

GAZİANTEP UNIVERSITY JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES

Journal homepage: <http://dergipark.org.tr/tr/pub/jss>



Araştırma Makalesi • Research Article

COVID-19 Salgınının Havayolu Şirketlerine Yansımalarına Yönelik Nitel Bir Araştırma

A Qualitative Study on the Reflections of the Covid-19 Outbreak on Airline Companies

Ercan İNCE^{a*}, Metin SÜRME^b

^a Dr. Öğr. Üyesi, Iğdır Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Iğdır / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0003-4821-8140.

^b Dr. Öğr. Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu, Gaziantep / TÜRKİYE
ORCID: 0000-0001-9810-7073.

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:

Başvuru tarihi: 30 Ağustos 2020

Kabul tarihi: 13 Ekim 2020

Anahtar Kelimeler:

Havayolu işletmeleri

Turizm

Pandemi

COVID-19.

ARTICLE INFO

Article History:

Received August 30, 2020

Accepted October 13, 2020

Keywords:

Airlines

Tourism

Pandemic

COVID-19.

ÖZ

Gerçekleştirilen bu çalışmada, Türkiye’de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin internet sitelerinde COVID-19 salgını ile ilgili alınan önlem ve tedbirlerin ortaya konması amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında Türkiye’de faaliyet gösteren 6 firma incelenmiştir. İncelenen veriler MAXQDA 2020 paket programına aktarılmıştır. Bu süreçte bileşenler oluşturulmuş ve oluşturulan bu bileşenler kodlar yardımıyla düzenlenmiştir. Havayolu şirketlerinin internet siteleri incelendiğinde COVID-19 salgını ile ilgili uygulamaları, dört ana bileşen altında kodlanmıştır. Bunlar; havalimanında COVID-19 ile ilgili tedbirler, uçuşa biniş esnasında COVID-19 ile ilgili tedbirler, uçak içerisinde COVID-19 ile ilgili tedbirler ve uçaktan inişte COVID-19 ile ilgili tedbirler olduğu görülmüştür. Bununla birlikte havalimanında alınan tedbirler bileşenine ait kodlamalar incelendiğinde; otomatik bagaj teslimi, temassız self check in, temassız check in tüm personele koruyucu ekipman sağlanması, personel ile yolcu arasında koruyucu siperlik, ateş ölçümü, dezenfektan, sosyal mesafe ve maske kullanımı gibi önlemlerin hava yolu şirketlerinin internet sitelerinde yer aldığı ortaya konmuştur.

ABSTRACT

Performed in this study, the websites of airline companies operating in Turkey received about COVID-19 measures and is intended to set forth the measures. 6 companies operating in Turkey under study were examined. The analyzed data were transferred to the MAXQDA 2020 package program. In this process, components were created and these created components were organized with the help of codes. When the websites of airline companies are examined, their applications regarding the COVID-19 outbreak are coded under four main components. These; It has been observed that there are measures related to covid-19 at the airport, measures related to covid-19 during boarding, measures related to covid-19 in the aircraft and measures related to covid-19 during landing. However, when the codes of the measures taken at the airport are examined; It has been revealed that measures such as automatic baggage delivery, contactless self check in, contactless check in, providing protective equipment for all personnel, protective visors between personnel and passengers, fever measurement, disinfectant, social distance and use of masks are included in the websites of airline companies.

* Sorumlu yazar/Corresponding author.
e-posta: ercan.ince@igdir.edu.tr

EXTENDED ABSTRACT

On December 31, 2019, the World Health Organization (WHO) China Country Office reported pneumonia cases in Wuhan, China's Hubei province. The World Health Organization classified the COVID-19 outbreak as an "international public health emergency" on January 30, and identified COVID-19 cases as a pandemic on March 11 due to the spread of the virus in 113 countries outside China, where the first epidemic started. COVID-19 first case was detected on March 11, 2020 in Turkey. An ongoing process as well as an increase in the number of cases in Turkey, the world has seen. The advent of modern means of transport causes new diseases to spread at an unprecedented rate, but also puts more people at risk. In other words, the deadly new type of coronavirus COVID-19, which emerged in Wuhan, China in the last days of 2019, continues to spread rapidly due to the global transportation network. The epidemic, which left states desperate due to the rate of transmission, caused sudden shocks in the world economy. The tourism sector, which started 2020 with hope, is one of the sectors most affected by the COVID-19 epidemic that emerged in China and spread all over the world in a short time (Sürme, 2020).

Realized that surrounds the entire world in this research and the World Health Organization declared a pandemic by the effects of the virus COVID-19 business airline operating in Turkey were investigated. The evaluation of the activities of these companies, which have a great impact on the economy, will be a reference for future research. At the same time, research results are valuable in determining the level of preparedness of businesses in a future crisis. However, it is thought that the suggestions to be brought as a result of the research will guide the researchers in the sector.

Research on the web site of the airline operating in Turkey COVID-19 is intended to demonstrate the measures taken and measures related outbreak. In other words, this survey measures carried out and measures related COVID-19 outbreak in the airline web site in Turkey were examined. The number of firms examined is 6. The analyzed data were transferred to the MAXQDA 2020 package program.

When the websites of airline companies are examined, their applications regarding the COVID-19 outbreak are coded under four main components. These; It has been observed that there are measures related to covid-19 at the airport, measures related to covid-19 during boarding, measures related to covid-19 in the aircraft and measures related to covid-19 during landing. When the codes of the measures taken at the airport are examined; automatic baggage delivery (f = 6), contactless self check (f = 3), contactless check (f = 6), provision of protective equipment for all personnel (f = 6), protective visor between personnel and passenger (f = 3) It is seen that measures such as temperature measurement (f = 6), disinfectant (f = 6), social distance (f = 6) and use of masks (f = 6) take place on the websites of airline companies. When the codes of the measures taken during boarding are examined; such as boarding the plane starting from the farthest (f = 6), boarding the plane with bellows (f = 6), boarding the non-contact plane (f = 6), using masks (f = 6) and having protective equipment (f = 5). It is seen that the precautions are available on the airline companies' websites. When the codes of the measures taken inside the aircraft are examined; single-use treats (f = 4), companion application (passengers use their own electronic devices) (f = 6), multi-media information about COVID-19 (f = 3), electronic publications (f = 5), textile products hygiene (f = 6), disinfectant (f = 6), hygiene set (f = 6), arrangement in cabin items (f = 2), use of masks (f = 6), hygienic cabin crew (f = 2), safe It is seen that measures such as air flow (f = 6), air cleaning (f = 6), hepa filters (f = 4) and detailed cleaning (f = 6) are available on the airline companies' website. When the codes of the measures taken inside the aircraft are examined; It has been observed that measures such as controlled baggage purchase (f = 6), landing with bellows (f = 6) and 10 rows, 2-minute waiting are available on the airline companies' website.

