

Havayolu Yolcu Haklarına İlişkin Yasal Düzenlemelerin Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: İstanbul Atatürk Havalimanında Bir Araştırma[#]

Ali TUNCEL

Düzce Üniversitesi,
Sosyal Bilimler Enstitüsü
alituncel44@hotmail.com

Doç. Dr. Emrah ÖZKUL

Kocaeli Üniversitesi,
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
emrahozkul@hotmail.com

Yrd. Doç. Dr. Arif GÜNGÖR

Düzce Üniversitesi,
Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
arifgungor@hotmail.com

Özet: Bugün havayolu şirketleri teknolojik gelişmelere paralel olarak sunduğu konfor ve hız ile seyahatçiler açısından daha çok tercih edilmektedir. Bununla birlikte geçmişten bugüne kadar hava yollarında yaşanan çeşitli sıkıntılar yolcular için maddi ve manevi birçok kayıplara neden olmuştur. Son yıllarda ABD ve Batı Avrupa ülkeleri gibi gelişmiş toplumlarda tüketici hakları kapsamında getirilen düzenlemeler havayolu ile seyahat eden yolcuları da kapsayıcı boyutlara ulaşmıştır. Türkiye bu eksikliğini AB'nin söz konusu düzenlemesinin benzerini Türkçeye uyarlayarak Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde bir yönetmelikle giderme yoluna gitmiştir. Türkiye'de 3 Aralık 2011 tarihli 28131 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan ve 1 Ocak 2012'de yürürlüğe giren "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" (Shy-Yolcu, 2012) çerçevesinde ele alınan söz konusu yönetmelik bu çalışma için de temel referans olarak kabul edilecektir. Bu çalışmada; getirilen yasal düzenlemelerle havayolu ile seyahat eden yolculara ne tür haklar sağlandığı ve havayolu şirketlerinin sorumluluklarının neler olduğu araştırılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Havayolu Yolcu Hakları, Yasal Düzenlemeler, Turizm, İstanbul Atatürk Havalimanı

[#] Bu çalışma Düzce Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Destek Programı kapsamında desteklenmiştir. Proje Numarası: 2013.15.01.142

An Evaluation by Passengers About Legal Regulations and Applications of Airline Passengers Rights: A Study in Istanbul International Airport

Abstract: *Today airline companies which carry both people and cargo with offering comfort and speed parallel to technological improvements, are more preferred by travellers. However, until today the inconveniences of airline cause losts of tangible and moral losses for passengers. Recently in developed countries like United States of America / USA and West European countries, settlements in coverage of user rights also involve passengers. Although there is a Turkish Civil Aviation Law number 2920 in Turkey, it is seen that there are still incompleteness about this subject. In order to overcome this, the Similar of the regulation in EU was adopted in Turkish and put in Civil Aviation General Management regulation. "The Regulation Rights of Air Line Passengers" (Shy-Passenger, 2012) that was published in an Official Gazette of the Republic of Turkey numbered 28131 dated 3 December 2011 and administered on 1 January 2012 is accepted as a main reference for this study.*

Keywords: *Airline Passenger Rights, Legal Arrangements, Tourism, Istanbul Ataturk Airport.*

Giriş

Yolcu ve yük taşımaya yönelik birbirine bağımlı faaliyetlerden ve birimlerden oluşan bir sistem olan havayolu ulaştırması; havayolu işletmeciliği, hava seyrüsefer ve hava trafik kontrol hizmetleri, yer ve ikram hizmetleri, eğitim, bakım, ilgili alt ve üst yapılar ve diğer havacılık faaliyetleri ile bütün bu faaliyetlerin uluslararası kurallara göre koordinasyonu ve denetimi kapsamaktadır (DPT, 1995). Yolcu ve yük taşımacılığı hizmeti sunan havayolu taşımacılığı faaliyetleri, ekonomik gelişme ve büyümede çok önemli bir rol oynamaktadır (Grosche, 2009).

Teknolojik gelişmelerin yaşandığı bugünlerde, yolcu ve yük taşımaya yönelik, birbirine bağımlı faaliyet ve birimlerden oluşan havayolu ulaşım sektörü sunduğu konfor ve ulaşım süresinin kısalığı gibi nedenlerle daha da tercih edilir bir hale gelmiştir. Bu tercih sırasında bazı sorunlarda yaşanmıştır. Özellikle tatil amaçlı uçuş yapan yolcuların yaşadıkları bu olumsuzluklar (beklemeler, rötarlar, muhatap bulamama, eşyaların kaybolması, bagajların zarar görmesi vb.) bu sorunların bazılarıdır. 2012 yılında yürürlüğe giren yönetmelik ile birlikte söz

konusu sorunların azaltılması, hava yolu işletmelerinin hizmet kalitesini artırması, yolcu hakları konusunda daha ciddi olunması ve neticede havayolu işletmelerine olan güvenin artması planlanmıştır.

Bu araştırma ile ilgili yönetmeliğin daha geniş kitlelere duyurulması ve bu konuda farkındalık yaratılmasına ilişkin bir katkının da sağlanabileceği beklenmektedir. Ayrıca havayolu ile yapılacak seyahatlere olan talebin artacağına ilişkin beklentilerin ortaya çıkarılması bu araştırmanın önemli olabilecek bir başka yönünü oluşturmaktadır. Getirilen yasal düzenlemelerle havayolu ile seyahat eden yolculara ne tür haklar sağlandığı ve havayolu şirketlerinin sorumluluklarının neler olduğu araştırma konusu olmuştur. Elde edilecek bulgulardan, yolcu hakları konusunda getirilen düzenlemeler konusunda yolcuların bilinirlik düzeylerinin düşük olacağı, ancak uçak şirketlerine olan güvenlerinin artacağı, şirketlerin yolcularına sundukları hizmet düzeyinin artacağı, hava yollarına olan talebin artacağına ilişkin görüş ve tutumlara sahip olacakları beklenmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1 Havayolu Taşımacılığı, Özellikleri ve Sınıflandırılması

Hava taşımacılığı, kısa sürede çok hızlı teknolojik ve yapısal değişiklikler göstermiştir. Bir yandan geniş kapasiteli, yakıt tasarrufu sağlayan, düşük gürültü ve emisyon seviyelerine sahip uçakların geliştirilmesinin; havayolu şirketlerinin faaliyetleri, yönetimi, hizmet kalitesi ve kapsamı üzerinde büyük ölçüde etkisi olurken diğer yandan serbestleşme, özelleştirme, sektörün daha ticari bir yapıya dönüştürülmesi ve işbirliklerinin oluşması sektörün yapısını değiştirmiş ve sektörü tüketicilerin hakim olduğu bir pazara dönüştürmüştür (DPT, 2001).

