1990’da 22 büyük havaalanında yaşanan sıkışıklık ve kapasitenin yetersiz olması ve bu durumun 2000’e kadar ikiye katlanması ihtimali ciddi sıkıntı oluşturmıştır. Günümüze gelindiğinde de benzer sorunların halen daha yaşandığını söylemek mümkündür. Öyle ki, mevcut altyapı geliştirme ve iyileştirme programları yetersizliği nedeniyle yeni finansmanla yönetim biçimi arayış ve seçeneklerinin üzerinde yapılan çalışmalar artmıştır (Özenen, 2003: 40).

Avrupa Birliğinde 1988’de yürürlüğe girdiği görülen “Birinci Liberalizasyon Paketini”, 1990’da İkinci ve 1993’de Üçüncü Paket izlemiştir. Liberalleşme ve serbest rekabet ortamının neticesinde tüketicilerin olumlu olarak etkilenmesi ile havayolu trafiğinde yaşanan büyük gelişmeler önemlidir (Morell, 1997). Avrupa’daki günümüzde dahi devam eden problemleri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Özenen, 2003: 41):

- i. Neredeyse tüm Avrupa ülkelerinde birbirlerinden bağımsız ve farklı uygulanan strateji ve yönetim anlayışı,
- ii. Orta ve uzun dönemlerde yapılan trafik tahmin çalışmalarının yetersiz olması,
- iii. Liberalizasyondan kaynaklı taleplerin artması,
- iv. Hava Trafik Sistemlerinin yetersizliği, bazı alanlardaki pistlerin yetersiz oluşu,
- v. Bazı havaalanlarında terminal doygunluğuna erişilmesi durumu.

Türkiye’de DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından işletilen bir çok havaalanı bulunmaktadır. Havaalanlarının planlanması, tasarımı ve işletiminin Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonunun belirlemiş olduğu uluslararası standartlara özen gösterildiğini belirtmek gerekir. Bunun yanında havaalanlarının yapısı ve işletiminde sorumluluk ve yetkilerinin farklı kurum/kuruluşlarda toplanması nedeniyle Türkiye’de bütün bunların denetiminde bazı sorunlarla karşılaşıldığı görülmektedir. Bölgesel anlamda havayolu taşımacılığının geliştirilmesi amacıyla “her ile bir havaalanı” projesinin, öncelikli ve ekonomik anlamda yapılabilirlik kriterlerinin göz önüne alınmadan politik sebeplerle yapılması neticesinde bu havaalanlarının atıl kalmasına sebep olmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde personel sayısı ve yetişmiş olan personelin az olması, organizasyon şemasında gösterilmiş olan birimlerin oluşturulamamasına sebep olduğu görülmektedir. Bu durumda ciddi sorun teşkil etmektedir. Organizasyon yapılanması kapsamında, yapılan tüm işlerin özellikle üst yönetim tarafından onaylanacak olmasının iş akışının gecikmesine sebep olabilmektedir. İmza yetkisinin alt kademelere verilmesi işlerin hızlanmasını sağlayabilir. Alt ve üst birimlerin arasındaki görevler, sorumluluk ve yetkilerin yetersiz olması ciddi bir problemdir. Günümüz koşullarına göre yeniden düzenlenmesi gerekmektedir. Yönetim kurulu oluşumunda, gereken bilgi birikimleri ve deneyimlerin ön planda tutulması gerekir ancak, yönetim kurulundaki üye atamaları konusunda bu konuda yeteri kadar özen gösterilmediğini belirtmek gerekir (Yönt ve Buğdaycı, 2015: 174-175).

Havaalanı meydanlarının alt ve üst yapılarıdaki eksikliklerinin tamamlanması amacıyla Türk Sivil Havacılık sektörü içerisinde Yap-İşlet-Devret modelinin uygulanmaya başlandığı görülmektedir. Ülkenin kalkınması konusunda önemli olan ileri teknolojilerle ve yüksek oranlarda maddi kaynaklar gerektiren hizmet ve yatırımların gerçekleştirilmesinde özel sektörün de devreye girmesi için uygulandığı görülen Yap-İşlet-Devret modelinin günümüzde havalimanında uygulandığı görülmektedir. Özellikle son dönemlerde Türkiye’de havacılık sektörünün büyük gelişmeler gösterdiğini bu noktada belirtmek gerekir. Bu gelişmelerin sağlıklı olarak yürütülebilmesinde öncelikli olarak hava ulaşımı ve diğer ulaşım kolaylıklarının gelişmesi ve ülke genelindeki paylarının belirlenmesi için uzun süreli “Ulaştırma Sistem Planı”nın ve buna bağlı “Ulusal Havaalanı Planı”nın hazırlanması gerekir. Bunun, hem sistem içindeki bütün var olan ve yeni inşa edilecek havaalanlarının performanslarının yüksek olacağı, hem de önceliklerin belirlenip yapılacak olan yatırımların bilinçli bir program içinde yerine getirilmesini de sağlanmasına yol açacaktır (Korul ve Küçükönel, 2016: 36-37).

2.5. HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİNDE HİZMET KALİTESİ

Hizmet kalitesi bir işletmenin diğer işletmelerden ayrılmasına yol açan ve sürdürülebilir rekabet avantajlarını sağlayan önemli özellikler arasındadır. Kalite uygulamaları konusunda başarının sağlanması için hizmet satışının öncesinde, hizmet sırasında ve sonrasında devamlı pazar araştırmasının yapılması ve müşterilerin yakından gözlenmesi ile beklenti ve isteklerinin anlaşılmaya çalışılması önemlidir (Tavmergen, 2002, ss. 31–36).

Havayolu işletmeciliğinde hizmetin sağlanması kurum ve kuruluşların arasındaki koordinasyonun hizmet kalitesi anlamında ayrı önemi vardır. Bu anlamda, havayollarının yolcularına sunduğu hizmetin kalitesinin uçuş öncesi ve sonrası hizmet kalitesinde etkisi vardır. Bunların sonuçlarının yolcu ile havayolu işletmesi arasında ilişkiye yansıdığı görülmektedir. Bu sebeple havayolu işletmesi, uçuş öncesi ve uçuş sonrası hizmetleri gerçekleştiren bütün kurum/kuruluşlardan aldığı hizmetlerin, kendi hizmetiyle uygunluğu ve istediği standartlarda olup olmadığını bilmesi gerekir. Bunun için kurum/kuruluşların birbirleri ile yakın bir şekilde çalışması gerekmektedir. Bunun en önemli sebebi ise bütün kurum/kuruluşların ortak hedefinin yolcunun emniyetli, güvenli ve konforlu olarak gitmek istediği noktaya ulaştırmak olmalıdır. Bu anlamda bütün kurum/kuruluşların koordineli bir

şekilde çalışması önemlidir. Havalimanı operasyonlarını yapan kuruluşlarla BOY hizmeti veren kuruluşların kaynak planlamaları ve ürün standartları hizmetleri alan havayolu kurum/kuruluşlarına göre planlaması önemlidir (TOBB, 2014: 92).

2.6. HAVAALANI İŞLETMECİLİĞİNDE YOLCU MEMNUNİYETİ

Son zamanlarda, havayolu ulaşımı alanında yaşanan gelişmelerin, bu sektörde rekabetin yoğunlaşması ve yolcu profillerinde değişimlere neden olmaktadır. Havayolu işletmeleri bu yoğun rekabet içinde başarılı olabilmelerinde, değişen müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin iyi anlaşılması ve karşılanmasıyla ilgilidir. Yoğun rekabet ortamı içinde müşteri memnuniyeti ve bağlılığın en iyi biçimde sağlayabilen işletme karlılıklarının sürdürülebilmesi gerekir. Müşteri memnuniyetini sağlamanın yoluyla öncelikli olarak müşterilerin ne istediğini bilmesi ve ona uygun olan pazarlama stratejilerinin uygulanması gerekmektedir (Okumuş ve Asil, 2007: 170).

2.7. HAVAYOLU İŞLETMECİLİĞİ

2.7.1. Genel Kavramlar

Havaalanı terminalleri yük ve yolcu hareketlerinin yoğun bir şekilde yaşandığı ortamlardır. Sistem içinde giden yolcular, yer ulaşım sistemleri içinden uçağa, gelen yolcuların da uçaktan inişten yer ulaşım sistemlerine ulaşımaya dek devam eden süreç kapsamında bagaj ve yolcu işlemlerinin ulusal ve uluslararası standartlar çerçevesinde yürütülmesini zorunlu kılmaktadır. Faaliyetlerin kaliteli hizmet anlayışıyla kısa zaman içinde emniyetli, etkin, verimli ve yolcu memnuniyetini ön plana çıkaran bir organizasyon yapısı içinde yürütülmeyi gerektirir (Gündoğdu, 2005).

Dünya'da havaalanı ve terminal işletmeciliğiyle ilgili çeşitli uygulamaların yürütüldüğünü söylemek mümkündür. Özellikle 20. yüzyılın sonlarında sosyal, ekonomik ve siyasal anlamda değişim ve etkileşimlerin sonucunda, bütün altyapı hizmetlerindeki gibi, havayolu ulaştırması sektöründe devletin rolünün bazı değişikliklere uğradığı, hizmeti üreten ve işleten devlet anlayışından, politikaları belirleyen ve düzenleyen devlet anlayışına doğru bir dönüşüm yaşanmıştır. Havaalanları bakımından yaşanan değişimlerin ticarileşme, özelleştirme ve küreselleşme olduğu görülmektedir (Özenen, 2003: 46-50).

2.7.2. Dünya’da ve Türkiye’de Durum

Havayolu ve havacılık organizasyonları bakımından büyük önemi olan uçak bakım işlemlerinin diğer havacılık faaliyetlerindeki gibi ortak standart ve kurallar dâhilinde yapıldığını belirtmek gerekir. Bu standart ve kuralların uygulanmasında önemli faktörse iyi yetiştirilmiş olan insan kaynağıdır. Bu insan kaynağının belirtilmiş olan standartlarda bakım faaliyetlerini yürütebilmesinde kabul edilebilir ve düzenli standartlarda bir bakım eğitimi gerekmektedir. Türkiye’nin Avrupa Birliği uyum süreci içinde diğer katılım başlıklarındaki gibi, ulaştırma ve onun alt müzakere başlıklarında, hava taşımacılığı alanında yapması gerekli olan birçok uyum çalışması ve düzenlemeleri bulunmaktadır (Akçaoğlu, 2014: 341).

Dünyada bulunan havaalanlarının neredeyse yarısından fazlası Amerika’da bulunmaktadır. Bunun yanında dünyadaki yoğun olan 400 havaalanının 2/3’üne sahip olduğu görülmektedir. Heliport ve deniz uçaklarının inme platformlarının da dâhil olduğu 20000’e yakın sivil iniş alanının olduğu Amerika’da bu alanların çoğunun özel mülkiyet kapsamında olduğu görülmektedir. Bu iniş alanlarının hastane veya ofis binalarındaki helikopter inişleri için yapılmış olan helipedleri ve/veya küçük uçakların inişi için yapılmış olan küçük pistleri de kapsasa, operasyonel anlamda yine “Amerikan Havaalanı Sistemi”nin bir parçasını oluşturmuştur. Genel kullanıma açık olan yaklaşık olarak 5190 havaalanından 4150 adedinin en azından bir tanesi kaplamalı ve ışıklandırılmış pistten oluşur. Yine bu havaalanlarından 4200 tanesi eyalet, belediye ve devlet ve/veya bunların birleşiminden oluşmuş olan bir otorite tarafından sahiplenerek işletilirken, 1200 tanesinin özel mülkiyet kapsamında çeşitli firmaların işlettiği görülmektedir (Yağmur, 2010: 36).

Türkiye’de havaalanı yatırımlarının “YİD modeli 3996 sayılı Bazı Yatırım ve Hizmetlerin Yap İşlet Devret Modeli Çerçevesinde Yaptırılması Hakkında Kanun” ve “3996 sayılı kanunun uygulama usul ve esaslarına ilişkin 94/5907 sayılı Bakanlar Kurulu Kararı” çerçevesinde ilk 1996’da uygulamaya geçtiği görülmektedir. “YİD modeli” havaalanı terminal işletmeciliği yapan kurum/kuruluşlarda terminal işletim faaliyetlerinin uluslararası sivil havacılık örgütleri tarafından yayımlanmış olan kural/standartlar ile “2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu”nun 44 üncü maddesi gereği, havaalanlarında yer hizmetlerinin uluslararası seviyede yapılmasının sağlanması için, uygulanacak olan usul ve esasları düzenleyen ve bu hizmetler ile ilgili ücret tarifelerini belirleyen “Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SHY-22)” hükümlerine uygun bir şekilde sürdürmektedirler (DHMİ, 2010).

2.7.3. Havayolu İşletmeciliğinde Hizmet Kalitesi

Havayolu işletmelerindeki farklı alt sistemlerinin yürütülmüş olan faaliyetlerin tamamının birbirlerine karşılıklı olarak bağlı oldukları görülmektedir. Yoğun teknoloji kullanılan havayolu işletmelerinde, teknoloji ve pazarda yaşanan değişim hızlarının yüksek olduğu karmaşık ve dinamik bir çevrede faaliyet gösterdikleri görülmektedir. Bu çevresel özelliklerin sektörde yoğun rekabet faktörü de eklendiğinde, havayolu işletmelerinin organik bir örgüt yapısı kullanılarak çabuk karar almaları ve değişen çevre şartlarına hızlı ayak uydurabilmeleri nedeniyle esnek yapılarının olduğu söylenebilir (DPT, 2001).