Giriş

Seyahat etmek, farklı kültürlerle tanışmanın ve yeni yerler keşfetmenin en eğlenceli yoludur. Ancak turistler için suç, felaket ve salgın hastalıklar risk oluşturmaktadır. Salgınlar, turistler için oldukça korkutucudur. Bu gibi durumlarda hastalığı önlemek zor veya imkansız olabilir. Ayrıca sadece yolcular değil, yolculuk sırasında temas kurdukları diğer kişiler de risk altındadır. Yolcular, salgın hastalıkların destinasyonlar arasında transferinde ciddi bir rol oynamaktadır (Hollingsworth, Ferguson ve Anderson, 2006). Ancak çoğu zaman doğru bilgi birikimi ile riskler en aza indirilebilir veya hafifletilebilir ve seyahat günlükleri unutulmaz deneyimlerle dolar. Küresel değişimin bir sonucu olarak, büyük salgın ve pandemilerin ortaya çıkma oranı artmaktadır. 1918-1919'da İspanyol gribi, 1957'de Asya gribi (H2N2) ve 1968'te Hong Kong gribi genel olarak yirminci yüzyılın üç büyük salgını olarak kabul edilmektedir. 21. yüzyılda ise şimdiden dört salgın yaşanmıştır: 2002'de SARS, 2009'da kuş gribi, 2012'de MERS ve 2013-14'te zirveye çıkan Ebola, küresel değişim faktörleriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğuna inanılıyor (Coker, Hunter, Rudge, Liverani ve Hanvoravongchai, 2011). Hızla büyüyen dünya nüfusu, sanayileşmiş gıda üretimi, kentleşmenin artması ve ulaşım ağlarının gelişmesi gibi faktörlerin özellikle 21. yüzyılda salgınların artmasına neden olduğu bilinmektedir (Gössling, Scott ve Hall, 2020).

Dünya, Çin'in, 31 Aralık 2019'da Hubey eyaletine bağlı Vuhan kentinde kaynağı bilinmeyen gizemli bir solunum yolu rahatsızlığının ortaya çıktığını Dünya Sağlık Örgütü'ne bildirmesiyle birlikte COVID-19 salgını etkisi altındadır. Çin ve çevresini etkileyen bölgesel bir "epidemi" olarak algılanan salgın daha sonra küresel çapta tehdit haline gelmiştir. Salgının kontrol altına alınması ve önlenmesine yönelik tedbirler tüm ülkelerin ana gündemi haline gelmiştir. Salgının merkez üstü önce Avrupa'ya kaydı, daha sonraysa Amerika Birleşik Devletleri vaka sayısında dünyada ilk sıraya yerleşmiştir (<https://tr.euronews.com>).

Dünya Sağlık Örgütü COVID-19 salgınını 11 Mart 2020'de bir salgın olarak sınıflandırmıştır. COVID-19 ve yayılmayı önlemek için alınan önlemler nedeniyle, özellikle turizm endüstrisi için ekonomik koşullar belirsiz hale gelmiştir (Günay, Bayraktaroğlu ve Özkul, 2020:80). Fuarlar, kongreler ve kültürel etkinlikler iptal edilmiş veya ertelenmiştir. Kayak merkezleri kış sezonunu erken sona erdirmiştir. Büyük gemi şirketleri operasyonları durdurdu; daha fazla liman geçici olarak girişini reddettiği için yolcu gemileri denizde mahsur kalmıştır. Yaklaşık 13 milyon kişiyi istihdam eden AB turizm endüstrisinin COVID-19'un patlak vermesi sonucunda ayda yaklaşık 1 milyar € gelir kaybettiği tahmin edilmektedir. Tüm bu gelişmelerle beraber özellikle havayolu şirketleri de etkilenmiştir. Düşük maliyetli Flybe gibi bazı havayolları operasyonları durdururken, diğerleri tüm uçuşları geçici olarak iptal etmiştir. 30 Haziran'a kadar iki milyon yolcu uçuşu iptal edilmiştir. Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA), küresel hava yolculuğunun 2020'de 252 milyar ABD dolarından fazlasını kaybedebileceğini belirtmiştir. Uluslararası Havaalanları Konseyi, Avrupa havaalanlarının 2020'de 700 milyon yolcu (% 28) ve 14 milyar € gelir kaybedeceğini öngörmektedir (<https://www.europarl.europa.eu>).

Turizm ve COVID-19 ile ilgili gerçekleştirilen araştırmalar pandemiye dönüştürücü bir fırsat olarak görmek için fikirbirliğine sahipler (Sigala, 2020). Bu süreçte turizm endüstrisi sadece iyileşmekle kalmamalı, aynı zamanda yeni normal düzeni yeniden tasarlamalıdır. Araştırmacılar ise pandeminin turizme olan etkilerini ölçmek ve tahmin etmek için araştırmalar yapması oldukça önemlidir (Gössling, Scott ve Hall, 2020). Çünkü bu tür çalışmalar pandemiye yönetmek için önemli ve kıymetli olmaktadır. Başka bir ifadeyle COVID-19'un turizme etkilerini araştıran, ölçen ve tahmin eden araştırmalar, kayıpları ortadan kaldırmak, müdahale stratejilerini hazırlamak, izlemek ve iyileştirmek için önemlidir. Bu kapsamda gerçekleştirilen bu araştırmada COVID-19salgınının havayolu şirketlerine yansımaları değerlendirilmiştir.

Literatür Taraması

Havayolu endüstrisi, tarih boyunca küresel krizlerin tehdidi altındadır. Havayolu endüstrisi petrol ambargosu, terörist saldırıları gibi birçok fırtınaya göğüs gerdi. Franke ve John (2011), 11 Eylül saldırılarının hava yolculuğunda önemli bir azalmaya neden olduğunu ve havayollarının faaliyetlerini sürdürmek için mücadele ettiğini belirtiyor. SARS'ın yayılması bu olayları takip ettiğinden, talep 2004'te 2001 öncesi seviyelere geri döndü. Bu dönemde, büyük hava yolu işletmeleri, fiyatlandırma rekabeti arttıkça toparlanmaya çalışırken, düşük maliyetli işletmeler ise pazar payı kazandı (Tan, 2016). Sars krizinden bu yana COVID-19 tüm dünyayı etkilemektedir. COVID-19 korkusu, birçok sektörde önemli belirsizlik ve kaotik koşullara yol açmıştır. Turizm endüstrisi keskin bir şekilde düşen gelirler yaşamıştır ve pandemiden en ciddi şekilde etkilenen ekonomik bir sektörler arasındadır. Bu etki hem talep tarafını (hareket özgürlüğünün kısıtlanması, sınırların kapatılması, misafirlerin enfeksiyon korkusu) hem de arz tarafını (konaklama işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri ve turizm için kullanılan eğlence tesislerinin kapatılması) etkilemiştir (Uğur ve Akbıyık, 2020).

Havayolu endüstrisinden bahsetmeden önce COVID-19 ve turizm konulu çalışmalar değerlendirilmiştir. Buna göre Kabadayı ve Kardeş (2020), COVID-19'un potansiyel yerli turistlerin tutum ve davranışları ile seyahat eğilimleri üzerindeki etkilerini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda insanların büyük bir kısmının seyahat planlarını azalttıkları veya erteledikleri, tercih ettikleri turistik ürünlerin farklılaşmaya başladığı ve hijyen duyarlılığının büyük ölçüde arttığı ortaya konmuştur. Bununla birlikte Karadeniz, Beyaz, Ünlübulduk, ve Kayhan, (2020) otel yöneticileri ile yaptıkları araştırma sonucunda işletmelerin devletten özellikle vergi indirimi ile kısa çalışma ödeneği gibi destekler bekledikleri görülmüştür. Diğer taraftan Arslan ve Kendir (2020) COVID-19 salgını sonrası, Zile'nin kırsalda yapılabilecek turizm aktivitelerine oldukça elverişli olduğu ancak potansiyelini değerlendirmede tanıtım başta olmak üzere, altyapı ve ulaşım konusunda eksiklikleri olduğunu ortaya koymuşlardır.