Toplu gezi turizminin yapılmaya başlandığı 1950'li yıllardan itibaren turizm-havayolu ilişkisi önem kazanmaya başlayarak, tur operatörlerinin geniş halk kitleleri üzerinde turizme olan istemlerini artırmak için başta gelen uğraşlarından biri olmuştur. Seyahat hizmetlerinin bu denli örgütlenmiş ve bütünleştirilmiş şekli ise "PAKET TUR" olarak adlandırılmaktadır. Şüphesiz, toplu-gezi turizmini yaratan ve böylece uluslararası turizmin hızlandıran paket turlar genellikle en etkin bir biçimde "havayolu" (uçak) ile yapılmaktadır.

Havayolları ile yapılan seyahatlerin 1950 yılından beri sürekli bir şekilde büyümesi, "turizm-havayolu" ilişkisinin birbirine bağımlı olduğunu ve aralarında doğrusal bir fonksiyonun bulunduğunu göstermektedir. Günümüzdeki turizm hareketlerinin büyük bir bölümü için ulaştırma, havayollarını ifade etmektedir (Gürdal, 1995). Ulaştırma türü hakkında genel bir değerlendirme yapıldığında; 2014 yılı verilerine göre havayolunun %54, karayolunun %39, denizyolunun %5

ve demiryolunun %2'lik paya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Yıllara göre değişim incelendiğinde havayolu ile ulaştırma %42'lik düzeyden %12'lik bir artış sağlamıştır (WTO, Tourism Highlights, 2015). Diğer ulaştırma araçlarındaki düşüş, geleceğe ilişkin beklentiler açısından havayolunun önemini artıracığını ortaya koymaktadır.

Havayolu taşımacılığı kendine has birçok özelliği bünyesinde barındırmaktadır. Bu özelliklere havayolu işletmelerinin karlı bir şekilde ayakta kalabilmeleri için, sektörü etkileyen ekonomik, politik, teknolojik, hukuksal ve çevresel etkilerle birlikte seçilen işletme stratejileri açısından bakmak daha açıklayıcı olacaktır (Şengür, 2004).

Havayolu taşımacılığı sektörü diğer sektörler ile etkileşim içinde olmasıyla birlikte, kendi bünyesinde oluşturmuş olduğu bir takım temel özelliklere sahiptir. Bu temel özellikleri aşağıdaki biçimde sıralamak mümkündür (Dökmen 1998; Wells 2004; Aslan, 2007; Kuyucak ve Şengür, 2009);

- Havayolu taşımacılığı, oligopol pazar özelliği göstermektedir. İşletmeler, oligopol pazarın özelliği olarak, karşılıklı bağımlılık esasına göre rekabet etmenin yanı sıra diğer oligopol pazar özelliklerine de sahiptirler.
- Havayolu işletmeleri, sahip oldukları varlıklarının büyük çoğunluğunun teknolojik gelişmeye bağlı olması sebebiyle, teknolojik gelişmelerden oldukça fazla etkilenmektedir.
- Havayolu taşımacılığı sektörü, yakıt maliyetleri gibi kendi kontrolünün dışında gerçekleşen olaylara karşı hassastır. Dünya petrol fiyatlarındaki artışlardan ve hükümetlerin uyguladığı vergi politikalarından etkilenmektedir.
- Havayolu taşımacılığı sektöründe, uzmanlaşmış çalışanların eğitimleri ve bu kişilere verilecek ücretler, işletmeler için bir maliyet oluşturmaktadır. Ancak, müşterilere sunulacak hizmetlerin çalışanlar tarafından karşılanması, müşteride oluşturulacak her memnuniyetin işletmeye olumlu katkılar sağlayacağı düşünüldüğünde işletmeler açısından bu maliyet unsurunu katlanır kırmaktadır.
- Havayolu sektöründe oluşan talep, ekonomide meydana gelen olumsuz dalgalanmalardan doğrudan etkilenmektedir. Kişilerin gelir seviyeleri de ekonomik dalgalanmalardan olumsuz etkileneceği için tatil amaçlı seyahat eden yolcuların oluşturduğu talep, iş amaçlı seyahat eden yolcuların oluşturduğu talebe göre daha fazla etkilenmektedir.

- Havayolu taşımacılığı hizmeti, güvene dayanan bir ürün özelliği taşımaktadır. Ancak, hizmetin tüketim öncesinde denenme imkânının olmayışı nedeniyle, müşterilerin tek bir havayolu işletmesine olan bağlılıkları çok düşük bir seviyede gerçekleşmektedir.
- Havayolu taşımacılığı ulusal ve uluslararası hukuki düzenleme ve kurallara tabidir. Ulusal anlamda, havayolu işletmeleri emniyet ve seyrüsefer konularında devlet gözetiminde bulunmaktadır. Uluslararası düzeyde ise, hava trafik haklarına göre diğer ülkelere yapılacak seyrüseferler için uluslararası anlaşmalara göre taşımacılık faaliyetlerini gerçekleştirmektedir.
- Havayolu işletmelerinde hizmet üretimi ile hizmetin müşteriye ulaştırılması eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir ve ulaştırma başlı başına bir deneyim ürünü olup kalitesi çoğunlukla tüketim anında değerlendirilmektedir.
- Havayolu işletmelerin yapısı gereği bazı hizmetlerin işletme dışındaki bir kaynaktan satın alınması, işletmelerin temel yetkinliklerine odaklanmasını sağlamakta ve rekabet avantajını elde etmelerini sağlamaktadır.
- Havayolu işletmesinin ürünü ise, yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak için sunulan uçuş-içi kabin hizmetleri, biletleme, bagaj transfer hizmetleri, kargo hizmetleri gibi tüm hizmetleri içerir.
- Havayolu taşımacılığı sektörü yapısal olarak üreticiler ve tüketiciler olmak üzere iki ayrı boyuttan oluşmaktadır. Bu doğrultuda, üreticiler; imalatçı işletmeler, hükümetler, havayolu taşımacılığı, havacılık destek hizmetleri ve havaalanı hizmetlerinden oluşmaktadır. Tüketiciler ise; yolcular ve kargo olmak üzere iki temel alt gruptan oluşmaktadır.