2.7.4. Havayolu İşletmeciliğinde Yolcu Memnuniyeti

Günümüzdeki havalimanlarına bakıldığında yolcuların öncelikli olarak güvenliğine dikkat ettikleri görülmektedir. Birbirleriyle bağlantılı olan güvenlik önlemlerinin alınması ve teknolojik güvenlik sistemlerinin insan kabiliyetleri ile birleştirilmesi önemlidir. Bu açıdan havalimanı güvenlik kontrol noktalarında görülen “güvenlik sistem/cihazları” ve güvenlik personellerinin güvenlik hizmetinde önemli unsurlarını oluşturduğunu söylemek mümkündür (Sayın, 2013: 124). Havayolu işletmeciliğinde yolcu memnuniyetinin sağlanması için aşağıdaki faktörlerin yerine getirilmesi gerekmektedir:

1-“Giriş terminallerindeki denetim noktalarında yolcuların bagaj incelemeleri düzgün bir şekilde yapılması

2-Arındırılmış sahadaki kontrol noktalarının kabin ve yolcu bagajlarının taranması,

3-Otoparkların giriş ve çıkışlarının güvenliğinin kontrolünün sağlanması,

4-Terminal noktalardaki giriş ve çıkış kapılarının güvenliğinin sağlanması,

5-Bagaj tarama işlemlerinin yapılması,

6-Apronda park durumunda bekleyen uçağın dışarıdan gelebilecek olan herhangi bir saldırıların karşısında güvenliğin sağlanması,

7-Müsaadeli silahların uçaktan silah teslim noktasına, silah teslim noktasından uçağa götürülmesi,

8-Değerli ziynet eşyaların uçaktan belirlenen teslim noktasına veyahut teslim noktasından uçağa kadar nakilin düzgün ve güvenliğinin sağlanması,

9-Yolcu ile kabin bagajlarının uçağa yüklenmesine kadar olan süreçte ilave güvenlik taraması ve kontrollerin yapılması,

10-Yolcuların uçağa binerken profil çıkarma ve seyahat dokümanların denetimlerinin yapılması,

11- Uçak arama ve kontrol hizmeti,

12- Uçağa yüklenecek olan kargoların güvenliğinin sağlanması,



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HAVAALANI MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLERİN ARAŞTIRILMASI: KONYA HAVALİMANI ÖRNEĞİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA

Konya Havalimanının etkinliğini artırmak için seyahat edenlerin problemlerinin belirlenmesi amacı ile kavramsal açıdan desteklenerek oluşturulan model test edilecektir. Bu amaçla, öncelikle çalışmanın hipotezleri ve test edilmesi amaçlanan modelin değişkenleri verilecektir. Daha sonra, araştırmanın yöntemi, anket formunun hazırlanması, örneklem ve hipotezleri test etmek için uygulanan istatistiksel analiz yöntemlerine yer almaktadır.

3.1. ARAŞTIRMANIN MODELİ, HİPOTEZLERİ VE DEĞİŞKENLERİ

Bu araştırma betimsel tarama modeline göre modellenmiştir. Katılımcıların var olan özelliklerinde hiçbir değişiklik yapılmaksızın veri toplanmış, var olan durum hakkında katılımcıların görüşleri alınmaya çalışılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda test edilecek hipotezler aşağıda verilmektedir.

- H_{1-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.
- H_{1-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.
- H_{1-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.
- H_{1-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.
- H_{2-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.
- H_{2-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.
- H_{2-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.
- H_{2-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.

- H_{3-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.
- H_{3-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.
- H_{3-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.
- H_{3-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.
- H_{4-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir.
- H_{4-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir.
- H_{4-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir.
- H_{4-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir.
- H_{5-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.
- H_{5-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.
- H_{5-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.
- H_{5-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.
- H_{6-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{6-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{6-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{6-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.

- H_{7-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{7-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{7-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{7-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.
- H_{8-a}: Katılımcıların Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarını olumlu yönde etkilemektedir.
- H_{8-b}: Katılımcıların Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarını olumlu yönde etkilemektedir.
- H_{8-c}: Katılımcıların Konya Havalimanındaki uçuş yeterliliğine yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarını olumlu yönde etkilemektedir.
- H_{8-d}: Katılımcıların Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarını olumlu yönde etkilemektedir.

Araştırmanın hipotezlerinin istatistiksel analizler ile test edilmesinde kullanılacak değişkenler katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, vb.) ve Konya Havalimanı Değerlendirme ölçeğindeki ulaşım ve büyüklük, kafeterya ve restoran, uçuş yeterliliği ve çalışan hizmet kalitesi boyutlarıdır.

3.2. ANKET FORMUNUN HAZIRLANMASI

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır (Ek-1). Anket formu iki bölümden oluşmaktadır: Kişisel Bilgi Formu, Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeği.

3.2.1. Kişisel Bilgi Formu

Kişisel bilgi formu Konya Havalimanından seyahat eden yolcular hakkında demografik bilgi (cinsiyet, yaş, gelir, meslek ve eğitim) edinmek ve ulaşım tercihleri ile seyahat sıklıklarını belirlemek üzere araştırmacı tarafından hazırlanmıştır.

3.2.2. Konya Havalimanı Değerlendirme leği

Anketin ikinci bölümünde araştırmacı tarafından geliştirilen ve toplamda 19 maddeden oluşan Konya Havalimanı Değerlendirme leği kullanılmıştır. Ölçek 5’li likert tipi bir ölçektir (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum). Ölçek maddeleri oluşturulur iken 4 boyut temel alınmıştır. Bunlar ölçeğin ilk dört sorusunu oluşturan Ulaşım ve Büyüklük boyutu, 5 maddeyi oluşturan Kafeterya ve Restoranlara boyutu, 7 maddeyi oluşturan uçuş yeterliliği boyutu ve son 3 maddeyi oluşturan alışan Hizmet Kalitesi boyutudur. Boyutlardan elde edilen toplam puanlar boyuttaki madde sayısına bölünerek boyut skorları elde edilmiştir. Her bir boyut skorunun 1’e yakın olması yolcuların havalimanının ilgili boyutuna ilişkin algılarının düşük olduğunu, 5’e yakın olması ise yüksek olduğunu ifade etmektedir.

3.3. ÖRNEKLEM SEÇİMİ

Araştırmanın evrenini seyahat için Konya Havalimanı tercih eden yolcular oluşurmaktadır. Araştırmanın evreni üzerinden örnekleme seçilmiş ve rnekleme Konya Havalimanından seyahat eden yolculardan oluşmuştur. Herhangi bir zamanda Konya havalimanını seyahat için kullanmış kişiler seçilmiştir.

3.4. ANKET FORMUNUN UYGULANMASI

Anket formunun katılımcılara uygulanmasında gönüllülük esas alınmıştır. Anket formu 300 kişiye dağıtıldı, 220 kişi cevapladı ve 200 anket analize konu olabilecek verilere sahipti. Verilerin bilgisayar ortamına aktarılması esnasında veri kaybı yaşanmamış ve nihai örnekleme 200 yolcudan oluşmuştur.

3.4.1. Araştırmanın Sınırlılıkları

Yapılan zaman ve maliyet kısıtıyla beraber havaalanını kullanan yolcuların cevap vermek için çekinmeleri araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmuştur.

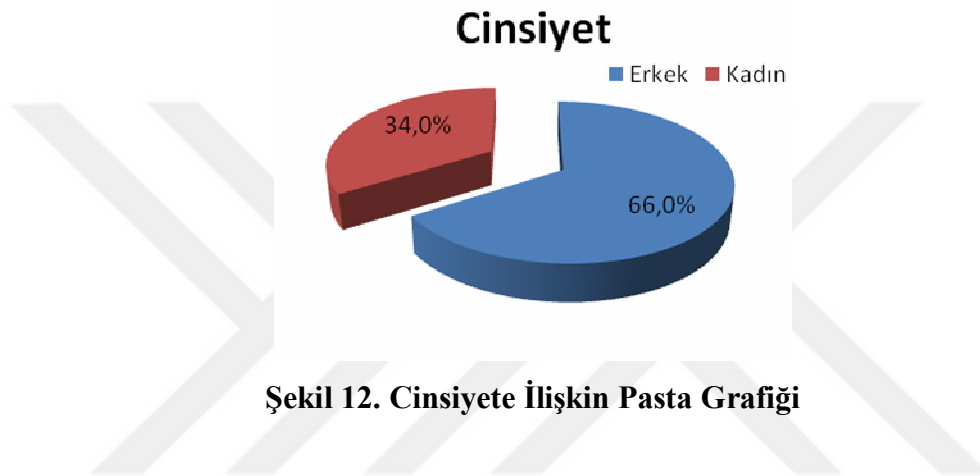
3.5. ÖRNEKLEMİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Bu bölümde araştırmaya dâhil olan katılımcıların cinsiyetlerinin, yaşlarının, gelir düzeylerinin, mesleklerinin, eğitim durumlarının örnekleme içerisindeki oransal dağılımları saptanmıştır.

Tablo 15. Cinsiyete ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Erkek	132	66,0
Kadın	68	34,0
Toplam	200	100,0

Tablo 15’te katılımcıların cinsiyetlerine göre örnekleme dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %66,0’ı erkek, %34,0’ı ise kadındır. Örneklemede erkek katılımcılar kadınlara oranla daha fazla yer almıştır. Cinsiyet dağılımlarına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 12’de verilmiştir.



Şekil 12. Cinsiyete İlişkin Pasta Grafiği

Tablo 16. Yaşa ilişkin betimsel istatistikler

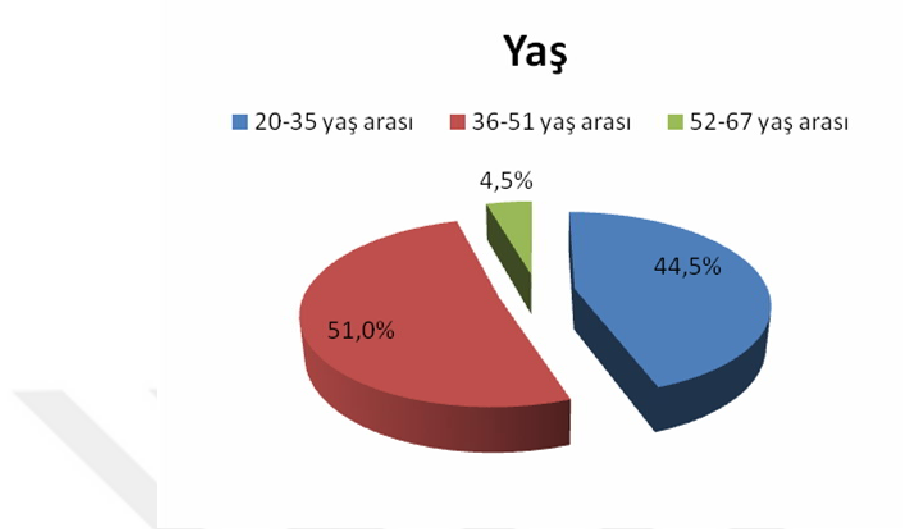
Yaş	N	Minimum	Maksimum	\bar{X}	SS
	200	20,00	67,00	37,0750	9,12555

Katılımcıların yaşlarına ilişkin betimsel istatistikler Tablo 16’da verilmiştir. En küçük katılımcı 20, en büyük katılımcı 67 yaşında olup yaş için değişim aralığı 47’dir. 9,125 standart sapma ile katılımcıların yaş ortalaması yaklaşık olarak 37’dir. Yaş değişkenini kategorize etmek için değişim aralığı dikkate alınmış ve 3 sınıfta Tablo 17’deki gibi sınıflandırılmıştır.

Tablo 17. Yaşa ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
20-35 yaş arası	89	44,5
36-51 yaş arası	102	51,0
52-67 yaş arası	9	4,5
Toplam	200	100,0

Tablo 17’de katılımcıların yaşlarına göre örnekleme dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %44,5’i 20-35 yaş arasında, %51,0’ı 36-51 yaş arasında, %4,5’i ise 52-67 yaş arasındadır. Örneklemede 52-67 yaş arasındaki katılımcılar daha az yer almıştır. Yaş dağılımlarına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 12’de verilmiştir.



Şekil 13. Yaşa ilişkin pasta grafiği

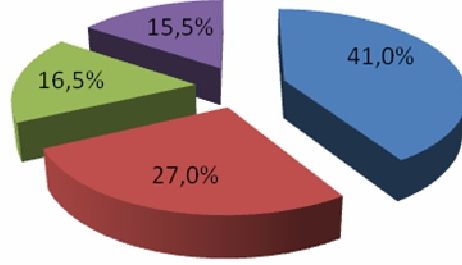
Tablo 18. Gelire ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
1000-1999 TL	82	41,0
2000-2999 TL	54	27,0
3000-3999 TL	33	16,5
4000 TL ve üzeri	31	15,5
Toplam	200	100,0

Tablo 18’de katılımcıların gelir durumlarına göre örnekleme dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %41,0’ı 1000-1999 TL arası gelire sahip iken %27,0’ı 2000-2999 TL arası, %16,5’i 3000-3999 TL arası gelire sahip, %15,5’i ise 4000 TL ve üzeri aylık gelire sahiptir. Örneklemin genel olarak düşük gelire sahip olduğu saptanmıştır. Gelir durumu dağılımlarına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 14’de verilmiştir.

Gelir Durumu

■ 1000-1999 TL ■ 2000-2999 TL
■ 3000-3999 TL ■ 4000 TL ve üzeri



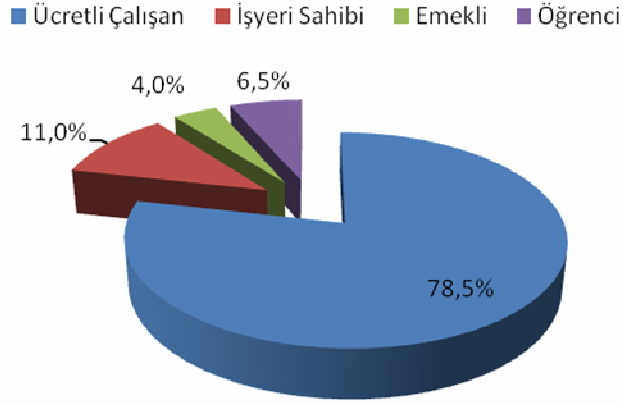
Şekil 14. Gelir durumuna ilişkin pasta grafiği

Tablo 19. Mesleğe ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Ücretli Çalışan	157	78,5
İşyeri Sahibi	22	11,0
Emekli	8	4,0
Öğrenci	13	6,5
Toplam	200	100,0

Tablo 19’de katılımcıların mesleklerine göre örnekleme dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %78,5’i ücretli çalışan, %11,0’ı işyeri sahibi, %4,0’ı emekli, %6,5’i ise öğrencidir. Ücretli çalışan grubu diğer meslek gruplarına oranla örneklemede daha fazla yer almıştır. Meslek dağılımlarına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 15’de verilmiştir.