Turizm sektörüne yönelik uygulanan destek ve teşvikler olsa da ortaya çıkan zararın tamamen telafi edilmesi zordur. Sektörü uzun süreli bir iyileşme dönemi beklemektedir. Pandemi sürecinde doğrudan ve dolaylı olmak üzere turizmle ilgili tedbirler alınmıştır. Bu tedbirler arasında ilk olarak 5 Ocak 2020'de Çin çıkışlı tüm uçuşlar durdurulmuştur. Çin'den sonra İran, İtalya, Güney Kore, Irak, Almanya Fransa, İspanya, Norveç, Danimarka, Belçika, Avusturya, İsveç ve Hollanda gibi salgının yaygın olduğu ülkelere uçuşları tedbir olarak durdurmuştur. Bununla birlikte yurt dışından gelen bireylerin kendilerini 14 gün karantina altına alınmaları sağlanmıştır (Demir, Günaydın ve Demir, 2020). Her ne kadar sağlık ile ilgili endişeler şu anda gündemi çokça meşgul ediyor olsa da salgın sonrası dönemde insanların uzun süren karantina ve sosyal mesafe tedbir süreçlerinin stresini atmak için yapacakları faaliyetlerin sektörün tekrar canlanmasına katkı sunacağı düşünülmektedir (TÜBA Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu, 2020). Turizm sektörünün önemli bir parçası olan havayolu işletmeleri pandemide en çok etkilenen sektörler arasındadır.

Havacılık sektörü, dünyada doğrudan ve dolaylı olarak 65,5 milyon kişiye iş 10 milyondan fazladır. Yılda 2,7 trilyon dolar olan küresel ekonomiye katkı sağlamakta olan havacılık sektörü katma değeri yüksek bir ekonomik faaliyettir (<https://teyit.org>). Son 50 yılda havacılık sektörü hızlı bir gelişim göstermekle beraber sektörel büyüme üzerinde zaman zaman Körfez savaşı, 11 Eylül saldırısı ve 2008 Küresel Krizi gibi dönemlerde daralma ve duraklamalar meydana gelmiştir (Akça, 2020). 11 Eylül 2001'deki terör saldırılarının ardından, güvenlik korkusu nedeniyle 2001'de 1,66 milyar olan yolcu sayısı 2002'de 1,63 milyara düşmüştür. Ancak hava trafiğini neredeyse durma noktasına getirecek COVID-19 benzeri bir

kriz yaşanmamıştır (<https://www.bbc.com>). 2020 yılı Ocak ve Temmuz ayları arasında tüm Dünya'da 7,5 milyon uçuş iptal olmuştur (IATA, 2020). Bununla birlikte havayolu çalışanlarının istihdamı pandemi sürecinde yaşanan önemli sorunlardan biridir. Konu ile ilgili olarak Sobieralski, (2020), COVID-19 salgının havayolunda çalışanların istihdam olanaklarını etkileyip etkilemediğini belirlemek üzere Amerika'da bir araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda büyük havayollarında çalışanların, en çok etkilenecek kesim olduğu görülmüştür. Araştırmadaki dikkat çekici diğer sonuç ise toplam havayolu istihdamının %7 ile %13 arasında azalacağıdır. Diğer taraftan Iacus, Natale, Santamaria, Spyrtos ve Vespe, (2020), Covid-19 pandemisinin havacılık üzerindeki etkisinin başlangıcı ve bitişi farklı olduğunu ve farklı ülkelerde farklı stratejiler göz önüne alındığında sonuçlarında farklı olacağını belirtmiştir.

Pandemi sürecinde bir diğer önemli konuda çalışan personellerin sağlıklarını korumaktır. Bu konuda Dünya Sağlık Örgütü (2020), havaalanlarına ilişkin yayınladığı raporda Personele eğitim verilmesi gerektiğini, yeterli el hijyeni tekniklerini kullanmalarını, yolcularla her zaman 1,5 m sosyal mesafeyi koruları gerektiğini, yolculara tıbbi maskelerin temin edilmesini önermektedir.

Pandemi sürecinde havayolu taşımacılığında bir diğer önemli konuda pasaport kontrol memurlarının pasaport kontrolünü gerçekleştirdiği alanlardır. Burada cam kabinlerdeki camekân ile bank arasındaki yüksekliğin gözden geçirilmesi, bu mesafenin pasaport kontrolüne gelen yolcu ile kontrol memurunun korunmasız yüz yüze gelmesine neden olacak şekilde dizayn edilmesi durumunda, camekânların yeniden düzenlenmesi önerilmektedir (Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, 2020).

Pandemi sürecinde havayolu taşımacılığında bir diğer önemli konuda ikramlardır. Burada ikram setleri içeriğinde bulunan tüm ürünlerin tek kullanımlık olması kısa mesafeli uçuşlarda sadece su ikramının yapılması önerilmektedir.

Mevcut literatür, halk sağlığı acil durumlarının ve salgın hastalıkların havacılık sektörü üzerindeki etkilerini değerlendirmiştir. Örneğin, Gold, Balal, Horak, Cheu, Mehmetoglu ve Gurbuz, (2019), bir pandemi sırasında havayollarının kullandığı tarama stratejilerini incelemek amacıyla bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda çıkış taramalarının hava yolculuğu sırasında virüsün yayılmasını azaltmada çok etkili olduğunu ortaya koymuşlardır. Benzer şekilde Nikolaou ve Dimitriou (2020), Avrupa havalimanlarının COVID-19'un küresel olarak yayılmasında nasıl merkezi bir rol oynadığını incelemek için bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırmada COVID-19 salgın olayından anlaşıldığı gibi, yüksek oranda bulaşan bulaşıcı virüsler küresel olarak yüksek oranda yayılabileceği ve birkaç hafta içinde pandemi aşamasına ulaşabileceği belirtilmektedir. Havayolları ağı üzerinden yayılma dinamiklerini sergilemek için kullanılan virüsün özellikleri aşırı ve agresif olarak değerlendirilse de hava ulaşım ağındaki kısıtlamaların zamanının ve kapsamının kritik önem taşıdığı belirtilmiştir. Benzer şekilde Artur ve Tomasz, (2020), sosyal mesafe uygulamasının havalimanındaki güvenlik kontrol şeridinin performansı üzerindeki etkisini analiz etmek için uygulanan bir simülasyon modeli sunmuştur. Amankwah-Amoah, (2020) gerçekleştirdiği araştırmada COVID-19 etkilerini hafifletmek ve başarıyı kalıcı hale getirmek için, havayolu yöneticileri ve yöneticilerinin, müşterilere sağlıklı hizmet güvencesi sağlayacak şekilde yenilik yapmak zorunda olduğunu belirtmiştir.

Maneenop ve Kotcharin (2020), gerçekleştirdiği araştırmada COVID-19 salgınının dünya çapında listelenen 52 havayolu şirketi üzerindeki kısa vadeli etkisini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, üç büyük COVID-19 duyurusu yapıldıktan sonra havayolu hisse senedi getirilerinin piyasa getirilerinden daha fazla düştüğünü ortaya koymuştur. Albers ve Rundshagen (2020), Avrupada bulunan havayollarının COVID-19 salgınına stratejik tepkilerini ölçmek amacıyla 6 Ocak - 2 Haziran arası yayınlanan günlük havacılık sektörü haber bülteninden filtrelenen 148 haberin içerik analizine dayalı olarak bir

araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda havayolları şirketlerinin tasarruf ve yenilik gibi verdiği tepkilerin farklı olduğu ortaya konmuştur. Benzer bir araştırmada Monmousseau, Marzuoli, Feron ve Delahaye, (2020), COVID-19 salgını sırasında uygulanan seyahat kısıtlama önlemlerinin ABD hava taşımacılığı sistemine yolcu perspektifinden etkisini analiz etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonucunda her havayolunun COVID-19 seyahat kısıtlama önlemlerine yolcu perspektifinden farklı tepki verdiği ortaya konmuştur.