Havayolu taşımacılığının yapısı Şekil 1'de kapsamlı olarak gösterilmektedir.

Havayolu işletmelerinin çeşitli kriterlere göre sınıflandırıldığı görülmektedir. ICAO havayolu işletmelerini yaptıkları operasyonun türüne, trafik tipine, pazarda üstlendikleri rollere veya operasyonun büyüklüğüne, ekonomik önem derecesine ve sahiplik yapısına göre sınıflandırılmaktadır (ICAO, 2004, Arıkan ve Ahipaşaoğlu, 2005:137). Bu sınıflandırma içerisinde yer alan işletmeler başlıca aşağıdaki gibidir;

Operasyonun tipine göre: Tarifeli havayolu işletmesi (Scheduled air carrier), Tarifesiz havayolu işletmesi (Non-scheduled air carrier), Charter havayolu işletmesi (Charter carrier),

Trafik tipine göre: Yolcu taşıyan havayolu işletmesi ve Kargo taşıyan havayolu işletmesi,

Pazarda üstlendikleri role veya operasyonlarının büyüklüğüne göre: Büyük havayolu işletmesi (Major air carrier), Bölgesel havayolu işletmesi (Regional carrier), Besleyici havayolu işletmesi (Feeder carrier), Banliyö havayolu işletmesi (Commuter carrier).

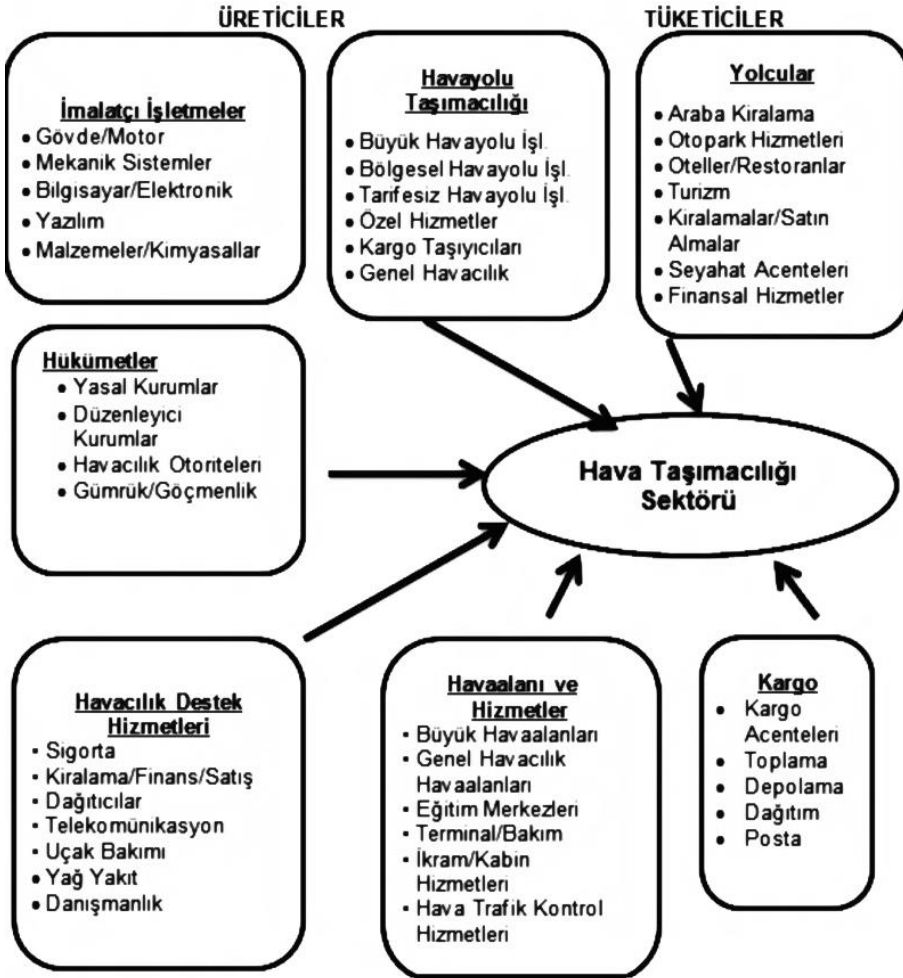
Pazardaki durumları ve ekonomik önem derecesine göre: Belli bir pazara hitap eden havayolu işletmesi (Niche carrier), Yeni kurulmuş havayolu işletmesi (Start-up carrier), Pazara yeni giren havayolu işletmesi (New entrant carrier), Düşük maliyetli havayolu işletmesi (Low-cost carrier).

Sahiplik yapısına göre: Devlet sahipliğindeki havayolu işletmeleri (State-owned carrier), Özel havayolu işletmesi (Private carrier), Ortak Havayolu İşletmesi (Joint venture carrier).