Meslek



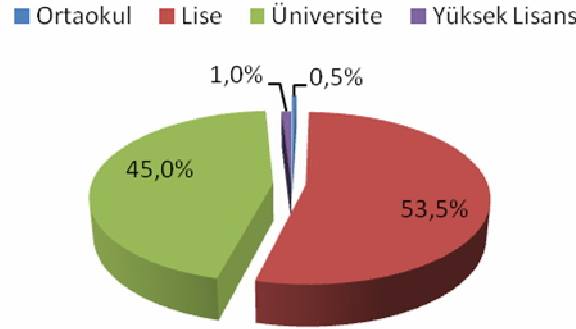
Şekil 4. Mesleğe ilişkin pasta grafiği

Tablo 20. Eğitime ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Ortaokul	1	,5
Lise	107	53,5
Üniversite	90	45,0
Yüksek Lisans	2	1,0
Toplam	200	100,0

Tablo 20’de katılımcıların eğitim durumlarına göre örnekleme dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %0,5’i ortaokul, %53,5’i lise, %45,0’i üniversite, %1,0’i ise yüksek lisans mezunudur. Örneklemede lise ve üniversite mezunu katılımcılar daha fazla yer almıştır. Eğitim durumu dağılımlarına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 16’da verilmiştir.

Eğitim Durumu



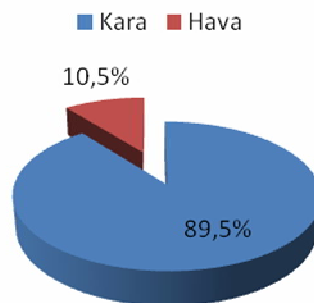
Şekil 16. Eğitim durumuna ilişkin pasta grafiği

Tablo 21. Ulaşım tercihinine ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Kara	179	89,5
Hava	21	10,5
Toplam	200	100,0

Tablo 21’de katılımcıların ulaşım tercihlerine ilişkin frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %89,5’i ulaşım olarak karayolunu tercih ederken, %10,5’i havayolunu tercih etmektedir. Örneklemi oluşturan katılımcılar genel olarak karayolunu ulaşım olarak tercih etmektedirler. Ulaşım tercihlerine ilişkin grafiksel gösterim Şekil 17’de verilmiştir.

Ulaşım Tercihi



Şekil 17. Ulaşım tercihinine ilişkin pasta grafiği

Tablo 22. Gelire göre ulaşım tercihi

		1000-1999 TL	2000-2999 TL	3000-3999 TL	4000 TL ve üzeri
Kara	f	82	51	29	17
	%	45,8%	28,5%	16,2%	9,5%
Hava	f	-	3	4	14
	%	-	14,3%	19,0%	66,7%

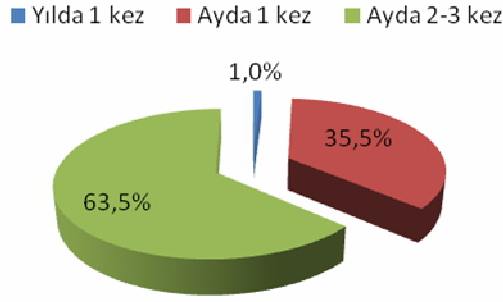
Tablo 22’den görüldüğü üzere kara yolunu tercih eden yolcuların %45,8’i 1000-1999 TL arası gelire sahip iken, %28,5’i 2000-2999 TL arası gelire sahip, %16,2’si 3000-3999 TL arası gelire sahip, %9,5’i ise 4000 TL ve üzeri gelire sahiptir. Ulaşım olarak hava yolunu tercih eden yolcuların %14,3’ü 2000-2999 TL arası gelire sahip iken %19,0’ı 3000-3999 TL arası gelire sahip, %66,7’si ise 4000 TL ve üzeri gelire sahiptir. Kara yolunu gelire düzeyi düşük olan yolculular genellikle tercih eder iken hava yolunu geliri yüksek olan yolcular tercih etmektedir.

Tablo 23. Seyahat sıklığına ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Yılda 1 kez	2	1,0
Ayda 1 kez	71	35,5
Ayda 2-3 kez	127	63,5
Total	200	100,0

Tablo 23’te katılımcıların seyahat sıklıklarına ilişkin frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %1,0’ı yıl da 1, %35,5’i ayda 1, %63,5’i ayda 2-3 kez seyahat etmektedir. Örnekleme oluşturan katılımcıların genel olarak seyahat sıklığı yüksektir. Seyahat sıklığına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 18’de verilmiştir.

Seyahat sıklığı



Şekil 18. Seyahat sıklığına ilişkin pasta grafiği

Tablo 24. Konya Havaalanından yapılan seyahat sıklığına ilişkin frekans dağılımı

	Frekans	Yüzde
Yılda 1 kez	90	45,0
Ayda 1 kez	100	50,0
Ayda 2-3 kez	10	5,0
Toplam	200	100,0

Tablo 24’te katılımcıların Konya Havaalanından yaptıkları seyahat sıklıklarına ilişkin frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre katılımcıların %45,0’ı Konya Havaalanından yılda 1 kez seyahat ederken, %50,0’ı ayda 1 kez, %5,0’ı ise ayda 2-3 kez seyahat etmektedir. Katılımcıların seyahat sıklığı yüksek iken Konya Havaalanından az seyahat ettikleri görülmektedir. Konya Havaalanından yapılan seyahat sıklığına ilişkin grafiksel gösterim Şekil 19’da verilmiştir.

Konya Havaalanından Yapılan Seyahat Sıklığı



Şekil 19. Konya Havaalanından yapılan seyahat sıklığına ilişkin pasta grafiği

Tablo 25. Seyahat sıklığına göre Konya Havalimanından seyahat sıklığı

Konya Havaalanından seyahat sıklığı Seyahat sıklığı		Yılda 1 kez	Ayda 1 kez	Ayda 2-3 kez
Yılda 1 kez	f	2	-	-
	%	100,0%	-	-
Ayda 1 kez	f	52	19	-
	%	73,2%	26,8%	-
Ayda 2-3 kez	f	36	81	10
	%	28,3%	63,8%	7,9%

Tablo 25'ten görüldüğü üzere genelde yılda 1 kez seyahat eden yolcuların tamamı yolculuklarını Konya Havalimanından yapmaktadır. Toplamda ayda 1 kez seyahat ettiğini belirten yolcuların %73,2'si yılda 1 kez Konya Havalimanından seyahat ederken, %26,8'i tümünü Konya Havalimanından olduğunu belirtmiştir. Ayda 2-3 kez seyahat ettiğini belirten yolcuların %28,3'ü yılda 1 kez Konya Havalimanından seyahat ettiğini belirtirken, %63,8'i ayda 1 kez, %7,9'u ise tümünü Konya Havalimanından olduğunu belirtmiştir.

3.6. ÖN ANALİZLER

Ön analizler kapsamında öncelikle verilerin kodlanması ve kodlanan verilerin kontrolü verilmiştir. Daha sonra, araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirlik analizi sonuçları verilmiştir.

3.6.1. Verilerin Kodlanması ve Kontrol Edilmesi

Araştırma için gerekli veriler deneklere uygulanan anket yoluyla elde edilmiştir. Anket yoluyla elde edilen ham veriler bilgisayara aktarılmıştır. Bilgisayar ortamına verilerin aktarılmasında her bir değişkenin kategorisine kod verilmiştir. Bu kodlama aşağıdaki gibi yapılmıştır.

Cinsiyet: 1=Erkek, 2=Kadın

Gelir Durumu: 1=1000-1999, 2=2000-2999, 3=3000-3999, 4=4000 ve üzeri

Meslek: 1=Ücretli çalışan, 2=İşyeri sahibi, 3=Emekli, 4=Öğrenci, 5=İşsiz, 6=diğer

Eğitim Durumu: 1=İlkokul, 2=Ortaokul, 3=Lise, 4=Üniversite, 5=Y.Lisans

Ulaşım Tercihi: 1=Tren, 2=Kara, 3=Hava, 4=Deniz

Seyahat Sıklığı: 1=Yılda 1 kez, 2=Ayda 1 kez, 3=Ayda 2-3 kez, 4=Her gün

Konya Havalimanından Seyahat Sıklığı: 1=Yılda 1 kez, 2=Ayda 1 kez, 3=Ayda 2-3 kez, 4=Haftada 1

Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeğindeki her bir madde için kodlama aşağıdaki gibidir:

1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum.

Kodlanan verileri bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra eksik verilerin olup olmadığı kontrol edilmiş ve katılımcıların tüm soruları eksiksiz olarak yanıtladığı belirlenmiştir.

3.6.2. Ölçeğin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeğinin güvenilirliğini belirlemek amacı ile Cronbach's Alpha (α) katsayısı kullanılmıştır. Kalaycı (2008), güvenilirlik katsayısı 0,00-0,39 arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığını, 0,40-0,59 arasında ölçeğin güvenilirliğinin düşük olduğunu, 0,60-0,79 arasında ise ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu, 0,80-1,00 arasında ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu belirtmiştir. Ölçeğin ve Alt boyutlarının güvenilirliği aşağıda verilmiştir.

Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeğinin geneli için Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,614 olarak hesaplanmış, bu katsayı da ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu ifade etmiştir. Boyut bazında incelendiğinde ulaşım ve büyüklük boyutunun Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,113, Kafeterya ve restoran boyutunun Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,597, Uçuş Yeterliliği boyutunun Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı 0,451, Çalışan Hizmet Kalitesi boyutunun Cronbach's Alpha güvenilirlik katsayısı ise 0,892 olarak elde edilmiş olup ulaşım ve büyüklük boyutu hariç ölçek boyutlarının güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

3.6.3. Tanımlayıcı İstatistikler ve Normallik Durumunun Test edilmesi

Araştırmanın bu bölümünde anket formunda yer alan ölçeğin her boyutundaki her bir maddeye katılımcıların verdikleri yanıtların ortalama, standart sapma, basıklık ve çarpıklık değerleri hesaplanmıştır. Ayrıca, istatistiksel hipotez testlerinde parametrik yada parametrik olmayan yöntemlerden hangisinin kullanımının uygun olduğunu belirlemek için normallik sınaması yapılmıştır. Normallik varsayımın sağlanıp sağlanmadığı çarpıklık ve basıklık katsayıları ile incelenmiştir.

Çalışmada kullanılacak verilerin normal dağılım göstermesi, çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 3 arasında olmasına bağlıdır (Shao, 2002: 424-426).

Ayrıca boyuttaki her bir maddenin betimsel istatistikleri (Ortalama, \bar{X} ve Standart Sapma, SS) incelenerek algı düzeyi en yüksek ve en düşük maddeler belirlenmiştir.

Katılımcıların algı düzeylerini düşük, orta ve yüksek olarak sınıflandırabilmek adına 1-5 arasındaki skala

1,000-2,333: Düşük

2,334-3,667: Orta

3,668-5,000: Yüksek

olarak gruplandırılmış ve ölçekteki her bir maddeye ait ortalama skorun hangi aralığa denk geldiği tespit edilerek düzey incelemesi yapılmıştır.

Tablo 26. Konya Havalimanının ulaşımı ve büyüklüğü

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{X}	SS	Çarpıklık	Basıklık
Konya Havalimanının şehirden ulaşım kolaydır.	142 (%71,0)	15 (%7,5)	3 (%1,5)	28 (%14,0)	12 (%6,0)	1,765	1,333	1,415	0,341
Konya Havalimanının büyüklüğü yeterlidir.	35 (%17,5)	45 (%22,5)	20 (%10,0)	100 (%50,0)	-	2,925	1,194	-0,480	-1,399
Konya Havalimanının araç park yerleri ve yolcu indirme yerleri yeterlidir.	71 (%35,5)	32 (%16,0)	31 (%15,5)	66 (%33,0)	-	2,460	1,275	0,053	-1,680
Konya Havalimanından uçak ile seyahat, tren ve otobüs yolculuğuna alternatif olarak düşünülebilir.	1 (%0,5)	3 (%1,5)	58 (%29,0)	43 (%21,5)	95 (%47,5)	4,140	0,924	-0,552	-0,847

Tablo 26'dan elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

“Konya Havalimanının şehirden ulaşım kolaydır.” ifadesine katılımcıların %71,0’ı kesinlikle katılmıyorum, %7,5’i kısmen katılmıyorum, %1,5’i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %14,0’ı kısmen katılıyorum, %6,0’ı ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanının büyüklüğü yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %17,5’i

kesinlikle katılmıyorum, %22,5'i kısmen katılmıyorum, %10,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %50,0'ı ise kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanının araç park yerleri ve yolcu indirme yerleri yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %35,5'i kesinlikle katılmıyorum, %16,0'ı kısmen katılmıyorum, %15,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %33,0'ı ise kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanından uçak ile seyahat, tren ve otobüs yolculuğuna alternatif olarak düşünülebilir.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kesinlikle katılmıyorum, %1,5'i kısmen katılmıyorum, %29,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %21,5'i kısmen katılıyorum, %47,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir.

En düşük ortalama birinci maddeye, en yüksek ortalama ise dördüncü maddeye ait olup katılımcıların değerlendirmesine göre durum Konya Havalimanına şehirden ulaşımın yeterli olmadığı dikkat çekmektedir. Bunun yanı sıra ile uçak seyahatinin, tren ve otobüs yolculuğuna alternatif olarak algılandığını göstermektedir.