Koronavirüs, dolayısıyla karşı karşıya kaldığımız salgınla mücadele, diğer pek çok sektör gibi, zaten bir süredir çeşitli zorluklarla mücadele eden Türk savunma ve havacılık sektörü açısından da sıkıntılı bir süreç başlatmıştır. Sürecin ilk şokunu kısa sürede atlatan sektör firmalarının geneline bakıldığında, hızla gerekli tedbirlerin alındığını ve üretime devam edilmektedir. COVID-19 sürecinde, hava taşımacılık faaliyetleri kapsamında toplum sağlığını korumaya yönelik kurallar oluşturulmuştur. Bu kapsamda yolcu güvenliği ve uçuş ekibi güvenliği için uygulanacak prosedürler belirlenmiş, talimatlar hazırlanmıştır (Akça, 2020). Tüm bu süreçte Kültür ve Turizm Bakanlığı iç hava yolu taşımacılığında %18 olan KDV oranı; nisan, mayıs ve haziran ayları için %1'e indirilmiştir. Aynı zamanda Havalimanlardaki test merkezleri öncelikle Antalya ve İstanbul'da olmak üzere Dalaman, Bodrum ve diğer uluslararası havalimanlarında da faaliyete geçeceğini yine Yunanistan ve Bulgaristan sınırlarında da test merkezlerinin mevcut olduğunu Kültür ve Turizm Bakanı belirtmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020). Türkiye'de 27 Mart tarihinde çıkartılan genelge ile sadece THY tarafından 14 destinasyonda iç hat uçuş yapılmasına izin verilerek, diğer havayolu işletmelerinin tüm iç hat ve dış hat seferleri durdurulmuştur (Macit ve Macit, 2020). Kontrollü normalleşme sürecinin başlamasıyla beraber 1 Haziran'da başlayan iç hat uçuşlarının ardından, yurt dışı seferleri 11 Haziran itibarıyla, bazı ülkeleri kapsayacak şekilde kademeli olarak yeniden başlatıldı. Diğer taraftan T.C. Sağlık Bakanlığı tarafından, yurt içi uçuşlara katılacak Türkiye Cumhuriyeti vatandaşları ve yabancı kimliği bulunan tüm yolcuların Hayat Eve Sığar (HES) kodu alması zorunluluğu getirilmiştir. 2020 yılı Haziran ayında Türkiye'de Havalimanlarına iniş-kalkış yapan uçak sayısı; iç hatlarda 38.550, dış hatlarda 8.210 olmak üzere hizmet verilen toplam uçak trafiği üst geçişler ile birlikte 55.814 oldu. Söz konusu ayda direkt transit yolcular ile birlikte toplam yolcu trafiği 2.750.992 olarak gerçekleşmiştir (DHMI, 2020).

Gerçekleştirilen bu araştırmada tüm Dünya'yı saran ve Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan edilen COVID-19 virüsünün Türkiye'de faaliyet gösteren havayolu işletmelerine etkileri araştırılmıştır. Ekonomi üzerinde büyük etkisi bulunan bu şirketlerin faaliyetlerinin değerlendirilmesi gelecek araştırmalara referans olacak niteliktedir. Aynı zamanda gelecekte olacak olan bir krizde işletmelerin ne düzeyde hazırlıklı olduklarının tespiti açısından da araştırma sonuçları değerlidir.

Yöntem

Araştırmada Türkiye'de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin internet sitelerinde COVID-19 salgını ile ilgili alınan önlem ve tedbirlerin ortaya konması amaçlanmıştır. Bu amaç ile araştırmanın bu kısmı verilerin nasıl toplandığı ve analiz edildiği, verilerin analizinde ki araştırmanın güvenilirliği ve bulgular başlıklarında oluşmaktadır.

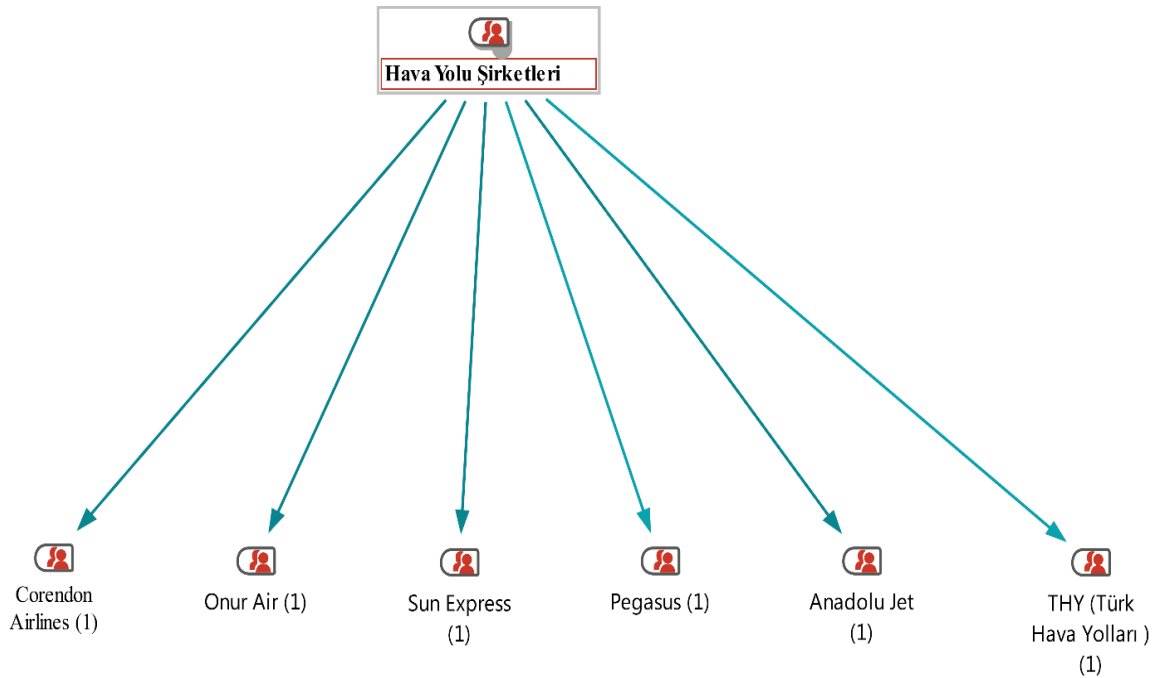
Araştırmada içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi, çok sayıda ki söylemlere uygulanan bazı metodolojik amaç ve tekniklerin tamamı olarak tanımlanabilir. İçerik analizi aynı zamanda, önceden görülmeyen temaların ve boyutların ortaya çıkarılması sürecidir. Bu süreçte; verilerin kodlanması, temaların bulunması, verilerin kodlara ve temalara göre düzenlenmesi ve tanımlanması ile bulguların yorumlanması olmak üzere dört aşama bulunmaktadır (Coşkun İlgar ve İlgar, 2015:31-78).

Gerçekleştirilen bu araştırmada Türkiye’de bulunan havayolu şirketlerinin internet sitelerindeki COVID-19salgını ile ilgili önlem ve tedbirleri incelenmiştir. İncelenen firma sayısı 6’dır. İncelenen veriler MAXQDA 2020 paket programına aktarılmıştır. Bu süreçte bileşenler oluşturulmuş ve oluşturulan bu bileşenler kodlar yardımıyla düzenlenmiştir. Araştırmanın kodlama aşamasında açık kodlama yapılmış ve böylelikle dokümanların içerisindeki saklı duran düşünce fikir ve anlamlar daha anlaşılır hale getirilmiştir (Strauss ve Corbin, 1998).