1.2. Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik (Shy-Yolcu)

Yukarıda belirtildiği gibi havayolu ile ilgili problem yaşayan yolcuların durumlarına ilişkin oluşturulan yönetmelik seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumları açıkça ortaya koymaktadır. Bu haklar aşağıdaki gibidir (Shy-Yolcu, 2012: 1-3);

Uçağa Kabul Edilmeme Durumunda Getirilen Haklar: Uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi, bir uçuşta uçağa kabul edilmeme durumunun öngörülmesi halinde, öncelikle ilgili yolcu ile uçuşu icra eden hava taşıma işletmesi arasında mutabık kalınacak menfaatler karşılığında rezervasyonundan feragat edecek gönüllüler isteyecektir. Gönüllülere, Madde 9'a (Geri Ödeme veya Güzergâh Değişikliği Hakkı) uygun olunarak söz konusu yardım belirtilen kararlara ek olarak gerçekleştirilecektir. Eğer yolcular kendi iradeleri dışında uçağa kabul edilmezler ise, havayolu şirketi 1 Ocak 2012'de yürürlüğe giren "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğin" "Tazminat Hakkı (m.8) veya "Geri Ödeme ya da Güzergâh Değişikliği Hakkı (m.9) ya da Hizmet Hakkı (m.10) kurallarını yolcularına uygulayacaktır (Shy-Yolcu, 2012: 3-4).

Şekil 1: Havayolu Taşımacılığının Yapısı (Dökmen, 1998: 10)

Uçuşların İptali Durumunda Getirilen Haklar: Rezervasyonu yapılmış bileti olan en az bir yolcunun taşınmaması veya seferin gerçekleşmemesi halinde iptalden bahsedilebilir. İptal durumunda seyahatin mesafesine göre belirli koşullarda yolcuya ödenecek tazminat miktarı ve ona sunulması gereken hizmetler tüzükle belirlenmiştir (Kaya, 2012: 140). Uçuşları iptal edildiği durumlarda, hava taşıyıcısı firmanın sorumlulukları aşağıdaki şekilde belirtilebilir:

• Bilet ücretinin tamamının en geç yedi gün içinde ödenerek, yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunun ücretsiz sağlanması,

• Benzer taşıma şartları altında, ilk fırsatta son varış yerine güzergah değişikliğinin sağlanması,

• Son varış yerine, boş koltuk durumuna bağlı olarak, yolcunun uygun göreceği daha sonraki bir tarihte, benzer taşıma şartları altında güzergâh değişikliğinin yapılması.

Bekleme süresine göre de havayolu işletmelerinin ayrıca;

• İki-üç saat arası gecikmelerde, makul ölçüde sıcak ve soğuk içecekler,

• Üç ila beş saat arası gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek,

• Beş saat ve üzeri gecikmelerde sıcak ve soğuk içecekler ile günün zamanına göre kahvaltı veya yemek, ilave sıcak ve soğuk içecekler ile ilave hafif ara yemeği,

• Bir veya daha fazla gece konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda veya yolcu için ilave bir konaklamanın gerekli hale geldiği durumlarda, otelde veya uygun bir konaklama tesisinde konaklama,

• Havaalanı ve konaklama yeri (otel veya benzeri) arasındaki ulaşım bedelini ödeme zorunluluğu vardır.

Bunlara ek olarak süre kısıtlaması olmaksızın ise;

• İki telefon görüşmesi, faks mesajı veya e-posta hizmeti teklif etme zorunluluğu bulunmaktadır.

Yolcuya hangi durumlarda (örneğin siyasi istikrarsızlık, hava şartları, güvenlik riskleri, grevler vs.) tazminat ödenmeyeceği de ayrıca düzenlenmiştir. Ancak olağan üstü bir durumun gerçekleşmesi durumunda da yiyecek, konaklama, vs. hizmetlerin yolcuya sunulması gerekmektedir (Kaya, 2012: 140).

Uçuşların Tehiri Durumunda Getirilen Haklar: Uçuşların tehiri durumunda uçuşu gerçekleştiren havayolu işletmesi planlanan hareket saatinden itibaren,

• 1500 kilometreden (1500 km dâhil) daha kısa ve iç hatlardaki uçuşlar için iki saat veya daha fazla,

• 1500 ile 3500 (3500 km dâhil) kilometre arası uçuşlar için üç saat veya daha fazla,

- 3500 kilometreden daha uzun uçuşlar için dört saat veya daha fazla.

Havayolu işletmesi yukarıda belirtilen tehir durumlarında yolculara bekleme süresine uygun olarak yiyecek-içecek, haberleşme, duruma göre konaklama ve ulaşım hizmetleri sağlamak zorundadır. Ayrıca tehir en az 5 saat olduğunda ilgili havayolu işletmesi yolculara bilet ücretinin tamamını en geç yedi gün içinde ödeyerek, yolcunun seyahatinin ilk başlangıç noktasına ilk fırsatta dönmesini sağlayacak bir dönüş uçuşunu ücretsiz sağlamak zorundadır (Shy-Yolcu, 2012: 7).

Tazminat Hakkı: Türkiye’de 1.1.2012’de yürürlüğe giren ilgili yönetmeliğin tazminat hakkını düzenleyen 8.maddesine göre;

- 1500 km veya daha kısa süreli tüm uçuşlar için 250 Avro’nun TL cinsinden karşılığı,
- 1500-3500 km arası uçuşlar için 400 Avro’nun TL cinsinden karşılığı,
- 3500 km’den daha uzun uçuşlar için 600 Avro’nun TL cinsinden karşılığı, tutarında tazminat verilir.

Üst veya Alt Hizmet Sınıfına Yerleştirme: Havayolu şirketi, bir yolcuyu biletin satın alındığı hizmet sınıfından daha üst bir hizmet sınıfına yerleştirdiği takdirde herhangi bir ek ödeme talep edemez. Tersine yolcunun daha alt bir hizmet sınıfına yerleştirilmesi durumunda, bilet ücretleri arasındaki farkın iadesine ek olarak;

- 1500 km veya daha kısa süreli tüm uçuşlar için bilet ücretinin %30’u,
- 1500-3500 km arası uçuşlar için bilet ücretinin %50’si,
- 3500 km’den daha uzun uçuşlar için bilet ücretinin %75’i yedi gün içinde çeşitli ödeme araçları ile yolcuya ödenmesi zorunludur.

Hareket Kabiliyeti Kısıtlı veya Özel İhtiyaçları Olan Kişiler: Havayolu şirketi, Hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler ve refakatçileri ile refakat etmek için sertifikalandırılmış rehber köpekler ve tek başına seyahat eden çocukların taşınmasına öncelik tanınır. Uçağa kabul edilmeme, iptal ve her türlü tehir söz konusu olduğunda, bu kişiler en kısa zamanda yiyecek-içecek, konaklama, haberleşme, ulaşım gibi hizmetleri alma haklarına sahiptirler.