Konya Havalimanı ulaşım ve büyüklük boyutundaki her bir maddenin çarpıklık ve basıklık katsayıları ± 3 arasında olduğundan boyutun normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 27. Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{X}	SS	Çarpıklık	Basıklık
Konya Havalimanında kafeterya ve restoran sayısı yeterlidir.	4 (%2,0)	14 (%7,0)	122 (%61,0)	60 (%30,0)	-	3,190	0,644	-0,654	1,326
Konya Havalimanında her zaman taze yiyecek ve içecek bulabilirim.	3 (%1,5)	10 (%5,0)	128 (%64,0)	59 (%29,5)	-	3,215	0,600	-0,546	1,602
Konya Havalimanında oturma yerleri yeterlidir.	26 (%13,0)	101 (%50,5)	13 (%6,5)	60 (%30,0)	-	2,535	1,055	0,347	-1,254
Konya Havalimanında oturma yerleri geniş ve rahattır.	27 (%13,5)	92 (%46,0)	17 (%8,5)	61 (%30,5)	3 (%1,5)	2,605	1,102	0,287	-1,216
Konya Havalimanında kitap ve gazete servisleri yeterlidir.	6 (%3,0)	1 (%0,5)	169 (%84,5)	23 (%11,5)	1 (%0,5)	3,060	0,507	-1,058	1,985

Tablo 27'den elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

“Konya Havalimanında kafeterya ve restoran sayısı yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %2,0'ı kesinlikle katılmıyorum, %7,0'ı kısmen katılmıyorum, %61,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %30,0'ı ise kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında her zaman taze yiyecek ve içecek bulabilirim.” ifadesine katılımcıların %1,5'i kesinlikle katılmıyorum, %5,0'ı kısmen katılmıyorum, %64,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %29,5'i ise kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında oturma yerleri yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %13,0'ı kesinlikle katılmıyorum, %50,5'i kısmen katılmıyorum, %6,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %30,0'ı ise kısmen katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında oturma yerleri geniş ve rahattır.” ifadesine katılımcıların %13,5'i kesinlikle katılmıyorum, %46,0'ı kısmen katılmıyorum, %8,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %30,5'i kısmen katılıyorum, %1,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında kitap ve gazete servisleri yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %3,0'ı kesinlikle katılmıyorum, %0,5'i kısmen katılmıyorum, %84,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %11,5'i kısmen katılıyorum, %0,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir.

En düşük ortalama üçüncü maddeye, en yüksek ortalama ise ikinci maddeye ait olup katılımcıların değerlendirmesine göre durum Konya Havalimanında bekleme salonları yeterli değildir. Bunun yanı sıra katılımcılar havalimanında her zaman taze yiyecek ve içecek bulabilme konularında tatminkârlardır.

Konya Havalimanı kafeterya ve restoran boyutundaki her bir maddenin çarpıklık ve basıklık katsayıları ± 3 arasında olduğundan boyutun normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 28. Konya Havalimanı uçuş yerliliği

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{x}	SS	Çarpıklık	Basıklık
Konya Havalimanında diğer şehirlere uçuş programı siktir.	138 (%69,0)	44 (%22,0)	4 (%2,0)	13 (%6,5)	1 (%0,5)	1,475	0,862	2,051	1,659
Konya Havalimanında uçaklar zamanında kalkmaktadır.	2 (%1,0)	1 (%0,5)	6 (%3,0)	110 (%55,0)	81 (%40,5)	4,335	0,659	-1,442	2,234
Konya Havalimanında Check-in bekleme süreleri normaldir.	-	1 (%0,5)	34 (%17,0)	101 (%50,5)	64 (%32,0)	4,140	0,702	-0,290	-0,627
Konya Havalimanında bagaj teslimi çabuk ve yeterlidir.	-	1 (%0,5)	19 (%9,5)	109 (%54,5)	71 (%35,5)	4,250	0,639	-0,392	-0,115
Konya Havalimanında bagaj alımı hızlı ve rahattır.	-	2 (%1,0)	22 (%11,0)	108 (%54,0)	68 (%34,0)	4,210	0,669	-0,474	0,089
Konya Havalimanında uçak bileti satın alabileceğim yerler yeterlidir.	-	2 (%1,0)	180 (%90,0)	15 (%7,5)	3 (%1,5)	3,095	0,369	2,222	1,502
Konya Havalimanında gümrük işleri hızlı ve sorunsuzdur.	-	2 (%1,0)	132 (%66,0)	32 (%16,0)	34 (%17,0)	3,490	0,782	1,049	-0,339

Tablo 28'den elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

“Konya Havalimanında diğer şehirlere uçuş programı siktir.” ifadesine katılımcıların %69,0’ı kesinlikle katılmıyorum, %22,0’ı kısmen katılmıyorum, %2,0’ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %6,5’i kısmen katılıyorum, %0,5’i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir.

“Konya Havalimanında uçaklar zamanında kalkmaktadır.” ifadesine katılımcıların %1,0’ı kesinlikle katılmıyorum, %0,5’i kısmen katılmıyorum, %3,0’ı ne katılıyorum ne

katılmıyorum, %55,0'ı kısmen katılıyorum, %40,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında Check-in bekleme süreleri normaldir.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kısmen katılmıyorum, %17,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %50,5'i kısmen katılıyorum, %32,0'ı ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında bagaj teslimi çabuk ve yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kısmen katılmıyorum, %9,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %54,5'i kısmen katılıyorum, %35,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında bagaj alımı hızlı ve rahattır.” ifadesine katılımcıların %1,0'ı kısmen katılmıyorum, %11,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %54,0'ı kısmen katılıyorum, %34,0'ı ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında uçak bileti satın alabileceğim yerler yeterlidir.” ifadesine katılımcıların %1,0'ı kısmen katılmıyorum, %90,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %7,5'i kısmen katılıyorum, %1,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında gümrük işleri hızlı ve sorunsuzdur.” ifadesine katılımcıların %1,0'ı kısmen katılmıyorum, %66,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %16,0'ı kısmen katılıyorum, %17,0'ı ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir.

En düşük ortalama birinci maddeye, en yüksek ortalama ise ikinci maddeye ait olup katılımcıların değerlendirmesine Konya Havalimanında diğer şehirlere uçuş programı yeterli sıklıkta değildir. Bunun yanı sıra uçakların zamanında kalktığını savunmaktadırlar.

Konya Havalimanı uçuş yeterliliği boyutundaki her bir maddenin çarpıklık ve basıklık katsayıları ± 3 arasında olduğundan boyutun normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 29. Konya Havalimanı çalışanları hizmet kalitesi

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	̄	SS	Çarpıklık	Basıklık
Konya Havalimanında çalışanlar samimi ve saygılıdır.	1 (%0,5)	8 (%4,0)	25 (%12,5)	101 (%50,5)	65 (%32,5)	4,105	0,804	-0,895	1,022
Konya Havalimanında çalışanlar yolcuların sorduğu sorulara karşı bilgilidir.	1 (%0,5)	2 (%1,0)	41 (%20,5)	69 (%34,5)	87 (%43,5)	4,195	0,830	-0,698	-0,103
Konya Havalimanında personel sorun çözümünde samimidir.	1 (%0,5)	3 (%1,5)	46 (%23,0)	69 (%34,5)	81 (%40,5)	4,130	0,852	-0,597	-0,308

Tablo 29'dan elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

“Konya Havalimanında çalışanlar samimi ve saygılıdır.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kesinlikle katılmıyorum, %4,0'ı kısmen katılmıyorum, %12,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %50,5'i kısmen katılıyorum, %32,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında çalışanlar yolcuların sorduğu sorulara karşı bilgilidir.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kesinlikle katılmıyorum, %1,0'ı kısmen katılmıyorum, %20,5'i ne katılıyorum ne katılmıyorum, %34,5'i kısmen katılıyorum, %43,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir. “Konya Havalimanında personel sorun çözümünde samimidir.” ifadesine katılımcıların %0,5'i kesinlikle katılmıyorum, %1,5'i kısmen katılmıyorum, %23,0'ı ne katılıyorum ne katılmıyorum, %34,5'i kısmen katılıyorum, %40,5'i ise kesinlikle katılıyorum yanıtını vermiştir.

Ortalamalar göstermiştir ki, Konya Havalimanı Çalışanlarının hizmetlerinden duyulan müşteri memnuniyet düzeyleri oldukça yüksektir.

Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitesi boyutundaki her bir maddenin çarpıklık ve basıklık katsayıları ± 3 arasında olduğundan boyutun normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir.

3.6.3. Hipotezlerin Testinde Kullanılacak Yöntemler

Güvenilir olduğu ve normal dağılım gösterdiği belirlenen ölçeğin istatistiksel hipotez testlerinde kullanılmasında Bağımsız Örneklem T Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizleri (ANOVA) kullanılmıştır. ANOVA testinde modelin anlamlı çıkması durumunda farklılığa neden olan değişken grubunu belirlemek için Post-Hoc testlerinden LSD uygulanmıştır. Araştırma boyunca önem düzeyleri 0,05 ve 0,01 olarak çift yönlü alınmıştır.

3.7. HİPOTEZLERE İLİŞKİN YAPILAN ANALİZLER

Bu bölümde çalışmanın amacına uygun olarak araştırmacı tarafından oluşturulan hipotezlerin uygun istatistiksel yöntemler kullanılarak test edilmesine yer verilmiştir. Konya Havalimanı Değerlendirme Ölçeği boyut skorlarının cinsiyet, yaş, vb gibi demografik özelliklerine göre karşılaştırılmasına yer verilmiştir. İki kategoriye sahip demografik değişkene (Ör: cinsiyet, ulaşım tercihi) göre karşılaştırmalar Bağımsız Örneklem T Testi, ikiden fazla kategoriye sahip demografik değişkene (Ör: yaş, meslek vb.) göre karşılaştırmalar ise Tek Yönlü Varyans Analizi ile yapılmıştır. Ayrıca katılımcıların Konya havalimanı hakkındaki değerlendirmelerinin havalimanından yaptıkları seyahat sıklığı üzerindeki etkileri belirlemek amacı ile çok kategorili lojistik regresyon (Multi nominal logistic regression) analizi uygulanmıştır.

Tablo 30. Cinsiyete göre farklılaşmalar

	Cinsiyet	N	Ortalama	SS	t	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	Erkek	132	2,806	0,621	-0,491	0,624
	Kadın	68	2,852	0,645		
Konya Havalimanı İçi Kafeterya ve Restoran	Erkek	132	2,925	0,523	0,184	0,854
	Kadın	68	2,911	0,478		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	Erkek	132	3,586	0,351	0,947	0,345
	Kadın	68	3,539	0,283		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	Erkek	132	4,088	0,757	-1,444	0,150
	Kadın	68	4,250	0,736		

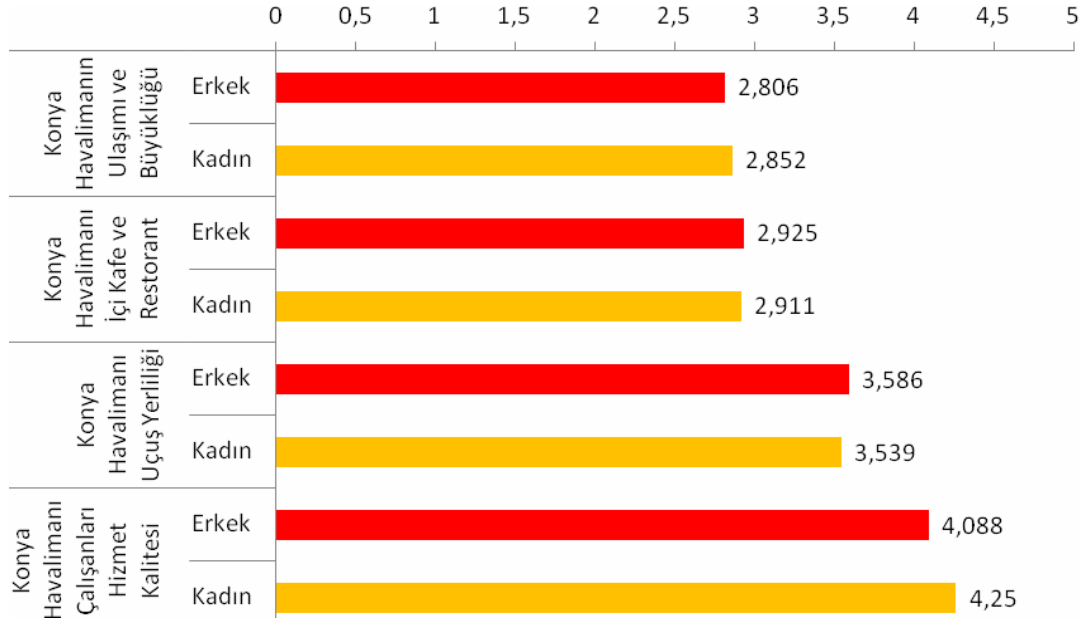
Tablo 30’da katılımcıların cinsiyetlerine göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

“H_{1-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklük boyutundan erkeklerin ortalaması 2,806 iken kadınların ortalaması 2,852’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (t=-0,491, Sig.=0,624>0,05). Yani kadın ve erkeklerin Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{1-a} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{1-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının kafeterya ve restaurant boyutu için erkeklerin ortalaması 2,925 iken kadınların ortalaması 2,911’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (t=0,184, Sig.=0,854>0,05). Yani kadın ve erkeklerin Konya Havalimanında yer alan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{1-b} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{1-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutu için erkeklerin ortalaması 3,586 iken kadınların ortalaması 3,539’dur. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (t=0,947, Sig.=0,345>0,05). Yani kadın ve erkeklerin Konya Havalimanının uçuş yeterliliklerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{1-c} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{1-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların cinsiyetlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanı çalışanlarının hizmet kalitesi boyutu için erkeklerin ortalaması 4,088 iken kadınların ortalaması 4,250’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (t=-1,444, Sig.=0,150>0,05). Yani kadın ve erkeklerin Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{1-d} hipotezi ret edilmiştir.



Şekil 20. Cinsiyete göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 31. Yaşa Göre Farklılaşmalar

	Yaş	N	Ortalama	SS	F	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	20-35 yaş arası	89	2,831	0,652	2,393	0,094
	36-51 yaş arası	102	2,777	0,616		
	52-67 yaş arası	9	3,250	0,330		
Konya Havalimanı İçi Kafeterya ve Restoranlara	20-35 yaş arası	89	2,948	0,468	0,518	0,597
	36-51 yaş arası	102	2,888	0,543		
	52-67 yaş arası	9	3,022	0,484		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	20-35 yaş arası	89	3,534	0,336	2,310	0,102
	36-51 yaş arası	102	3,614	0,325		
	52-67 yaş arası	9	3,428	0,267		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	20-35 yaş arası	89	4,206	0,779	1,225	0,296
	36-51 yaş arası	102	4,068	0,731		
	52-67 yaş arası	9	4,370	0,675		

Tablo 31’de katılımcıların yaşlarına göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden ANOVA sonuçları verilmiştir.