Yapılan bu çalışmada geçerlilik yazarın üzerinde durduğu konuyu olabildiğince objektif bir şekilde gözlemlemesi ile doğru orantılıdır (Creswell, 2013:22). Dolayısı ile bu araştırmada yansızlık temel alınmıştır. Bununla birlikte araştırma kapsamında ortaya çıkan kodların araştırmanın tamamını yansıttığı ya da uygun ifadeler olup olmadığına bakılmıştır. Araştırma kapsamında alanında uzman akademisyen görüşleri alınmış ve yapılan mutabakatlar sonucunda araştırmanın geçerliliği sağlanmaya çalışılmıştır. Güvenirlilik, literatürde farklı şekillerde ortaya konulmaktadır. Silverman Güvenirlilik ile ilgili, kodlamayı yapan yazarlar arasında görüş birliğinin olması gerektiğini savunmaktadır (Silverman, 2013). Bu bağlamda, araştırmanın güvenilirliğini ölçmek üzere elde edilen veriler üzerinde araştırmacı ve nitel araştırma konusunda deneyimli bir uzman ayrı ayrı kodlamalar yapmış ve kodlayıcılar arası Uzlaşma %92 benzerlik göstermiştir.

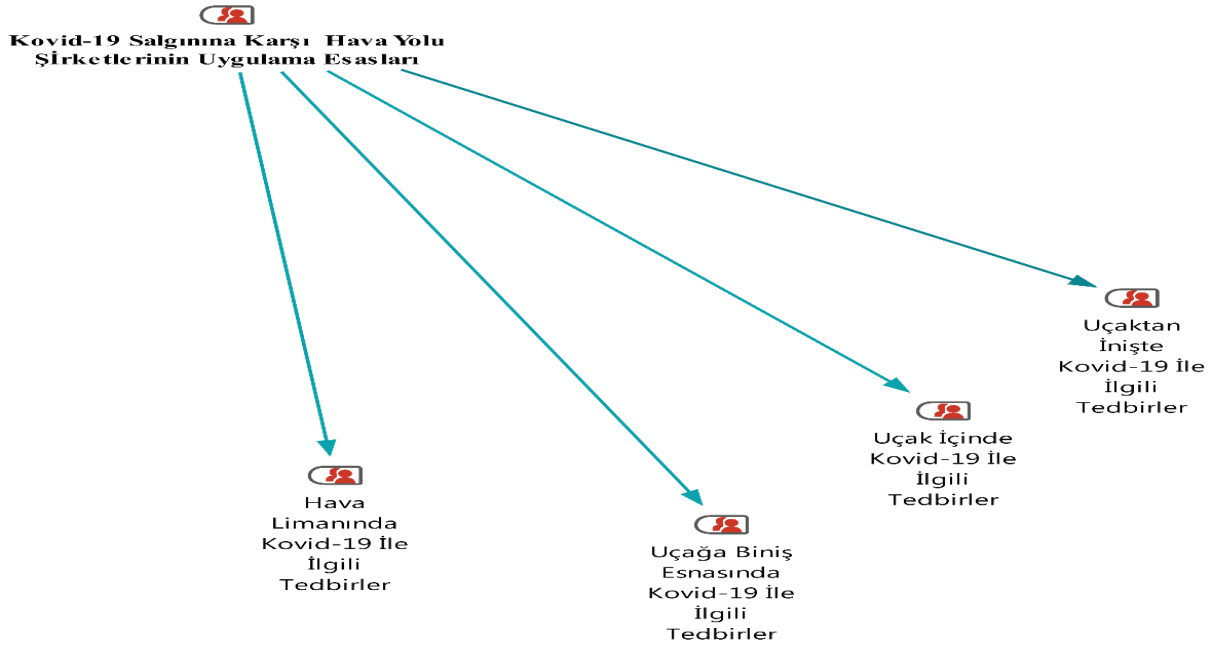
Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde havayolu şirketlerinin internet sitelerinde COVID-19salgını ile ilgili yer alan bulgulara yer verilmiştir.



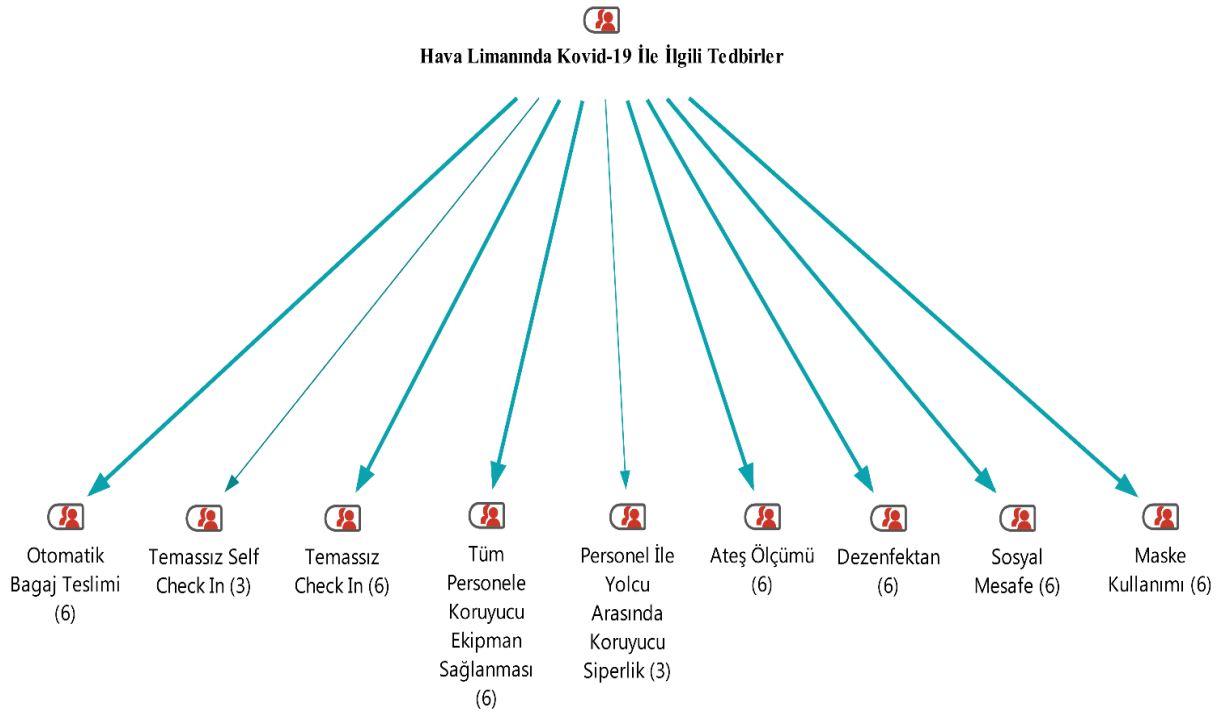
Şekil 1: Araştırmaya Dâhil Edilen Hava Yolu Şirketleri

Araştırma kapsamında Türkiye merkezli Hava yolu şirketlerinden; Türk Hava Yolları, Anadolu Jet, Pegasus, Sun Express, Onur Air ve Corendon Airlines firmalarının internet siteleri incelenmiştir.