Yolculara Haklarını Bildirme Yükümlülüğü: Havayolu taşıyıcısı şirket bir iptal durumu ya da en az iki saatlik bir tehir söz konusu ise her yolcuya haklarını sözlü, yazılı ve/veya elektronik formatta bildirmekle yükümlüdür. Yolcuyu uçağa kabul etmeyen veya bir uçuşu iptal eden hava taşıma işletmesi,

etkilenen her yolcuya bu yönetmeliğe göre tazminat ve yardım kurallarını belirleyen yazılı bir bildirim sunmakla yükümlüdür.

Havayolu şirketi, check-in işlemi sırasında, “Uçağa kabul edilmediğiniz, uçuşunuz iptal edildiği veya en az iki saat tehir edildiği takdirde, alacağınız hizmetler ile ilgili haklarınızı belirten metni check-in kontuarından veya uçağa biniş kapısından isteyiniz.” ifadesini içeren Türkçe ve İngilizce bir bildirim okunaklı bir şekilde yolcular tarafından açıkça görülebilmesini sağlamak zorundadır.

2. Araştırmanın Yöntemi

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı “Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmeliğe ilişkin bilinirlik düzeyleri ile bu yönetmelik hakkındaki görüş ve tutumlarını belirlemektir. Bu temel amacın yanında;

- Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi,
- Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi,
- Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile bilinçli yolcu davranışı,
- Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranışı,
- Araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri ile bilgilendirme faktörü,
- Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek gibi alt amaçlar da bulunmaktadır.

Araştırmada tanımlayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Tanımlayıcı araştırma modeli, mevcut problemi ve bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaktadır (Kurtuluş, 2004: 252). Araştırma hipotezlerinin katılımcıların demografik özellikleri ve uçakla seyahat sıklıkları değişkenleri ile kurulmasının nedeni belirtilen değişkenlerin ilgili yönetmeliğin bilinirlik düzeyini etkileyeceğinin düşünülmesidir.

İstanbul Atatürk Havalimanından seyahat eden yerli yolcular araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Ancak havayolları ile seyahat eden yolcuların uçuş zamanları ve sayılarını net olarak belirlemek oldukça güç olmaktadır. Ayrıca

yolculara ilişkin listeye gizlilik ve güvenlik nedeniyle ulaşılamama sorunu olduğundan araştırma evreni için bir çerçeve oluşturmak da zor olmaktadır. Bu çalışmada evrenin belli olmadığı bir durum söz konusudur. Sekaran'ın (1992: 253) belli evren için kabul edilebilir örneklem büyüklüklerine bakıldığında 1.000.000 ve üzeri evren büyüklükleri için 384 örneklem büyüklüğü temel alınmıştır.

Uygulama çalışmaları Atatürk Havalimanı Mülki İdare Amirliğinden alınan geçici giriş izli ile 2013 yılının Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında karşılıklı görüşme yoluyla yapılan nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Katılımcılara toplam 520 anket formu dağıtılmıştır. Toplanan anketlerde 15 anketin hiç doldurulmadığı, 19 anketin ise tam olarak doldurulmadığı tespit edilmiştir. 486 anket değerlendirmeye alınmıştır. Katılımcıların tarafsız ve rahat cevap verebilmelerini sağlamak amacıyla anket çalışmaları isimsiz olarak yapılmıştır. Araştırma bu anketler üzerindeki cevaplar ışığında yapılmış ve değerlendirilmiştir. Örneklem hacmi kolayda örnekleme ile seçilen 486 yolcudan oluşmaktadır.

Nicel araştırma, bazı ürün ve hizmetlerden haberdar olan tüketicilerin sayıları ve yüzdeleri gibi, sayılar ve nicelikler hakkında bilgi vermektedir (Proctor, 2003). Anket tekniği, belli bir konuda saptanmış hipotezlere ya da sorulara bağlı olarak, bir evren yada örnekleme oluşturan kişilere sorular yöneltmek suretiyle sistemli ve yazılı veri toplama tekniği olarak tanımlanabilir (Balcı, 2011). Anket formundaki soruların hazırlanmasında, havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmelik ile Mert (2004), Dickinson ve Shaver' in (1982) yapmış oldukları araştırmaların anket sorularından da yararlanılmıştır. Araştırmanın amaçlarına uygun olarak hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 8 adet soruya ve yönetmelik ve uçak seyahati ile ilgi çoktan seçmeli, sıralama, sınıflama ölçeğinde geliştirilmiş 5 adet soruya yer verilmiştir. İkinci bölümde 5'li likert ölçeği esas alınarak hazırlanmış 25 ifadeye yer verilmiştir.

2.2. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Güvenilirlik; bir ölçme aracında bütün soruların birbiriyle tutarlılığını, ele alan oluşumu ölçmede türdeşliğini ve yeterliliğini ortaya koyan bir kavramdır (Özdamar, 2004: 622). Güvenilirlik analizi yapılırken iki farklı yaklaşım bulunmaktadır. İlk yaklaşım birbirini takip eden ölçümlerde bireyin grup içerisindeki sırasının değişmemesidir. İkinci yaklaşım ise birbirini takip eden ölçümlerde ölçme hatalarının büyüklüğüdür. Ölçeğin tekrar edilen ölçümlerinde aynı denekten hemen hemen aynı ölçüm değerinin elde edilmesidir. Güvenilirlik hem ölçme aracına hem de aracın sonuçlarına ait bir özelliktir (Ercan ve Kan 2004: 212)

Güvenilirlik Katsayısı: 0,00 – 0,40 Arası güvenilir değil, 0,42 – 0,60 Arası düşük güvenirlikte, 0,61 – 0,80 Arası oldukça güvenilir, 0,81 – 1,00 Arası yüksek derecede güvenilir olarak değerlendirilmiştir (Özdamar, 2002: 18).