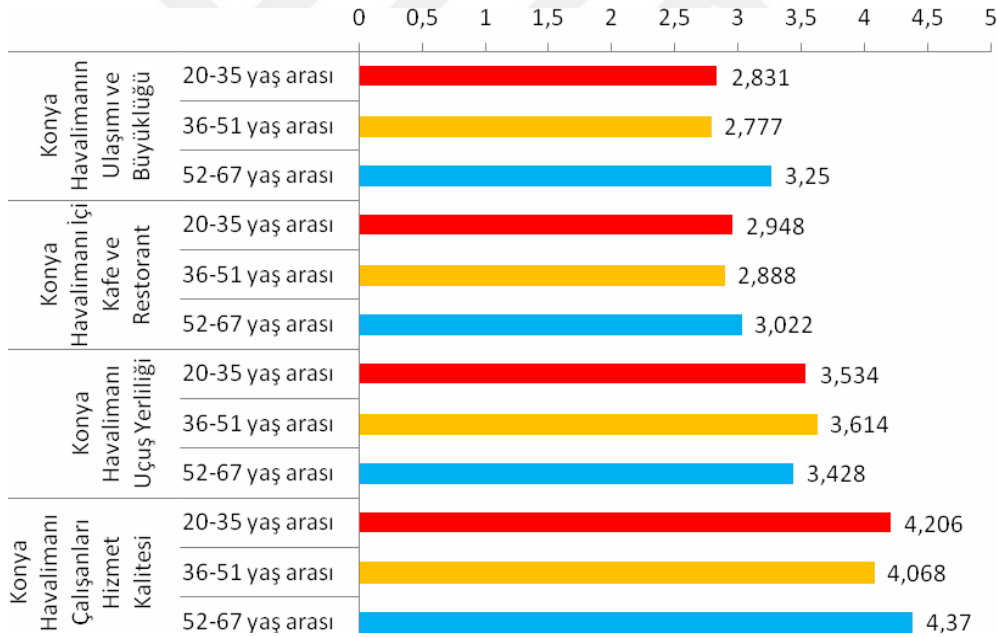
“H_{2-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklük boyutundan 20-35 yaş arası katılımcıların aldıkları ortalama 2,831 iken, 36-51 yaş arası katılımcıların ortalaması 2,777, 52-67 yaş arası katılımcıların ortalaması ise 3,250’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=2,393, Sig.=0,094>0,05). Yani her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{2-a} hipotezi ret edilmiştir.

H_{2-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir” hipotezinin testinde Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran boyutundan 20-35 yaş arası katılımcıların aldıkları ortalama 2,948 iken, 36-51 yaş arası katılımcıların ortalaması 2,888, 52-67 yaş arası katılımcıların ortalaması ise 3,022’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=0,518, Sig.=0,597>0,05). Yani her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanında yer alan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{2-b} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{2-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutundan 20-35 yaş

arası katılımcıların aldıkları ortalama 3,534 iken, 36-51 yaş arası katılımcıların ortalaması 3,614, 52-67 yaş arası katılımcıların ortalaması ise 3,428'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=2,310, Sig.=0,102>0,05). Yani her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanındaki uçuş yeterliliğine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Buna göre H_{2-c} hipotezi ret edilmiştir.

H_{2-d}: Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların yaşlarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanı çalışanları hizmet kalitesi boyutundan 20-35 yaş arası katılımcıların aldıkları ortalama 4,206 iken, 36-51 yaş arası katılımcıların ortalaması 4,068, 52-67 yaş arası katılımcıların ortalaması ise 4,370'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=1,225, Sig.=0,296>0,05). Yani her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Buna göre H_{2-d} hipotezi ret edilmiştir.



Şekil 21. Yaşa göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 32. Gelire Göre Farklılaşmalar

	Gelir	N	Ortalama	SS	F	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	1000-1999 TL	82	2,795	0,631	0,369	0,776
	2000-2999 TL	54	2,796	0,660		
	3000-3999 TL	33	2,833	0,700		
	4000 TL ve üzeri	31	2,927	0,483		
Konya Havalimanı İçi Kafeterya ve Restoranlar	1000-1999 TL	82	2,948	0,565	1,825	0,144
	2000-2999 TL	54	2,948	0,480		
	3000-3999 TL	33	2,987	0,463		
	4000 TL ve üzeri	31	2,729	0,401		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	1000-1999 TL	82	3,548	0,278	0,755	0,521
	2000-2999 TL	54	3,571	0,367		
	3000-3999 TL	33	3,549	0,401		
	4000 TL ve üzeri	31	3,649	0,310		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	1000-1999 TL	82	4,292	0,652	4,361	0,005**
	2000-2999 TL	54	3,913	0,777		
	3000-3999 TL	33	3,959	0,952		
	4000 TL ve üzeri	31	4,344	0,574		

Tablo 32’de katılımcıların gelirlerine göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden ANOVA sonuçları verilmiştir.

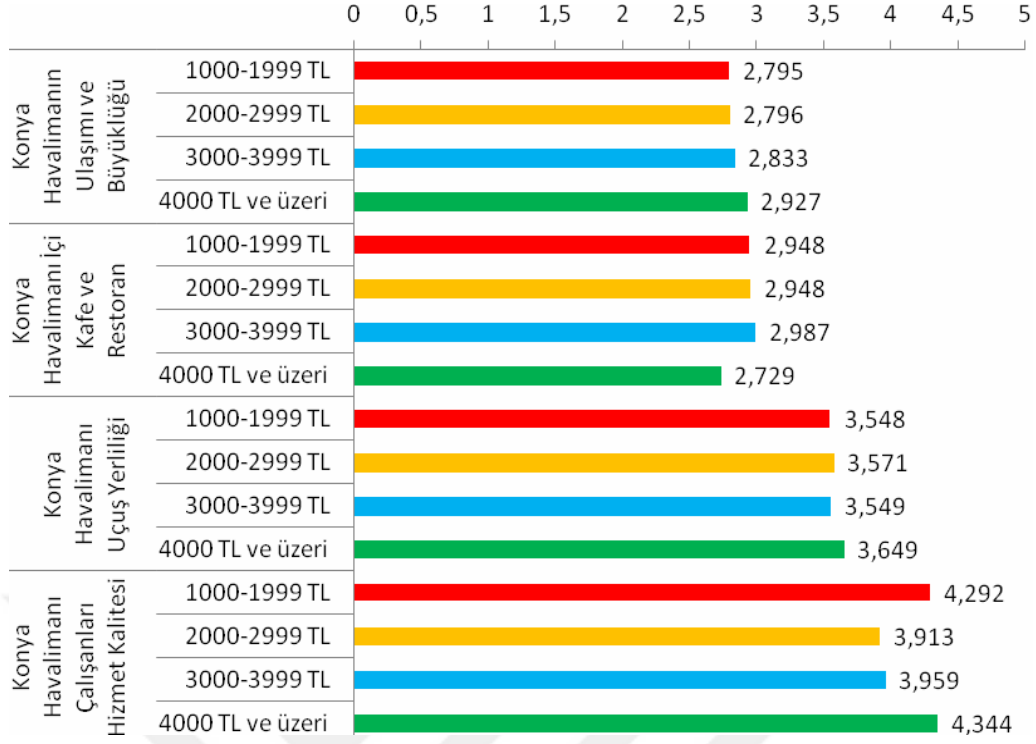
“H_{3-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklük boyutundan 1000-1999 TL arası geliri olan katılımcıların aldıkları ortalama 2,795 iken, 2000-2999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 2,796, 3000-3999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 2,833, 4000TL ve üzeri geliri olan katılımcıların ortalaması ise 2,927’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=0,369, Sig.=0,776>0,05). Yani her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{3-a} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{3-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran boyutundan 1000-1999 TL arası geliri olan katılımcıların aldıkları ortalama 2,948 iken, 2000-2999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 2,948, 3000-3999 TL arası

geliri olan katılımcıların ortalaması 2,987, 4000TL ve üzeri geliri olan katılımcıların ortalaması ise 2,729'dur. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,825$, $Sig.=0,144>0,05$). Yani her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanında ki kafeterya ve restoran konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{3-b} hipotezi ret edilmiştir.

" H_{3-c} : Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir." hipotezinin testinde Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutundan 1000-1999 TL arası geliri olan katılımcıların aldıkları ortalama 3,548 iken, 2000-2999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 3,571, 3000-3999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 3,549, 4000TL ve üzeri geliri olan katılımcıların ortalaması ise 3,649'dur. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,755$, $Sig.=0,521>0,05$). Yani her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{3-c} hipotezi ret edilmiştir.

" H_{3-d} : Konya Havalimanının çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların gelir düzeylerine göre değişmektedir." hipotezinin testinde Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitesi boyutundan 1000-1999 TL arası geliri olan katılımcıların aldıkları ortalama 4,292 iken, 2000-2999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 3,913, 3000-3999 TL arası geliri olan katılımcıların ortalaması 3,959, 4000TL ve üzeri geliri olan katılımcıların ortalaması ise 4,344'dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=4,361$, $Sig.=0,005<0,01$). Yani katılımcıların Konya Havalimanının çalışanlarının hizmet kalitesi konusundaki görüşleri gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir. Bu durumda H_{3-d} hipotezi kabul edilmiştir. Farklılığa neden olan gelir düzeyini belirlemek için Post-Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda geliri 1000-1999 TL ile 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların hizmet kalitesi algıları 2000-2999 TL ve 3000-3999 TL arası olanlara göre daha yüksektir.



Şekil 22. Gelire göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 33. Mesleğe Göre Farklılaşmalar

	Meslek	N	Ortalama	SS	F	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	Ücretli Çalışan	157	2,801	0,649	1,770	0,154
	İşyeri Sahibi	22	2,772	0,534		
	Emekli	8	3,312	0,291		
	Öğrenci	13	2,865	0,591		
Konya Havalimanı İçi Kafeterya ve Restoran	Ücretli Çalışan	157	2,899	0,525	0,537	0,657
	İşyeri Sahibi	22	3,018	0,427		
	Emekli	8	3,050	0,509		
	Öğrenci	13	2,938	0,427		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	Ücretli Çalışan	157	3,580	0,342	1,203	0,310
	İşyeri Sahibi	22	3,616	0,276		
	Emekli	8	3,410	0,279		
	Öğrenci	13	3,472	0,269		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	Ücretli Çalışan	157	4,157	0,783	0,798	0,496
	İşyeri Sahibi	22	4,075	0,616		
	Emekli	8	4,416	0,707		
	Öğrenci	13	3,923	0,579		

Tablo 33'te katılımcıların mesleklerine göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden ANOVA sonuçları verilmiştir.

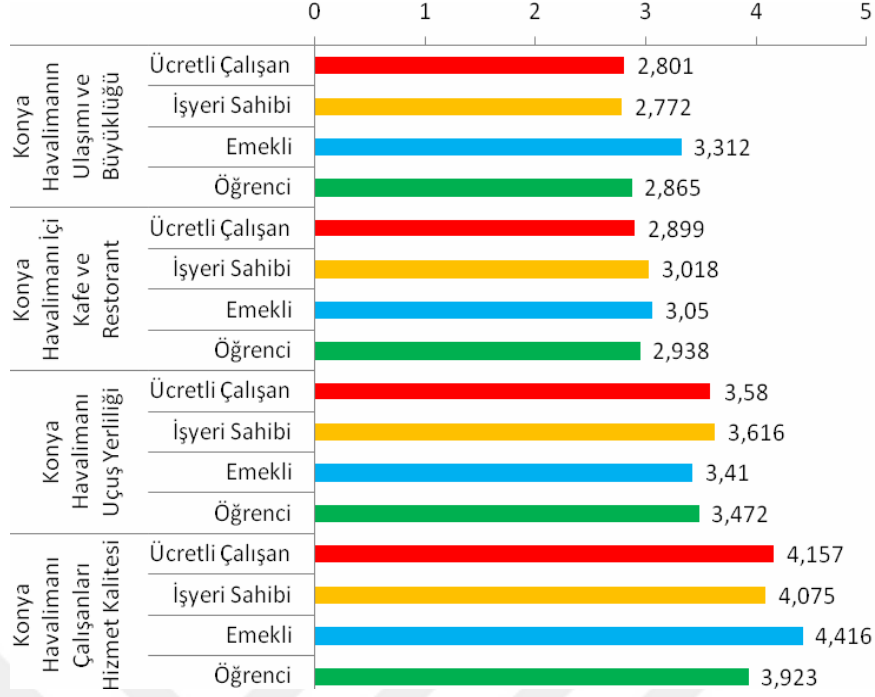
"H_{4-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir." hipotezinin testinde ücretli çalışanların Konya

Havalimanın ulaşım ve büyüklük boyutundan aldıkları ortalama 2,801 iken, işyeri sahibi olanların ortalaması 2,772, emekli olanların ortalaması 3,312, öğrencilerin ortalaması ise 2,865'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,770$, $Sig.=0,154>0,05$). Yani her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{4-a} hipotezi ret edilmiştir.

" H_{4-b} : Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir." hipotezinin testinde ücretli çalışanların Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran boyutundan aldıkları ortalama 2,899 iken, işyeri sahibi olanların ortalaması 3,018, emekli olanların ortalaması 3,050 öğrencilerin ortalaması ise 2,938'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,537$, $Sig.=0,657>0,05$). Yani her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanında bulunan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{4-b} hipotezi ret edilmiştir.

" H_{4-c} : Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir." hipotezinin testinde ücretli çalışanların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutundan aldıkları ortalama 3,580 iken, işyeri sahibi olanların ortalaması 3,616, emekli olanların ortalaması 3,410 öğrencilerin ortalaması ise 3,472'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,203$, $Sig.=0,310>0,05$). Yani her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{4-c} hipotezi ret edilmiştir.

H_{4-d} : Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların mesleklerine göre değişmektedir. hipotezinin testinde ücretli çalışanların Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitesi boyutundan aldıkları ortalama 4,157 iken, işyeri sahibi olanların ortalaması 4,075, emekli olanların ortalaması 4,416, öğrencilerin ortalaması ise 3,923'dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,798$, $Sig.=0,496>0,05$). Yani her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{4-d} hipotezi ret edilmiştir.



Şekil 23. Mesleğe göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 34. Ulaşım Tercihine Göre Farklılaşmalar

	Tercih	N	Ortalama	SS	T	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	Kara	179	2,831	0,640	0,558	0,578
	Hava	21	2,750	0,518		
Konya Havalimanı İçi Kafeterya ve Restoranlara	Kara	179	2,946	0,497	2,081	0,039*
	Hava	21	2,704	0,549		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	Kara	179	3,583	0,309	1,592	0,113
	Hava	21	3,462	0,464		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	Kara	179	4,186	0,715	2,382	0,018*
	Hava	21	3,777	0,956		

Tablo 34’te katılımcıların ulaşım tercihlerine göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden bağımsız örneklem t testi sonuçları verilmiştir.