Şekil 2:Hava Yolu Şirketlerinin COVID-19ile İlgili Uygulama Esasları

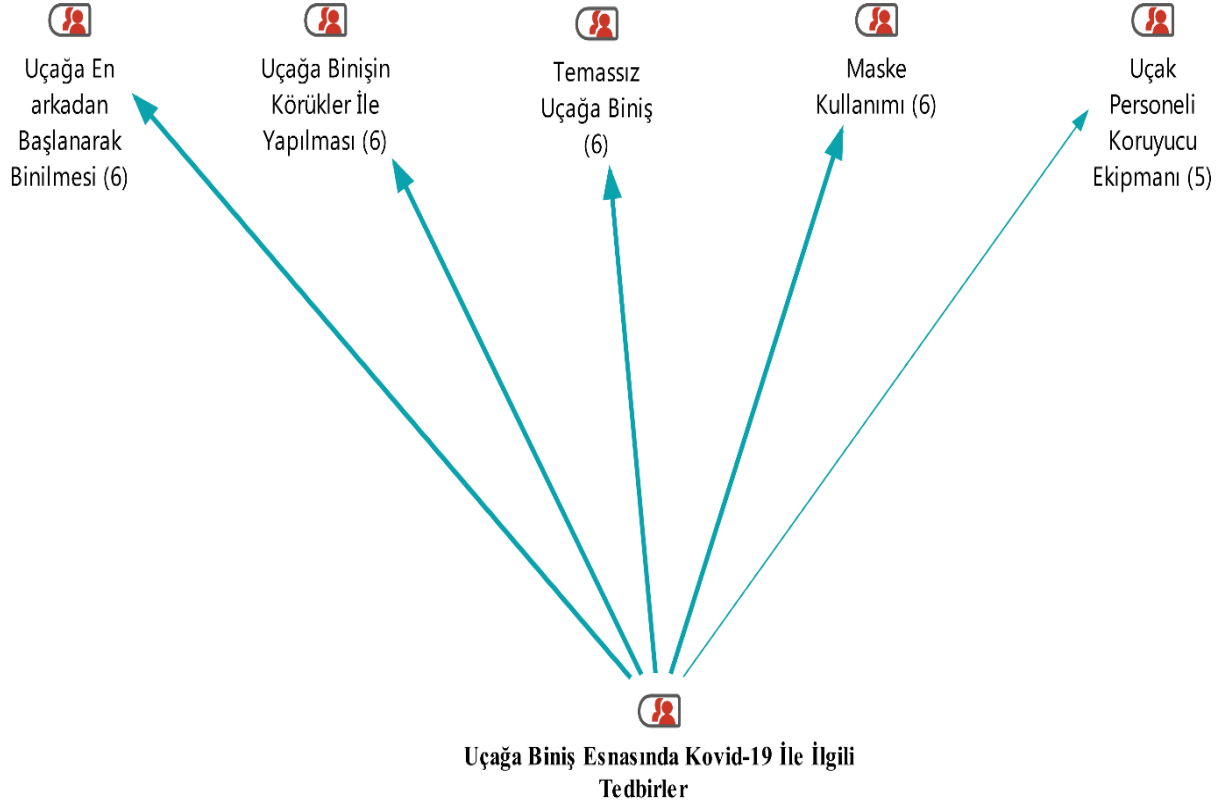
Hava yolu şirketlerinin internet siteleri incelendiğinde COVID-19salgını ile ilgili uygulamaları, dört ana bileşen altında kodlanmıştır. Bunlar; havalimanında COVID-19ile ilgili tedbirler, uçuşa biniş esnasında COVID-19ile ilgili tedbirler, uçak içerisinde COVID-19ile ilgili tedbirler ve uçaktan inişte COVID-19ile ilgili tedbirler olduğu görülmüştür.



Şekil 3: Havalimanında Alınan Tedbirler

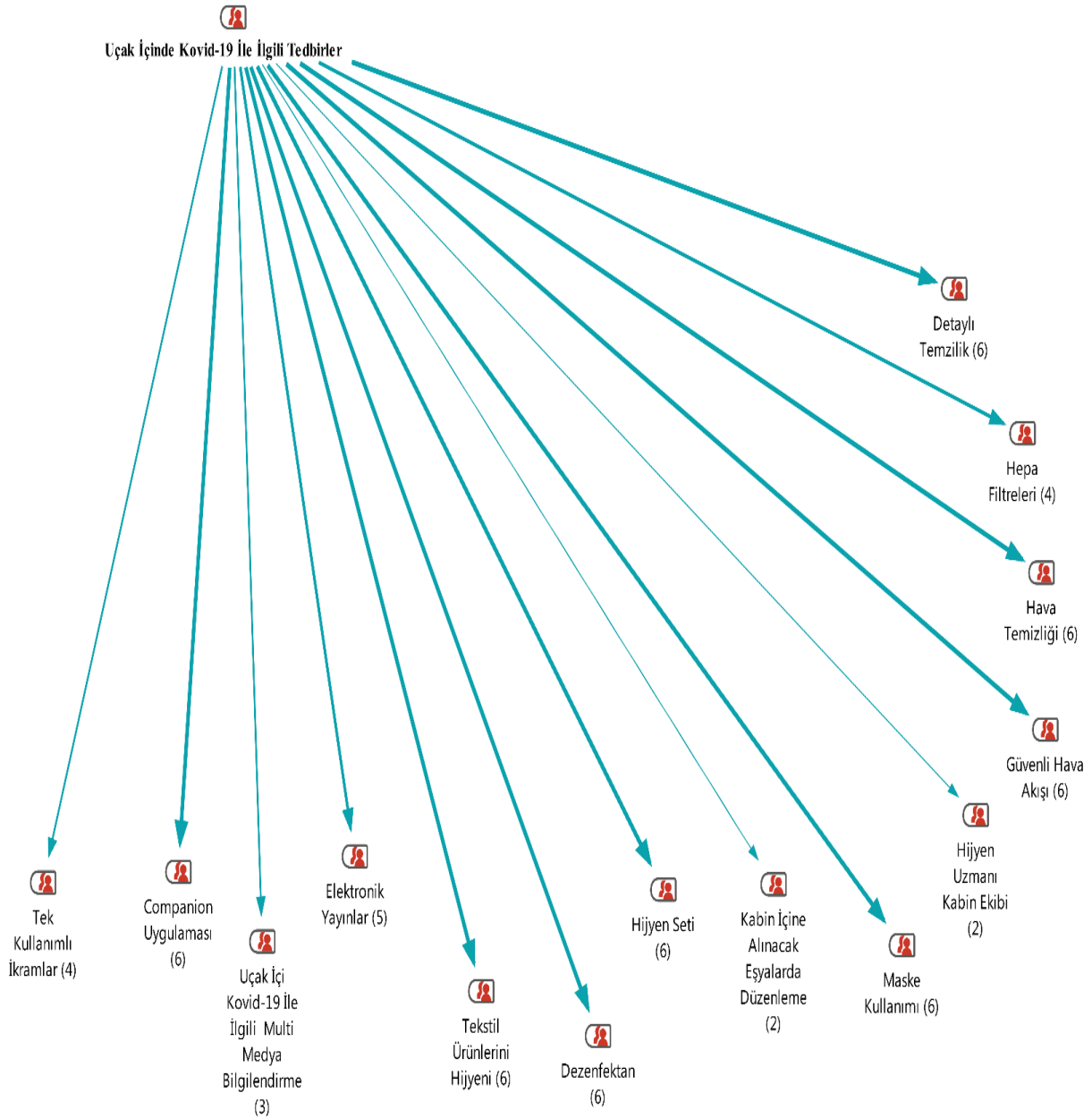
Havalimanında alınan tedbirler bileşenine ait kodlamalar incelendiğinde; otomatik bagaj teslimi (f=6), temassız self check in (f=3), temassız check in (f=6), tüm personele koruyucu ekipman sağlanması (f=6), personel ile yolcu arasında koruyucu siperlik (f=3), ateş

ölçümü (f=6), dezenfektan (f=6), sosyal mesafe (f=6) ve maske kullanımı (f=6) gibi önlemlerin hava yolu şirketlerinin internet sitelerinde yer aldığı görülmektedir.