Tablo 1: Faktörlerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Faktörler	İfade sayısı	Cronbach Alfa değerleri
Genel	25	,858
Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi	10	,927
Bilinçli Yolcu Davranışı	7	,892
Bilgilendirme	3	,619

Yapılan çalışmanın güvenilir olup olmadığını ölçmek için her bir ölçeğin ayrı ayrı Cronbach Alfa değerine bakılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucunda ölçekteki maddelerin güvenilirliğini düşüren 2, 3, 7, 23 ve 25. ifadeler çıkarılarak eksiltme işlemi yapılmıştır.

Tüm ölçeklere ilişkin ve her bir ölçek için yapılan güvenilirlik analizi Cronbach Alfa Değeri tabloda gösterilmiştir. Bilgilendirme ölçeğine ilişkin değer 0, 619 bulunmuş ve ölçeğin güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Genel ifadeler, yönetmeliğin bilinirlik düzeyi ve bilinçli yolcu davranışı ölçeğine ilişkin değerler ise 0, 81in üzerinde bulunmuş ve ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Ölçeğe ilişkin geçerlilik çalışmasında, ifadelerin ölçme amacına uygun olup olmadığını, ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediğini ve farklı kavramları barındırıp barındırmadığını belirlemek amacı ile uzman görüşüne başvurulmuştur. Bu görüşmeler neticesinde bazı ifadeler uzman görüşleri doğrultusunda düzenlenmiştir.

2.3. Faktör Analizi

Sosyal bilimlerde kavramların birbirleri ile ilişkisi araştırılırken, kavramların doğrudan ölçümü yapılamadığı için bu kavramları gösteren davranış ve tutumlar ifadelere dönüştürülerek ölçekler geliştirilir. Sorulan soruların cevap verecek kişiler tarafından kaç boyutta algılandığını saptamak için faktör analizi uygulanır (Sipahi, Yurtkoru ve Çınko 2010, 73). Faktör analizi birimlerin çok sayıdaki birbirleri ile ilişkili özellikleri arasından, birlikte ele alınabilen, birbirleriyle ilişkisiz fakat bir oluşumu (olayı, fenomeni) açıklamakta yararlanabilecek olanlarını bir araya toplayarak (gruplayarak) yeni bir isimle, faktör olarak tanımlamayı sağlayan, bir yöntemdir. İki temel amacı vardır. Bunlar; değişken sayısını azaltmak ve değişkenler arasındaki ilişkiden yararlanarak bazı yeni yapılar ortaya çıkarmaktır (Özdamar, 2002: 234). Bu

çalışmada da bütünsel olarak ifadelerin yer aldığı bölüm faktör analizine tabii tutulmuş ve aşağıdaki şekilde tablolaştırılmıştır.

Tablo 7: Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	İfade	Faktör yükleri		
		1	2	3
Bilinirlik Düzeyi	Tehir durumlarında yasal hakların neler olduğunun bilinmesi	,888		
	İptal durumlarında yasal hakların neler olduğunun bilinmesi	,882		
	Uçağa alınmayan durumlarda yasal hakların neler olduğunun bilinmesi	,863		
	Şirketin, hizmet sınıfı değişikliğinde yasal hakların neler olduğunun bilinmesi	,863		
	Hangi durumlarda tazminat hakkı talep edileceğinin bilinmesi	,825		
	Özel ihtiyaçları olan kişilere sunmakla yükümlü olunan hizmetlerin bilinmesi	,808		
	Uçuştan önce yolculara haklarını bildirme yükümlülüğünün bilinmesi	,748		
	Yönetmeliği okumadan öncede hakların neler olduğunu bilinmesi	,699		
	Bu yönetmeliğin uygulanmasında nereye başvuracağını bilinmesi	,627		
	Yasal hakların neler olduğunun bilinmesi	,583		
Bilinçli Yolcu Davranışı	Yönetmelik ile uçak şirketlerinin yolcularına daha iyi hizmet verileceğine inanılması		,849	
	Yönetmelik ile havayolu işletmelerinin sunduğu hizmet kalitesinin artacağını düşünülmesi		,814	
	Yönetmelik ile yolcuların haklarını aramaya yönelik bilinç düzeylerinin artacağını düşünülmesi		,803	
	Yönetmelik ile yolcuların havayollarına olan güvenlerinin artacağını düşünülmesi		,799	
	Yönetmelik ile havayolu işletmelerinin yasal sorumluluklarını yerine getirmesinde etkili olacağını düşünülmesi		,796	
	Yönetmelik ile havayollarına olan yolcu talebinin artacağını düşünülmesi		,687	
	Yönetmelik ile uçak şirketleri yolcu haklarına daha fazla önem vereceğinin düşünülmesi		,620	
Bilgilendirme	Yönetmelik hakkında kamuoyunda yeterince bilgilendirme yapılması			,821
	Son bir yıl içinde yolcu haklarına ilişkin daha ciddi bilgilendirme yapılması			,684
	Yürürlüğe giren bu yönetmelik ile yasal düzenlemelerin çok iyi uygulandığına inanılması			,542

Yapılan faktör analizi sonucunda ölçeklerin faktör yüklerinin alt kabul noktası olarak kabul görmüş olan 0.50'nin üzerinde olduğu görülmektedir. Maddelerin dağılımına bakıldığında ölçeğin tasarımında hedeflenen **üç boyuta** ulaştığı görülmektedir. Çalışmada bu üç boyutun diğer değişkenlere göre istatistiksel olarak anlamlı bir fark gösterip göstermediği analiz edilmiştir.

2.3. Bulgular ve Verilerin Analizi

Katılımcıların demografik özellikleri frekans ve yüzde olarak özet tablo halinde verilmiştir. Araştırma kapsamında uçakla seyahat eden yolcuların; cinsiyet, yaş, aylık gelir, medeni durum, eğitim düzeyi ve uçakla seyahat sıklığı değişkenlerine göre elde edilen bulgular tablolar halinde yorumlanmıştır. Araştırmanın alt problemleri çözümlenirken öncelikle frekans (f), yüzde (%), aritmetik ortalama (\bar{X}) değerlerine yer verilmiştir. Araştırmada istatistiksel çözümlenmeler yapılmadan önce Levene F testi yapılmış, varyansların homojen olup olmadığı tespit edilerek parametrik testler uygulanmıştır. İki bağımsız grubun farklılık düzeylerinin tespitinde t-testi, İki denli fazla grubun ortalamaları karşılaştırılırken Varyans Analizi (ANOVA) ve Post Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Elde edilen veriler için anlamlılık düzeyi "0,05" olarak kabul edilmiştir.

Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Ankete katılan yolcuların demografik özellikleri ile ilgili analiz sonuçları aşağıdaki tablolarda ayrıntılı olarak verilmiştir.

Tablo 2: Örneklem Grubuna Ait Demografik Özellikler

Katılımcı Özellikleri	Sayı (n)		Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	322	66,3
	Kadın	164	33,7
Yaş	30 yaş ve altı	200	41,2
	31-40	188	38,7
	41-50	55	11,3
	51-60	43	8,8
Medeni Durum	Evli	264	54,3
	Bekâr	222	45,7
Eğitim Durumu	İlköğretim	18	3,7
	Lise	87	17,9
	Ön lisans	65	13,4
	Lisans	270	55,6
	Y. Lisans /	46	9,5

	Doktora		
	Özel	143	29,4
	Kamu	155	31,9
	Esnaf	80	16,4
	Çalışmıyor	106	22,2
Meslek Grubu	2000 TL ve altı	163	33,5
	2001-3000 TL	204	42,0
	3001-4000 TL	76	15,6
Aylık Gelir	4001 üzeri TL	43	8,8

Ankete katılan katılımcıların cinsiyete göre dağılımına bakıldığında % 66,3'ünün erkek, %33,7' sinin kadın katılımcıdan oluştuğu görülmektedir. Ankete katılan 486 katılımcının % 41,2'si 30 yaş altı , % 38,7'si 31-40 yaş, %11,3' ü 41-45 yaş, % 8,8'i 51-60 yaş arası olarak dağılım göstermektedir. Evreni temsil edecek 486 katılımcıdan oluşan örneklemin yaş dağılımı genel katılımcı dağılımına paralellik göstermektedir. Diğer yandan katılımcıların %54,3'ü evli, %45,7'si bekârdırlar.

Ankete katılan katılımcıların eğitim durumuna göre dağılımları göz önüne alındığında, % 55,6' sının lisans, %17,9'nun lise, % 13,4'nün ön lisans, % 9,5'nin yüksek lisans/ doktora ve %3,7'sinin ilköğretim mezunu olduğu, yaş dağılımlarıyla eğitim seviyeleri kıyaslandığında iyi eğitilmiş ve genç bir kesimle çalışma yürütüldüğü ortaya çıkmaktadır. Ankete katılan katılımcılar meslek durumlarına göre sınıflandırıldığında % 31,9'nun kamu sektöründe, % 29,4' ünün özel sektörde çalıştıkları, % 11,3' ünün öğrenci olduğu, %8,8'inin serbest meslekte çalıştıkları, % 7,6'sının esnaf olduğu, % 6,2' sinin çalışmadığı ve % 4,7' sinin ise emekli oldukları anlaşılmaktadır.

Uygulanan ankette katılımcıların aylık gelir durumlarının belirlenmesinde TL baz alınmıştır. Katılımcıların aylık gelir düzeylerine göre , % 42'sinin 2001-3000 TL, % 33,5'nin 2000 TL altı, % 15,6'sının 3001-4000 TL, % 4,9'unun 5001 TL üzeri ve % 3,9'nun 4001-5000 TL arasında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2'de verilen bilgilerin dışında diğer bazı özelliklere göre katılımcılar hakkında daha fazla bilgi sağlanmaya çalışılmıştır. Ankette yer alan seçmeli sorulara ilişkin verilen cevaplar takip eden tablolarda yer almaktadır.

Tablo 3: Katılımcıların Seyahate Çıkış Nedenleri

Özellik		Sayı (n)	Yüzde (%)
Seyahate Çıkış Nedeni	İş	106	21,8
	Sağlık	20	4,1
	Sosyal	144	29,6
	Eğitim	24	4,9
	Dini	4	,8
	Tatil	166	34,2
	Diğer	22	4,5
	Toplam	486	100

Ankete katılan katılımcıların seyahate çıkış nedenlerine göre dağılımlarında % 34,2'sinin tatil, %29,6'sının sosyal, % 21,8'inin iş, % 8'inin dini, % 4,9'nun eğitim, % 4,5'inin diğer ve % 4,1'inin sağlık nedenleri ile seyahat ettikleri anlaşılmaktadır.

Uçakla seyahat sıklıklarına göre dağılımına göre yolcuların % 66,9'nun 1-10, % 24,7'sinin 11-20, % 4'ünün 21-30 ve % 3,5'inin 31-40 arasında olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Uçakla Seyahat Etme Sıklıklarına Göre Dağılımı (Yıl)

Özellik		Sayı (n)	Yüzde (%)
Uçakla Seyahat Etme Sıklığı	1-10	325	66,9
	11-20	120	24,7
	21-30	24	4,9
	31-40	17	3,5
	Toplam	486	100

Tablo 5 : Katılımcıların Yönetmelik Hakkındaki Bilgi Düzeyleri

Değişkenler	Evet		Hayır	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Yönetmelik Hakkında Bilgi	39	8,0	447	92,0
Başvurulacak Kurum	266	54,7	220	45,3
Kitapçık Okuma	77	15,8	409	84,2

Yönetmelik hakkındaki bilgi düzeylerine yönelik verilen cevaplar incelendiğinde katılımcıların % 92'sinin yönetmelikten haberdar olmadığı, % 54.7'sinin seyahatlerinde memnun kalmadıkları ve şikayetçi oldukları bir konu olduğunda başvuracakları kurumu bildikleri ve %84.2'sinin seyahate çıkmadan önce hangi haklara sahip olduklarını belirten bir broşür ya da kitapçık okumadıkları belirlenmiştir. Alınan cevaplar ışığında ankete katılan katılımcıların genel anlamda yönetmelik ile ilgili bilgi seviyesinin düşük olduğu ortaya çıkmıştır.