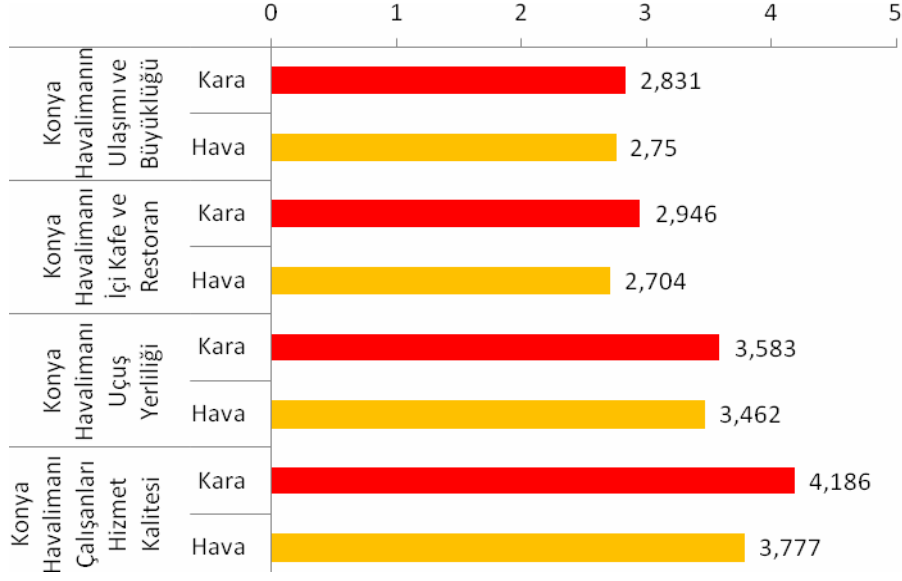
“H_{5-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde karayolunu tercih eden katılımcıların Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklük boyutundan aldıkları ortalama 2,831 iken hava yolunu tercih edenlerin ortalaması 2,750’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark

0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=0,558$, $\text{Sig.}=0,578>0,05$). Yani karayolu veya hava yolunu tercih edenlerin Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{5-a} hipotezi ret edilmiştir.

“ H_{5-b} : Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde karayolunu tercih eden katılımcıların Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran boyutundan aldıkları ortalama 2,946 iken hava yolunu tercih edenlerin ortalaması 2,704’dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak ta anlamlı bulunmuştur ($t=2,081$, $\text{Sig.}=0,039<0,05$). Buna göre ulaşım tercihinin kara yolundan yana kullanan katılımcıların havalimanı içindeki kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri ilk tercihi hava yolu olanlara göre daha yüksektir. Bu durumda H_{5-b} hipotezi kabul edilmiştir.

“ H_{5-c} : Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde karayolunu tercih eden katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutundan aldıkları ortalama 3,583 iken hava yolunu tercih edenlerin ortalaması 3,462’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=1,592$, $\text{Sig.}=0,113>0,05$). Yani karayolu veya hava yolunu tercih edenlerin Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik görüşleri benzer düzeydedir. Bu durumda H_{5-c} hipotezi ret edilmiştir.

“ H_{5-d} : Konya Havalimanının çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların ulaşım tercihlerine göre değişmektedir.” hipotezinin testinde karayolunu tercih eden katılımcıların Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitesi boyutundan aldıkları ortalama 4,186 iken hava yolunu tercih edenlerin ortalaması 3,777’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak ta anlamlı bulunmuştur ($t=2,3821$, $\text{Sig.}=0,018<0,05$). Buna göre ulaşım tercihinin kara yolundan yana kullanan katılımcıların havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik görüşleri ilk tercihi hava yolu olanlara göre daha yüksektir. Bu durumda H_{5-d} hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 24. Ulaşım tercihinine göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 35. Seyahat Sıklığına Göre Farklılaşmalar

	Seyahat sıklığı	N	Ortalama	SS	F	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	Yılda 1 kez	2	3,500	0,000	2,009	0,137
	Ayda 1 kez	71	2,739	0,672		
	Ayda 2-3 kez	127	2,858	0,599		
Konya Havalimanı İçİ Kafeterya ve Restoranlar	Yılda 1 kez	2	3,100	0,424	1,053	0,351
	Ayda 1 kez	71	2,853	0,533		
	Ayda 2-3 kez	127	2,955	0,493		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	Yılda 1 kez	2	3,488	0,340	3,556	0,030*
	Ayda 1 kez	71	3,714	0,808		
	Ayda 2-3 kez	127	3,614	0,310		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	Yılda 1 kez	2	3,833	1,649	0,779	0,460
	Ayda 1 kez	71	4,225	0,792		
	Ayda 2-3 kez	127	4,102	0,718		

Tablo 35'te katılımcıların seyahat sıklıklarına göre Konya Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden ANOVA sonuçları verilmiştir.

“H_{6-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklük boyutundan aldıkları ortalama 3,500 iken, ayda 1 kez

seyahat eden katılımcıların ortalaması 2,739, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 2,585'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=2,009$, $Sig.=0,137>0,05$). Yani katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{6-a} hipotezi ret edilmiştir.

" H_{6-b} : Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir." hipotezinin testinde yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların Konya Havalimanı içi kafeterya ve restoran boyutundan aldıkları ortalama 3,100 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 2,853, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 2,955'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,053$, $Sig.=0,351>0,05$). Yani katılımcıların Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{6-b} hipotezi ret edilmiştir

" H_{6-c} : Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir." hipotezinin testinde yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği boyutundan aldıkları ortalama 3,714 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 3,488, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 3,614'dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=3,556$, $Sig.=0,030<0,05$). Yani katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik görüşleri seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermektedir. Bu durumda H_{6-c} hipotezi kabul edilmiştir. Farklılığa neden olan seyahat sıklığını belirlemek için Post-Hoc testlerinden LSD uygulanmış ve LSD sonucunda, ayda 1 kez yada ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yerliliğine ilişkin görüşleri yılda 1 kez seyahat edenlere göre daha ılımlıdır.

" H_{6-d} : Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların seyahat sıklıklarına göre değişmektedir." hipotezinin testinde yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların Konya Havalimanı çalışan hizmet kalitesi boyutundan aldıkları ortalama 3,833 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 4,225, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 4,102'dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=0,779$, $Sig.=0,460>0,05$). Yani katılımcıların Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitesine ilişkin görüşleri seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{6-d} hipotezi ret edilmiştir.



Şekil 25. Seyahat sıklığına göre Konya Havalimanı değerlendirme

Tablo 36. Konya Havalimanından Yapılan Seyahat Sıklığına Göre Farklılaşmalar

	KH'den Seyahat sıklığı	N	Ortalama	SS	F	Sig.
Konya Havalimanının Ulaşımı ve Büyüklüğü	Yılda 1 kez	90	2,902	0,608	2,185	0,115
	Ayda 1 kez	100	2,732	0,663		
	Ayda 2-3 kez	10	3,000	0,204		
Konya Havalimanı İçeri Kafeterya ve Restoranlar	Yılda 1 kez	90	2,997	0,541	1,927	0,148
	Ayda 1 kez	100	2,854	0,488		
	Ayda 2-3 kez	10	2,900	0,235		
Konya Havalimanı Uçuş Yerliliği	Yılda 1 kez	90	3,561	0,324	0,082	0,921
	Ayda 1 kez	100	3,575	0,336		
	Ayda 2-3 kez	10	3,600	0,348		
Konya Havalimanı Çalışanları Hizmet Kalitesi	Yılda 1 kez	90	4,244	0,711	1,574	0,210
	Ayda 1 kez	100	4,070	0,798		
	Ayda 2-3 kez	10	3,966	0,531		

Tablo 36'da katılımcıların Konya Havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre Havalimanı hakkındaki görüşlerinin farklılık gösterip göstermediğini test eden ANOVA sonuçları verilmiştir.

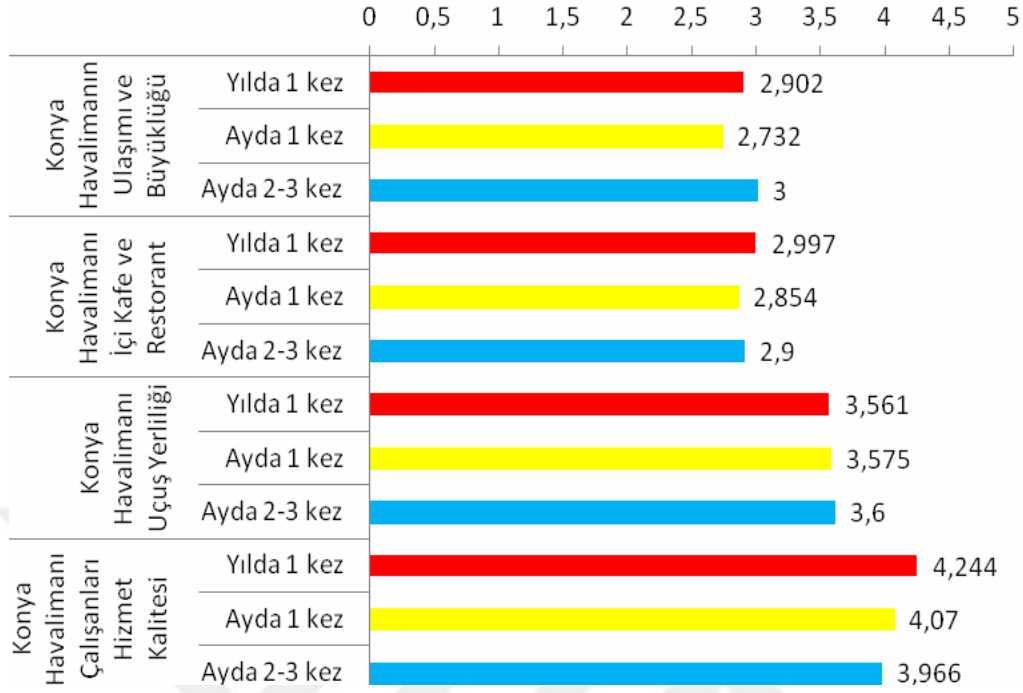
“H_{7-a}: Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanından yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların ulaşım ve büyüklük boyutundan aldıkları ortalama 2,902 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 2,732, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 3,000’dir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=2,185, Sig.=0,115>0,05). Yani katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{7-a} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{7-b}: Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanından yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların kafeterya ve restoran boyutundan aldıkları ortalama 2,997 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 2,854, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 2,900’dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=1,927, Sig.=0,148>0,05). Yani katılımcıların Konya Havalimanında bulunan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{7-b} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{7-c}: Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanından yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların uçuş yeterliliği boyutundan aldıkları ortalama 3,561 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 3,575, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 3,600’dür. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=0,082, Sig.=0,921>0,05). Yani katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik görüşleri havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{7-c} hipotezi ret edilmiştir.

“H_{7-d}: Konya Havalimanını çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algı katılımcıların havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre değişmektedir.” hipotezinin testinde Konya Havalimanından yılda 1 kez seyahat eden katılımcıların çalışan hizmet kalitesi boyutundan aldıkları ortalama 4,244 iken, ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması 4,070, ayda 2-3 kez seyahat eden katılımcıların ortalaması ise 3,966’dır. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır (F=1,574, Sig.=0,210>0,05). Yani katılımcıların Konya Havalimanında çalışanların hizmet

kalitelerine yönelik görüşleri havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir. Bu durumda H_{7-d} hipotezi ret edilmiştir.



Şekil 26. Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığına göre Konya Havalimanı değerlendirme

Bu bölümde Konya Havalimanından seyahat eden 200 yolcunun havalimanını değerlendirdikleri sonuçlar derlenmiştir. Yolcuların çoğunluğu gelir durumlarından kaynaklı kara yolunu tercih etmektedir. Yolcular ayda 2-3 kez seyahat ederken bunlardan sadece 1'ini Konya Havalimanından yapmaktadırlar. Yolcular ulaşım ve büyüklük ile ilgili en büyük problemi şehir merkezinden ulaşımında yaşadıkları sıkıntılar olarak değerlendirirse de kara yoluna ve trenle yolculuğuna en iyi alternatif olarak hava yolunu değerlendirmektedirler. Yolcuların havalimanı içindeki kafeterya ve restoranlardan memnuniyetleri orta düzeydedir. Konya Havalimanında oturma yerlerini az bulmaktadırlar. Yolcuların uçuşlarla ilgili en büyük problemi Konya Havalimanından diğer şehirlere uçuş programının az olması iken havalimanında çalışanların hizmetlerinden oldukça memnundurlar. Konya Havalimanı değerlendirmesi dört boyut olarak ele alındığında yolcuların ulaşım ve büyüklük, kafeterya ve restoran, uçuş yeterliliğine ilişkin algıları orta düzeyde iken, çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algıları yüksektir.

Tablo 37. Ulaşım ve büyüklüğün Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi

Konya Havalimanından Seyahat Sıklığı – Ulaşım ve Büyüklük	B	Std. Hata	Wald	sd	Sig.	Exp(B)	Exp(B) için 95% güven aralığı	
							Alt sınır	Üst sınır
Yılda 1 kez	-0,277	0,574	0,233	1	0,629	0,758	0,246	2,333
Ayda bir kez	-0,716	0,571	1,574	1	0,210	0,489	0,160	1,496

a. Referans kategorisi: Ayda 2-3 kez.

Yılda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanı ulaşım ve büyüklük algıları parametre değeri modelden -0,277 olarak tahmin edilmiştir. Model 0,233 Wald istatistiği ve 0,629 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Ayda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanı ulaşım ve büyüklük algıları parametre değeri modelden 0,716 olarak tahmin edilmiştir. Model 1,574 Wald istatistiği ve 0,210 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Konya havalimanından yılda 1 kez ve ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ayda 2-3 kez seyahat edenlere göre ulaşım ve büyüklük algıları sırası ile 0,758 ve 0,489 kat daha fazla olmasına rağmen bu oranlar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Yani, katılımcıların Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir. Bu durumda H_{8-a} hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 38. Kafeterya ve restoran algısının Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi

Konya Havalimanından Seyahat Sıklığı – Kafeterya ve Restoran	B	Std. Hata	Wald	sd	Sig.	Exp(B)	Exp(B) için 95% güven aralığı	
							Alt sınır	Üst sınır
Yılda 1 kez	0,397	0,666	0,355	1	0,551	1,487	0,403	5,484
Ayda bir kez	-0,179	0,659	0,074	1	0,786	0,836	0,230	3,042

a. Referans kategorisi: Ayda 2-3 kez.