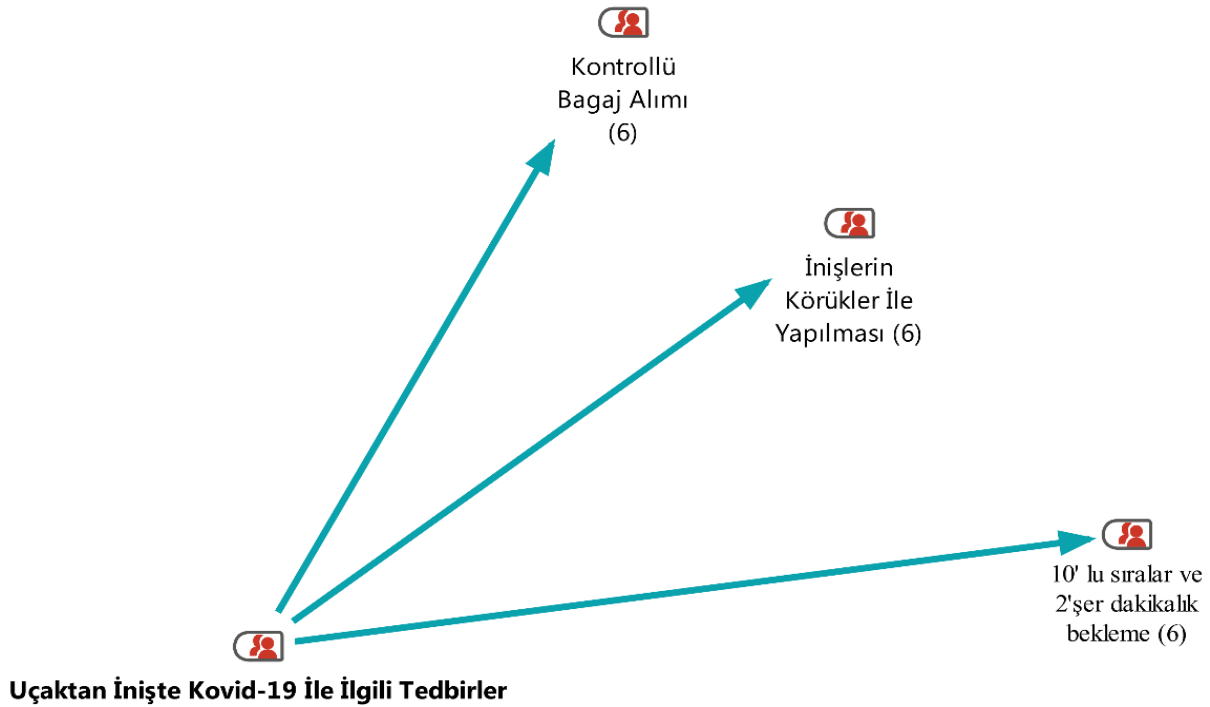
Şekil 4. Uçağa Biniş Esnasında Alınan Tedbirler

Uçağa biniş esnasında alınan tedbirler bileşenine ait kodlamalar incelendiğinde; uçağa en arakadan başlanarak binilmesi (f=6) , uçağa binişin körükler ile yapılması (f=6), temassız uçağa biniş (f=6), maske kullanımı (f=6) ve uçak personelinin koruyucu ekipmanı olması (f=5) gibi önlemlerin olması hava yolu şirketlerinin internet sitelerinde yer aldığı görülmektedir.



Şekil 5: Uçak İçinde Alınan Tedbirler

Uçağa içinde alınan tedbirler bileşenine ait kodlamalar incelendiğinde; tek kullanımlık ikramlar (f=4), companion uygulaması (yolcuların kendi elektronik cihazlarını kullanması) (f=6), COVID-19 ile ilgili multi medya bilgilendirme (f=3), elektronik yayınlar (f=5), tekstil ürünleri hijyeni (f=6), dezenfektan (f=6), hijyen seti (f=6), kabin içine alınacak eşyalarda düzenleme (f=2), maske kullanımı (f=6), hijyen uzmanı kabin ekibi (f=2), güvenli hava akışı (f=6), hava temizliği (f=6), hepa filtreleri (f=4) ve detaylı temizlik (f=6) gibi önlemlerin havayolu şirketlerinin internet sitesinde yer aldığı görülmektedir.



Şekil 6: Uçaktan İniş ile İlgili Tedbirler

Uçağa içinde alınan Tedbirler bileşenine ait kodlamalar incelendiğinde; kontrollü bagaj alımı (f=6), inişlerin körükler ile yapılması (f=6) ve 10'lu sıralar, 2'şer dakikalık bekleme gibi önlemlerin hava yolu şirketlerinin internet sitelerinde yer aldığı görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Dünya genelinde pandemi haline gelen corona virüs kitlesel ölümlere neden olmakla birlikte ülkelerin ekonomilerini derinden sarsmaya başlamıştır. Tüm dünya ülkeleri gündem maddelerinin birinci sırasına pandemi ile mücadeleyi almışlardır. Kişisel hijyenin ve dezenfektanın önemi pandemi ile bir kez daha anlaşılmıştır. İnsanların yoğun olarak buldukları yerlerde maske, siperlik vb. koruyucuların kullanımı zorunlu hale gelmiştir.

Yapılan bu çalışmada Türkiye'de faaliyet gösteren havayolu şirketlerinin internet sitelerinde ki COVID-19salgını ile ilgili alınan önlem ve tedbirleri MAXQDA 2020 paket programı ile değerlendirilmiştir. Buna göre COVID-19ile önlem ve tedbirleri, "havalimanında COVID-19ile ilgili tedbirler, uçağa biniş esnasında COVID-19ile ilgili tedbirler, uçak içerisinde COVID-19ile ilgili tedbirler ve uçaktan inişte COVID-19ile ilgili tedbirler" olmak üzere toplam dört bileşen altında toplanmıştır. Bu dört bileşen altındaki 31 farklı ifade toplam 163 defa vurgulanmıştır. Bu dört bileşenden en fazla ifadeye sahip olan uçak içinde COVID-19ile ilgili tedbirler yer almaktadır. Bunu sırası ile hava limanında COVID-19ile ilgili tedbirler, uçağa biniş esnasında COVID-19ile ilgili tedbirler ve uçaktan inişte COVID-19ile ilgili tedbirler izlemektedir. Araştırma bulgularından elde edilen sonuçlar aşağıda gösterilmiştir.

Havalimanının da COVID-19ile ilgili alınan tedbirler bileşeninin 9 ifade altında toplandığı ve bu ifadelerin 48 defa vurgulandığı görülmüştür. Buna göre en fazla vurgulanan ifadelerin; maske kullanımı, dezenfektan, sosyal mesafe vs. olduğu görülürken en az vurgulanan ifadenin temassız self check in olduğu görülmüştür.

Uçağa biniş esnasında COVID-19ile ilgili alınan tedbirler bileşeninin 5 ifade altında toplandığı ve bu ifadelerin 29 defa vurgulandığı görülmüştür. Buna göre tüm ifadelerin nerdeyse hepsinin aynı düzeyde vurgulandığı söylenebilir.