Yılda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanındaki kafeterya ve restoran algılarına ait parametre değeri modelden 0,397 olarak tahmin edilmiştir. Model 0,355 Waldistatistiği ve 0,551 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Ayda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanındaki kafeterya ve restoran algılarına ait parametre değeri modelden -0,179 olarak tahmin edilmiştir. 0,074 Wald istatistiği ve 0,786 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Konya havalimanından yılda 1 kez ve ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ayda 2-3 kez seyahat edenlere göre kafeterya ve restoran algıları sırası ile 1,487 ve 0,836 kat daha fazla olmasına rağmen bu oranlar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Yani, katılımcıların Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir. Bu durumda H_{8-b} hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 39. Uçuş yeterliliğinin Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi

Konya Havalimanından Seyahat Sıklığı –Uçuş Yeterliliği	B	Std. Hata	Wald	sd	Sig.	Exp(B)	Exp(B) için 95% güven aralığı	
							Alt sınır	Üst sınır
Yılda 1 kez	-,353	1,018	,120	1	,729	,702	,096	5,164
Ayda bir kez	-,226	1,012	,050	1	,824	,798	,110	5,804

a. Referans kategorisi: Ayda 2-3 kez.

Yılda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algılarına ait parametre değeri modelden -0,353 olarak tahmin edilmiştir. Model 0,120 Wald istatistiği ve 0,729 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Ayda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanının uçuş yeterliliği algılarına ait parametre değeri modelden -0,226 olarak tahmin edilmiştir. Model 0,050 Wald istatistiği ve 0,824 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Konya havalimanından yılda 1 kez ve ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ayda 2-3 kez seyahat edenlere göre uçuş yeterliliği algıları sırası ile 0,702 ve 0,798 kat daha fazla olmasına rağmen bu oranlar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Yani, katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir. Bu durumda H_{8-c} hipotezi ret edilmiştir.

Tablo 40. Çalışanların hizmet kalitesinin Konya havalimanından yapılan seyahat sıklığı üzerine etkisi, lojistik regresyon analizi

Konya Havalimanından Seyahat Sıklığı – Çalışan Hizmet Kalitesi	B	Std. Hata	Wald	sd	Sig.	Exp(B)	Exp(B) için 95% güven aralığı	
							Alt sınır	Üst sınır
Yılda 1 kez	,485	,420	1,332	1	,248	1,625	,713	3,704
Ayda bir kez	,165	,411	,161	1	,689	1,179	,527	2,638

a. Referans kategorisi: Ayda 2-3 kez.

Yılda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algılarına ait parametre değeri modelden 0,485 olarak tahmin edilmiştir. Model 1,332 Wald istatistiği ve 0,248 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Ayda bir kez seyahat eden katılımcıların havalimanındaki çalışanların hizmet kalitesi algılarına ait parametre değeri modelden 0,165 olarak tahmin edilmiştir. Model 0,161 Wald istatistiği ve 0,689 sig. değeri ile %5 anlamlılık seviyesinde istatistiki olarak anlamsız bulunmuştur. Konya havalimanından yılda 1 kez ve ayda 1 kez seyahat eden katılımcıların ayda 2-3 kez seyahat edenlere göre çalışan hizmet kalitesi algıları sırası ile 1,625 ve 1,179 kat daha fazla olmasına rağmen bu oranlar istatistiksel olarak anlamlı değildir. Yani, katılımcıların Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir. Bu durumda H_{8-d} hipotezi ret edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. SONUÇ VE TARTIŞMA

Havaalanları yapısal anlamda durağan değillerdir. Teknoloji ve gelişimleri takip etmek durumundadır. Müşteri memnuniyeti ilkesi benimsenmiş ve teknolojilere ayak uydurma amacını güden işletme yönetim bilgi sistemlerinden yararlanılmaktadır. Yönetim bilgi sistemleri hem havaalanı işletme yöneticisine hem de son kullanıcılara önemli kolaylıklar sunmaktadırlar.

Özetle havaalanları farklı ve karmaşık olan birimlerden oluşturulan sistemler bütününi ifade eder. Bu karmaşık yapı içerisinde bulunan havaalanlarının neredeyse her bakımdan minimum hatayla en kısa sürede optimum hizmet vermesi için yetkili olan kuruluşların teknolojik gelişmeleri de yakinen takip etmeleri ve kendilerini devamlı yenilemeleri gerekir. Konfor ve güvenlik havayolu taşımacılığının önemli özellikleri arasındadır. Bunu sağlamak için de yeniliklere her daim açık olmak durumundadır.

Bilgi çağında, yeni ekonomik düzen çerçevesinde, şirketlerin sermayelerinin, müşteri portföyleri, marka değerleri, stratejik iş ortaklıkları, yaygın hizmet ağları gibi sermaye değerlerinin yanında hepsinden de önemli hale gelen insan faktörünün gündeme geldiği görülmüştür. Havaalanı ve terminal işletmeciliğindeki insan kaynakları yönetiminin, faaliyetlerdeki hassasiyet, gelişen teknolojik sistemler, rekabetin yoğunlaşmasında yaşanan ortam içinde farklı kesimlere hizmet verilmesi, ulusal ve uluslar arasındaki mevzuatlara tabi bir şekilde faaliyette bulunulması ayrıcalıklı bir konumdadır.

Bütün bunların yanında insan kaynaklarıyla ilgili düzenlemelerin çoğunluğunun havacılık emniyetlerini artırmayla ilgili teknik düzenlemeler olduğunu belirtmek gerekir. Bir uçağın koltuk sayılarına bağlı uçakta olması gereken kabin görevlilerinin sayıları ve daha öncesinden aldıkları eğitimin kapsamı da buna örnek verilebilmektedir.

Hava alanı hizmetlerinin uluslararası yapılmaması hedefiyle, bütün personelin hizmetin öncesinde, tazeleme ve işbaşı eğitimlerinin sağlanması ve gerekli personeller içinde sertifikasyon işlemleri zorunluluğu vardır. Havacılık sektörünün diğer sektörlerle göre hataları

affetmeyen ve insanların birinci derece etkin olduğu bir sektör olduğu aşikârdır. Bu nedenle insan kaynakları yönetiminin personelin eğitim ve gelişimiyle daha çok ilgilenilmesi gerekir.

Havaalanı yönetiminde uluslararası ve devlet kurum ve kuruluşların kural koyucuları, standartları belirleyicileri ve denetleyici rolü üstlendikleri görülmektedir. Yapılan faaliyetlerdeki sürekliliğin sağlanması ve verilen hizmetlerin de kalitelerinin havaalanı işletici ve havaalanı sistemi içinde olan havayolu işleticileriyle diğer hizmet veren işletmelerin işbirliği ve uyumun çok önemli olduğunu belirtmek gerekir.

Bilgi teknolojilerinin günümüzde teknolojik olan her yenilikle beraber kendini gösterir. Havaalanları yönetsel anlamda minimum hatayla ve en kısa süre içerisinde optimum hizmet vermesi için, yetkili olan kurumlarda teknolojik gelişmelerin yakından takip edilmesi ve kendilerini sürekli yenilemeleri şarttır.

Bu çalışmanın analiz kısmı, 20-67 yaş aralığında Konya Havalimanından seyahat eden yolcular örneklemini üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu yolcular aynı zamanda gelir dağılımları, meslek grupları, eğitim düzeyleri, ulaşım tercihleri, seyahat sıklıkları gibi çeşitli veriler üzerinden incelenmiştir.

Değerlendirmeler neticesinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Konya Havalimanına şehirden ulaşımın yeterli olmadığı dikkat çekmektedir. Bunun yanı sıra ile uçak seyahatinin, tren ve otobüs yolculuğuna alternatif olarak algılandığını göstermektedir.
 - Kadın ve erkeklerin Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Karayolu veya hava yolunu tercih edenlerin Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşler seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.

- Konya Havalimanının büyüklük ve ulaşım konusundaki görüşler havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
- Konya Havalimanının ulaşım ve büyüklüğüne yönelik algılar Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir.
- Konya Havalimanında bekleme salonları yeterli değildir. Bunun yanı sıra katılımcılar havalimanında her zaman taze yiyecek ve içecek bulabilme konularında tatminkârlardır.
 - Kadın ve erkeklerin Konya Havalimanında yer alan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanında yer alan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanında ki kafeterya ve restoran konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanında bulunan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Ulaşım tercihini kara yolundan yana kullanan katılımcıların havalimanı içindeki kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşleri ilk tercihi hava yolu olanlara göre daha yüksektir.
 - Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşler seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
 - Konya Havalimanında bulunan kafeterya ve restoranlara ilişkin görüşler havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
 - Konya Havalimanındaki kafeterya ve restoranlara yönelik algılar Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir.
- Konya Havalimanında diğer şehirlere uçuş programı yeterli sıklıkta değildir. Bunun yanı sıra uçakların zamanında kalktığını savunmaktadırlar.
 - Kadın ve erkeklerin Konya Havalimanının uçuş yeterliliklerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanındaki uçuş yeterliliğine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her gelir düzeyinden katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.

- Her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanının uçuş yeterliliği konusundaki görüşleri benzer düzeydedir.
- Karayolu veya hava yolunu tercih edenlerin Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik görüşleri benzer düzeydedir.
- Ayda 1 kez yada ayda 2-3 kez seyahat eden kişilerin Konya Havalimanının uçuş yerliliğine ilişkin görüşleri yılda 1 kez seyahat edenlere göre daha ılımlıdır.
- Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik görüşler havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
- Konya Havalimanının uçuş yeterliliğine yönelik algılar Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir.
- Konya Havalimanı Çalışanlarının hizmetlerinden duyulan müşteri memnuniyet düzeyleri oldukça yüksektir.
 - Kadın ve erkeklerin Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Her yaş grubundan katılımcıların Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine ilişkin görüşleri benzer düzeydedir.
 - Katılımcıların Konya Havalimanı çalışanlarının hizmet kalitesi konusundaki görüşleri gelir düzeyine göre farklılık göstermektedir. Geliri 1000-1999 TL ile 4000 TL ve üzeri olan katılımcıların hizmet kalitesi algıları 2000-2999 TL ve 3000-3999 TL arası olanlara göre daha yüksektir.
 - Her meslek grubundan katılımcıların Konya Havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik görüşleri benzer düzeydedir.
 - Ulaşım tercihini kara yolundan yana kullanan katılımcıların havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik görüşleri ilk tercihi hava yolu olanlara göre daha yüksektir.
 - Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitesine ilişkin görüşler seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
 - Konya Havalimanında çalışanların hizmet kalitelerine yönelik görüşler havalimanından yaptıkları seyahat sıklıklarına göre farklılık göstermemektedir.
 - Konya Havalimanındaki çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algılar Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir.

Yolcuların çoğunluğu gelir durumlarından kaynaklı kara yolunu tercih etmektedir. Yolcular ayda 2-3 kez seyahat ederken bunlardan sadece 1'ini Konya Havalimanından yapmaktadırlar. Yolcular ulaşım ve büyüklük ile ilgili en büyük problemi şehir merkezinden ulaşımında yaşadıkları sıkıntılar olarak değerlendirse de kara yoluna ve trenle yolculuğuna en iyi alternatif olarak hava yolunu değerlendirmektedirler. Yolcuların havalimanı içindeki kafeterya ve restoranlardan memnuniyetleri orta düzeydedir. Konya Havalimanında oturma yerlerini az bulmaktadırlar. Yolcuların uçuşlarla ilgili en büyük problemi Konya Havalimanından diğer şehirlere uçuş programının az olması iken havalimanında çalışanların hizmetlerinden oldukça memnundurlar. Konya Havalimanı değerlendirmesi dört boyut olarak ele alındığında yolcuların ulaşım ve büyüklük, kafeterya ve restoran, uçuş yeterliliğine ilişkin algıları orta düzeyde iken, çalışanların hizmet kalitelerine yönelik algıları yüksektir.

4.2. ÖNERİLER

Ülkemizde artan ulaşım talebinin sadece kara ve deniz taşımacılığıyla karşılanması imkansızdır. Bu amaçla özellikle iç hatlarda havayolu üzerine yapılacak artış faaliyetleri önem kazanmaktadır. Bunu STOL havaalanları ile karşılama girişimleri desteklenebilir. Her ilde havaalanı olması ve iç hat seferlerinin yaygınlaştırılması insanların havayolunu tercih etmelerini sağlayacaktır.

Son zamanlarda bilim ve teknolojiadaki önemli gelişmelerin havacılık endüstrisinin de etkilenmesine neden olmuştur. Havacılık teknolojisinde yaşanan önemli gelişmeler, daha kaliteli hizmet, daha emniyetli uçuş, daha iyi bakım ve çalışanların beklentilerinde görülen değişim ve nitelikli çalışan ihtiyaçlarının artması gibi faktörlerin yeni bir çalışan profili geliştirme konusunun öncelikle ele alınmasını zorunlu kılmaktadır. Bununla birlikte havaalanı işletmelerinde yaşanan çeşitli sıkıntılar önem arz etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde havayolu işletmelerinde görülen başlıca sorunları aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- i. Personel sayısı ve yetişmiş olan personelin az olması, organizasyon şemasında gösterilmiş olan birimlerin oluşturulamamasına sebep olmaktadır. Bu durumda ciddi sorun teşkil etmektedir.
- ii. Organizasyon yapılanması kapsamında, yapılan tüm işlerin özellikle üst yönetim tarafından onaylanacak olmasının iş akışının gecikmesine sebep olabilmektedir. İmza yetkisinin alt kademelere verilmesi işlerin hızlanmasını sağlayabilir. Alt ve üst birimlerin

arasındaki görevler, sorumluluk ve yetkilerin yetersiz olması ciddi bir problemdir. Günümüz koşullarına göre yeniden düzenlenmesi gerekmektedir.

- iii. Yönetim kurulu oluşumunda, gereken bilgi birikimleri ve deneyimlerin ön planda tutulması gerekir ancak, yönetim kurulundaki üye atamaları konusunda bu konuda yeteri kadar özen gösterilmediğini belirtmek gerekir.
- iv. Havayolu sektöründe işletmenin ömrünün sürdürebilmesi için uzun vadeli planların yapılmaması da ciddi sorunları beraberinde getirmektedir.
- v. Havayolu işletmelerinde yöneticilerin denetim alanlarının çok geniş olduğu görülmektedir. Bir yönetici 2'den az 7'den çok kişi yönetmemelidir.
- vi. Havayolu işletmelerinde insan kaynaklarının sağlanması ve bünyesinde tutma sorunları vardır. Yetişmiş olan personelin işten ayrılması, rekabet içerisinde bulunan havayolu pazarında personellerin daha iyi bir ücret için başka bir havayolu işletmelerine transfer olması da sorun yaratır.
- vii. Havayolu pazarında planlama ve strateji, organizasyon yapılmasında önemli yeri vardır. Havayolu işletmelerinin dünyada bulunan havayolu işletmeleri ile rekabet edebilmesinde strateji, plan ve yapılanmaları ve yönetiminde profesyonelliğe gitmesi gerekir.
- viii. Havayolu işletmelerinde bilgi işlem sistemlerinin etkinliğinin artırılması ve bütün birimler ile doğrudan ilişkinin kurulması önemlidir. Böylece birim ve üniteler arasındaki koordinasyon sağlanacak destek ve idari faaliyetleri daha iyi olacaktır.
- ix. Havayolu taşımacılığının etkin olabilmesi için havayolu işletmecisinin yan ürünlerinin de pazarlama çabalarının genişletilerek devam ettirilmesi gerekir. Havayolu işletmelerinde bakım onarım, sigortacılık, turizm, otelcilik ve bankacılık işlerine girmesi ve/veya bunlara ortak olarak koordineli çalışması önemlidir.

İstatistiksel hipotez testleri göstermiştir ki, geliri 1000-1999 TL ile 4000 TL ve üzeri olan yolcuların Konya Havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algıları 2000-2999 TL ve 3000-3999 TL arası olanlara göre daha yüksektir. Ulaşım tercihini kara yolundan yana kullanan yolcuların Konya havalimanı içindeki kafeterya ve restoranlardan memnuniyetlerine ve havalimanı çalışanlarının hizmet kalitelerine ilişkin görüşleri ilk tercihi hava yolu olanlara göre daha yüksektir. Ayda 1 kez yada ayda 2-3 kez seyahat eden yolcuların Konya Havalimanının uçuş yerliliğine ilişkin görüşleri yılda 1 kez seyahat edenlere göre daha

olumludur. Katılımcıların Konya Havalimanının ulaşım ve büyük, kafeterya ve restoran, uçuş yeterliliği ve çalışanlarının hizmet kalitelerine yönelik algıları Konya havalimanından yaptıkları seyahat sıkları üzerinde etkili değildir.



KAYNAKÇA

- Akçaoğlu, Emin, (2014), 2. Uluslararası Havacılık İşletmeciliği Konferansı Bildiri Kitapçığı, Ankara: Türk Hava Kurumu Üniversitesi.
- Arıkan, İrfan, Havayolu Ulaşımı ile Turizm İlişkisi ve Havaalanları, Anatolia. Turizm Araştırmaları Dergisi, Yıl: 9, Türkçe-Eylül -Aralık, ss. 46 - 54. 1998.
- Battal Ünal, Yalçınkaya Akansel, İslami Finansman ve Havaalanı Yatırımlarının Faizsiz Finansman Araçları ile Finansmanı. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, 50 (575), 45-57, 2013.
- Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, 2016 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler Dairesi Başkanlığı (Aralık-2015).
- DHMİ 2004 Yılı İşletme Bütçesi, Mali İşler, Ankara, 2004
- DHMİ, 2009 Faaliyet Raporu”, DHMİ, Ankara, 55-86.
- DPT, “Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı, Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu, Hava Yolu Ulaştırması Alt Komisyonu Raporu” Ankara 2001.
- Forsyth, P., Niemeier, H. M., & Wolf, H., Airport alliance sand mergers–Structural change in the airport industry?. Journal of Air Transport Management, 17(1), 49-56, 2011.
- Gerede Ender ve Yalçınkaya Akansel, Havayolu Taşımacılığı Ve Ekonomik Düzenlemeler Teori Ve Türkiye Uygulaması, İstanbul: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Yayınları, 2015.
- Gerede Ender, Havayolu Taşımacılığında Küreselleşme ve Havayolu İşbirlikleri-THY AO’da Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi SBE, 2002.
- Graham, A., The objectives and outcomes of airport privatisation. Research in Transportation Business & Management, 1(1), 3-14. 2011.
- Karalar Rıdvan, Genel İşletme , T.C Anadolu Üniversitesi Yayın No: 1268, 2004, 2004
- Kaya Ergün, Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları , 1204, Eskişehir, 2000.
- Kaya Ergün, Havaalanlarında Yap İşlet Devret Uygulamaları: Antalya ve Atatürk Havalimanlarındaki Uygulamaların Değerlendirilmesi, T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, 1649, Eskişehir, 2005.
- Kesikbaş, Ekrem, Havaalanı Terminal İşletmeciliği Ve Konya Havaalanı Uygulaması, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, 2006.
- Kiracı Kasım, Battal Ünal ve Kayhan Selçuk, Havaalanı Gruplarının Analizi Ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi’nin (DHMİ) Özelleştirilmesi Konusunda Öneriler, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt: 11, Sayı: 27, 2014, ss. 121-140

- Koçel Tamer, İşletme Yöneticiliği: Yönetici geliştirme, Organizasyon ve Davranış, İstanbul, Beta Basım Yayım Dağıtım, 1995.
- Morell, P., Air Transport Liberalization in Europe: the progress so far. Vancouver, 1997.
- Okumuş Abdullah ve Asil Hilal (2007). Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (13) 2007 / 1: ss. 152-175.
- Oyman Korhan Havaalanı Yönetim Modeli ve İşleyiş Sistemleri”, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi SBE, 1998.
- Özenen Cem Galip, Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyadaki Uygulamalar Ve Türkiye İçin Öneriler, Dpt – Uzmanlık Tezleri, İktisadi Sektörler Ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü Altyapı ve Hizmetler Dairesi Başkanlığı, Ocak 2003.
- Sayın, Ahmet Kemal (2013). “Havalimanı Güvenliği Alanında Özel Güvenlik Hizmetlerinin Sorunları ve Çözüm Önerileri; Malatya Havalimanı Örneği”, 3. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu, ss.123-132.
- SHGM, (2011), “Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Tarihçesi” <http://web.shgm.gov.tr/kurumsal.php?page=tarihce> (15.02.2011)
- T. C. Ulaştırma Bakanlığı,” Havaalanları Yer Hizmetleri Yönetmeliği (SYH22)”, Resmi Gazete. 22741; 28 Ağustos 1996.
- T.C. Ulaştırma Bakanlığı (2009), 2002’den 2008’e Sivil Havacılık. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Yayını Ankara
- T.C. Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Havaalanı İşletme Hizmetleri, 1. Baskı, İstanbul: Pegem Akademi Yayıncılık, 2011
- T.C. Ulaştırma Bakanlığı, Demiryollar, Limanlar, Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü Hava Meydanları Planlama ve Tasarım Teknik Esasları, Ankara, 2007
- Taşlıgil Nuran, “Türkiye’de Hava Ulaşımının Gelişimi” Marmara Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü. Öneri Dergisi. Cilt 2, Sayı: 7, s: 89 – 97, İstanbul, 1997.
- Taşlıgil, Nuran, Türkiye’nin Havaalanları, Türk Coğrafya Dergisi, Sayı: 31, s. 259-281, İstanbul, 1996
- Tavmergen, İ.P. (2002). Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- TOBB (Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği), Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Raporu 2014.
- Türk Sivil Havacılık Kanunu (2920 S.K.), Resmi Gazete. 18196;19 Ekim 1983.
- TÜSİAD, Kurumsal Yapısı, Yasal Çerçevesi ve Göstergeleriyle Ulaştırma Sektörü. TÜSİAD Yayın No: 2007-2/431 İstanbul. 2007.
- Wheatcraft, S., Lipman, G., “European Liberalization and World Air Transport: Towards a Transnational Industry”, London, 1990.

Yağmur Vedat, Uluslararası Hava meydanı İşletmeciliği Ve Türkiye'deki Durumu Üzerine Bir Araştırma, Sabiha Gökçen Havaalanı Örneği, Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, 2010.

2009 Faaliyet Raporu, DHMİ, Ankara, 55-86 (2010)

Elektronik Kaynaklar

Aktan Can ve Dileyici D, Genel Olarak Altyapı Hizmetleri, <http://www.canaktan.org/ekonomi/altyapi-ekon/genel-olarak.htm> (12.09.2009).

Gündoğdu, D., “Haftanın Sohbeti”, <http://arsiv.hurriyetim.com.tr/akdeniz/turk/00/06/11/akdhab/51akd.htm> . (24.12.2005).

HAVAŞ, “Hizmetlerimiz”, <http://www.havas.com.tr/tr/hizmetlerimiz.asp#yolcu> (11.02.2006); Çelebi, “Hizmetlerimiz”, http://www.celebihandling.com/hizmet_yer.asp. (11.02.2006).

Kargı, A., (2016), Türkiye’de Havayollarının Tarihsel Gelişimi ve Önemli Havalimanlarımız, <http://www.cografyadefterim.com/kpss-cografya/turkiyede-havayollari.html>(Erişim Tarihi: 05.05.2016).

Kavzoglu, T., Yılmaz, E., Atatürk Havalimanı Bilgi Sistemi, http://www.hkmo.org.tr/resimler/etkinlikbildirileri/212_Ek.Pdf, 2008.

Korul V. Ve Küçükönel, H., Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi, http://www.onlinedergi.com/makaledosyaları/51/pdf2003_1_4.pdf (Erişim tarihi: 10.12.2016).

THY, (2011), “THY Tarihçe” <http://www.turkishairlines.com/tr-TR/corporate/aboutus/history.aspx> 31.03.2011

Yönt M. ve Buğdaycı, H., Havayolu İşletmelerinde Organizasyon Problemleri Ve Türkiye Açısından Önemi, <http://www.imo.org.tr/resimler/ekutuphane/pdf/11667.pdf>(Erişim tarihi: 10.12.2015).

EKLER

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu anket, KTO Karatay Üniversitesi İşletme Ana Bilim Dalı'nda Prof. Dr. Çağatay Ünüsan danışmanlığında yürütülen yüksek lisans tezi kapsamında hazırlanmıştır. Toplanan veriler yalnızca bilimsel araştırma amacıyla kullanılacaktır. Soruları cevaplandırarak araştırmaya yapacağınız katkıdan dolayı şimdiden çok teşekkür ederiz.

1. Cinsiyet : () Erkek () Kadın
2. Yaş :
3. Gelir Durumu : () 1000-1999 () 2000-2999 () 3000-3999 () 4000 ve yukarısı
4. Mesleğiniz : () Ücretli Çalışan () İşyeri Sahibi () Emekli () Öğrenci () İşsiz () Diğer...
5. Eğitim Durumu : () İlkokul () Ortaokul () Lise () Üniversite ()
Y.Lisans
6. Seyahatlerinizde Hangi Ulaşım Yolunu Tercih Ediyorsunuz: () Tren () Kara () Hava ()
Deniz
7. Seyahat Sıklığınız Nedir?: () Yılda 1kez () Ayda 1kez () Ayda 2-3 kez () Her gün
8. Konya Havalimanından Kaç Kere Seyahat Ettiniz?: () Yılda 1kez () Ayda 1kez () Ayda2-3 kez ()
Haftada1

Sorulara cevap verirken aşağıdaki rakamları dikkate alınız.

- 1 Kesinlikle Katılmıyorum
- 2 Kısmen Katılmıyorum
- 3 Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- 4 Kısmen Katılıyorum
- 5 Kesinlikle Katılıyorum

SORULAR	1	2	3	4	5
9.					
9.1. Konya Havalimanına şehirden ulaşım kolaydır.					
9.2. Konya Havalimanının büyüklüğü yeterlidir.					
9.3. Konya Havalimanının araç park yerleri ve yolcu indirme yerleri yeterlidir.					
9.4. Konya Havalimanından uçak ile seyahat, tren ve otobüs yolculuğuna alternatif olarak düşünülebilir.					
10.					
10.1. Konya Havalimanında kafeterya ve restaurant sayısı yeterlidir.					
10.2. Konya Havalimanında her zaman taze yiyecek ve içecek bulabilirim.					
10.3. Konya Havalimanında oturma yerleri yeterlidir.					
10.4. Konya Havalimanında oturma yerleri geniş ve rahattır.					
10.5. Konya Havalimanında kitap ve gazete servisleri yeterlidir.					
11.					
11.1. Konya Havalimanında diğer şehirlere uçuş programı siktir.					
11.2. Konya Havalimanında uçaklar zamanında kalkmaktadır.					
11.3. Konya Havalimanında Check-in bekleme süreleri normaldir.					
11.4. Konya Havalimanında bagaj teslimi çabuk ve yeterlidir.					
11.5. Konya Havalimanında bagaj alımı hızlı ve rahattır.					
11.6. Konya Havalimanında uçak bileti satın alabileceğim yerler yeterlidir.					
11.7. Konya Havalimanında gümrük işleri hızlı ve sorunsuzdur.					
12.					
12.1. Konya Havalimanında çalışanlar samimi ve saygılıdır.					
12.2. Konya Havalimanında çalışanlar yolcuların sorduğu sorulara karşı bilgilidir.					
12.3. Konya Havalimanında personel sorun çözümünde samimidir.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Onur Ziya Özkoç
Doğum Yeri ve Tarihi : Ankara 15.07.1975

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği
Yüksek Lisans Öğrenimi : KTO Karatay Üniversitesi
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce
Bilimsel Faaliyetleri :

İş Deneyimi

Stajlar :
Projeler :
Çalıştığı Kurumlar :

İletişim

E-Posta Adresi : onur_ziya@hotmail.com

Tarih : 31.01.2018