Uçak içinde COVID-19 ile ilgili alınan tedbirler bileşenin 14 ifade altında toplandığı ve bu ifadelerin 68 defa vurgulandığı görülmüştür. Buna göre detay temizlik, hava temizliği, güvenli hava akışı, vs. gibi ifadelerin daha çok vurgulandığı görülürken, kabin içine alınacak eşyalarda düzenleme ve hijyen uzmanı kabin ekibi gibi ifadelerin az vurgulandığı görülmektedir. Uçaktan inişte COVID-19 ile ilgili alınan tedbirler bileşenin 3 ifade altında toplandığı ve bu ifadelerin 18 defa vurgulandığı görülmektedir. Buna göre tüm ifadelerin nerdeyse hepsinin aynı düzeyde vurgulandığı söylenebilir.

Ortaya konulan bu çalışma ile Türkiye merkezli havayolu şirketlerinin COVID-19 salgını ile ilgili almış oldukları tedbir ve önlemlerin yeterli düzeyde olduğu ve diğer ülkelerin uygulamaları ile mukayese edildiğinde eş değer olduğu söylenebilir. Özellikle ülkemizde ki THY' (Türk Hava Yolları) nın bir çok ülkede ki havayolu taşımacılığında pandemi ile mücadelede örnek olduğu sonucu ortaya konulabilir.

Kaynakça

- Akça, M. (2020). COVID-19'un havacılık sektörüne etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(5), 45-64.
- Albers, S. & Rundshagen, V. (2020). European airlines' strategic responses to the COVID-19 pandemic (January-May, 2020). *Journal of air transport management*, 87, 101863.
- Amankwah-Amoah, J. (2020). Stepping up and stepping out of COVID-19: new challenges for environmental sustainability policies in the global airline industry. *Journal of Cleaner Production*, 123000.
- Arslan, E. ve Kendir, H. (2020). COVID-19 Salgını Sonrası Yükselen Trend Kırsal Turizm: Zile Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3668-3683.
- Artur, K., & Tomasz, K. (2020). Simulation model of security control lane operation in the state of the COVID-19 epidemic. *Journal of Air Transport Management*, (88), 1-10.
- Coker, R. J., Hunter, B. M., Rudge, J. W., Liverani, M., & Hanvoravongchai, P. (2011). Emerging infectious diseases in southeast Asia: regional challenges to control. *The Lancet*, 377(9765), 599-609.
- Coşgun İlgar, S. ve İlgar, M.Z.(2015). Nitel veri analizinde bilgisayar programları kullanılması, *İZÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(5),31-78.
- Creswell, J. W.(2013). *Nitel araştırma yöntemleri*. Çeviri Ed. Bütün M. ve Demir S.B. Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Demir, M., Günaydın, Y., & Demir, Ş. Ş. (2015). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye'de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.
- DHMI, (2020). <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Haber/HAZIRAN-AYINDA-HAVA-YOLUNU-KULLANAN-YOLCU-SAYISI-2-MILYON-750-BIN-OLDU.aspx>Erişim tarihi: 20/07/2020.
- Dünya Sağlık Örgütü (2020), <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331003/WHO-2019-nCoV-POEmgmt-2020.1-eng.pdf>Erişim tarihi: 20/07/2020.
- Franke, M., & John, F. (2011). What comes next after recession?—Airline industry scenarios and potential end games. *Journal of Air Transport Management*, 17(1), 19-26.

- Gold, L., Balal, E., Horak, T., Cheu, R. L., Mehmetoglu, T., & Gurbuz, O. (2019). Health screening strategies for international air travelers during an epidemic or pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 75, 27-38.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-20.
- Günay, F., Bayraktaroğlu, E., & Özkul, K. (2020). Assessing the short-term impacts of covid-19 pandemic on foreign visitor's demand for Turkey: A scenario analysis. *Journal of Ekonomi*, 2(2), 80-85.
- Hollingsworth, T. D., Ferguson, N. M., & Anderson, R. M. (2006). Will travel restrictions control the international spread of pandemic influenza?. *Nature medicine*, 12(5), 497-499.
- Iacus, S. M., Natale, F., Santamaria, C., Spyrtos, S., & Vespe, M. (2020). Estimating and projecting air passenger traffic during the COVID-19 coronavirus outbreak and its socio-economic impact. *Safety Science*, 104791.
- IATA, (2020). <https://www.iata.org> Erişim tarihi: 20/07/2020.
- Kabadayı, M. ve Kardeş, N. (2020). Kovid-19'un (Koronavirüsün) Yerli Turist Davranışı ve Seyahat Eğilimlerine Etkileri, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3703-3719.
- Karadeniz, E., Beyaz, F. S., Ünlübulduk, S. N. ve Kayhan, E. (2020). Covid-19 Salgınının Turizm Sektörüne Etkilerinin ve Uygulanan Stratejilerin Değerlendirilmesi: Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3116-3136.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, (2020). <https://basin.ktb.gov.tr/TR-267925/uluslararası-konuklar-guvenli-turizm-icin-antalyada.html>.
- Macit, A. ve Macit, D. (2020). Türk sivil havacılık sektöründe Covid-19 pandemisinin yönetimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 7(4), 100-116.
- Maneenop, S., & Kotcharin, S. (2020). The impacts of COVID-19 on the global airline industry: An event study approach. *Journal of Air Transport Management*, 101920.
- Monmousseau, P., Marzuoli, A., Feron, E., & Delahaye, D. (2020). Impact of Covid-19 on passengers and airlines from passenger measurements: Managing customer satisfaction while putting the US Air Transportation System to sleep. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 7, 100179.
- Nikolaou, P., & Dimitriou, L. (2020). Identification of critical airports for controlling global infectious disease outbreaks: Stress-tests focusing in Europe. *Journal of Air Transport Management*, 101819.
- Sigala, M. (2020). Tourism and COVID-19: impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of Business Research*, (117), 312-321.
- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook*. SAGE publications limited.
- Sobieralski, J. B. (2020). COVID-19 and airline employment: Insights from historical uncertainty shocks to the industry. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, (5), 1-10.
- Sürme, M. (2020). *Turizm ve COVID-19*. İKSAD Yayınevi.

- Tan, K. M. (2016). Incumbent response to entry by low-cost carriers in the US airline industry. *Southern Economic Journal*, 82(3), 874-892.
- TÜBA Covid-19 Pandemi Değerlendirme Raporu, (2020). <http://www.tuba.gov.tr/files/images/2020/kovidraporu/Covid-19%20Raporu-Final+.pdf>Erişim tarihi: 26/07/2020
- Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, (2020). <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/Covid-19/covid-19-uoeb.pdf> 28.08.2020
- Uğur, N. G. & Akbiyik A. (2019). Impacts of COVID-19 on global tourism industry: A cross-regional comparison, *Tourism Management Perspectives*. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2020.100744>.
- <https://tr.euronews.com/2020/05/04/dunyada-covid-19-salg-n-n-ilk-100-gununde-yasananlar-ilk-nerede-ortaya-c-kt-nas-l-yay-ld>Erişim tarihi: 28/08/2020.
- [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/ATAG/2020/649368/EPRS_ATA\(2020\)649368_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/ATAG/2020/649368/EPRS_ATA(2020)649368_EN.pdf)Erişim tarihi: 28/08/2020.
- <https://www.bbc.com/future/article/20200709-how-covid-19-will-change-air-travel-as-we-know-it>Erişim tarihi: 28/08/2020.
- <https://teyit.org/havacilik-sektorunde-covid-19-etkileri-nasil-hissediliyor/>Erişim tarihi: 26/08/2020.
-