Tablo 6: Katılımcıların Seyahat Esnasında Olumsuzluklarla Karşılaşma Sıklığı

Olumsuzluklar	Hiç		Ara sıra		Sıklıkla	
	F	%	F	%	F	%
Rötarlar	107	22,0	269	55,3	110	22,6
Uçağa Alınmama	446	91,8	35	7,2	5	1,0
Uçuş İptali	405	83,3	69	14,2	12	2,5
Çifte Rezervasyon	428	88,1	51	10,5	7	1,4
Yeterli Bilgi Verilmemesi	224	46,1	208	42,8	54	11,1
Eşya Kaybolması	389	80,0	85	17,5	12	2,5
Eşyaların Zarar Görmesi	258	53,1	155	31,9	73	15,0
Şikayetlerin Yönetilememesi	275	56,6	158	32,5	53	10,9
Tazminatları Ödememe	458	94,2	21	4,3	7	1,4
Hak Aramanın Zor Olması	268	55,1	175	36,0	43	8,8

Araştırmaya katılan katılımcıların seyahatlerinde karşılaştıkları olumsuz durumlara verdikleri cevaplar incelendiğinde birinci sırada rötarlar (%22,6) , ikinci sırada eşyaların zarar görmesi (%15) ve üçüncü sırada (%11,1) yeterli bilginin verilmemesinin geldiği görülmektedir. Katılımcılar yaşanan bu olumsuzlukların ilgili yönetmelik ile çözüme kavuşturulması gerektiğini belirtmişlerdir.

Çalışmanın bundan sonraki bölümünde belirlenen hipotezlerle birlikte, faktörlerin ve yönetmeliğin bilinirlik düzeyinin ankete katılanların demografik özellikleri arasındaki farklılıkları belirlemeye yönelik analizlere yer verilmiştir.

Tablo 8: Faktörlerin Cinsiyet Değişkenine Göre Bağımsız Grup t Testi

	Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinirlik Düzeyi	Kadın	322	3,03	7,17	,400	,594	484	,553
	Erkek	164	2,99	6,18	,482			
	Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
						t	Sd	p
Bilinçli Yolcu Davranışı	Kadın	322	3,29	5,13	,286	-1,355	484	,176
	Erkek	164	3,38	4,97	,388			
	Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
						t	Sd	p
Bilgilendirme	Kadın	322	2,05	2,24	,125	,084	484	,933
	Erkek	164	2,04	2,13	,166			

Tablo 8’de görüldüğü gibi, örnekleme oluşturan katılımcıların “Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Ölçeğine” verdikleri puanların cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,594$; $p>.05$). Buna göre; “araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcıların “Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne” verdikleri puanlar ışığında, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-1,355$; $p>.05$). Sonuç olarak “araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile yönetmeliğin bilinçli yolcu davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Cinsiyet faktörüne göre bir değerlendirme katılımcıların bilgilendirme faktörüne verdikleri puanların belirlenmesine yöneliktir. Test sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-0,084$; $p>.05$). Diğer bir ifadeyle, “Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi reddedilmiştir. Genel bir değerlendirme yapıldığında faktör boyutlarının cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığını belirlemeye yönelik yapılan analizde hiçbir boyutta fark bulunmamıştır.

Tablo 9: Faktörlerin Medeni Duruma Göre Bağımsız Grup t Testi

		Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
							t	Sd	p
Bilinirlik Düzeyi	Evli		264	3,02	6,96	,428	-,162	484	,872
	Bekar		222	3,03	6,74	,452			
		Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
							t	Sd	p
Bilinçli Yolcu Davranışı	Evli		264	3,31	4,83	,297	,164	484	,870
	Bekar		222	3,33	5,38	,361			
		Gruplar	N	\bar{x}	ss	Sh x	t Testi		
							t	Sd	p
Bilgilendirme	Evli		264	1,95	2,06	,126	-3,15	484	,002
	Bekar		222	2,16	2,33	,156			

Yapılan diğer bir değerlendirme medeni duruma ilişkindir. Medeni duruma göre hipotez oluşturulmasının en önemli gerekçesi evli ve bekar olma durumuna göre “bilinirlik düzeyi”, “bilinçli yolcu davranışı” ve “bilgilendirme” faktörlerindeki ifadeler farklı tutum sergileme beklentisidir. Bu beklentinin altında özellikle daha sıkı seyahat eden ve boş zamanları daha fazla olan bekar kitlenin farklılık oluşturacağı düşüncesidir.

Örnekleme oluşturan katılımcıların Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Faktörüne verdikleri puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-,162$; $p>.05$). Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne verilen puanların medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla gerçekleştirilen bağımsız grup t testi sonucunda, grupların aritmetik ortalamaları arasındaki fark yine istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($t=-,164$; $p>.05$). Son olarak, bilgilendirme faktörüne yönelik yapılan analizlerde grupların aritmetik ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur ($t=-3,159$; $p<.05$). Buna göre; “Araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile yönetmeliğin bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonucun çıkmasında bekâr katılımcıların sahip oldukları boş zamana paralel olarak seyahat sıklıklarının artması ve seyahatleri ile ilgili gelişmeler hakkında araştırmalar yapıp bilgi sahibi olmaları etkili olabilir. Ancak ortalama olarak bu farkın çok belirgin olmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 10: Faktörler ile Yaş Grupları Değişkeni İçin Varyans Analizi

Değişkenler	Yaş Grupları	n	Varyansın kaynağı	sd	Kare Ort.	f	p
Bilinirlik Düzeyi	21-30	200	Gruplararası	3	108,581	2,330	,074
	31-40	188	Gruplarıç iç i	482	46,607		
	41-50	55	Toplam	485			
	51 +	43					
Bilinçli Yolcu Davranışı	21-30	200	Gruplararası	3	68,137	2,660	,048
	31-40	188	Gruplarıç iç i	482	25,613		
	41-50	55	Toplam	485			
	51 +	43					
Bilgilendirme	21-30	200	Gruplararası	3	38,451	8,233	,000*
	31-40	188	Gruplarıç iç i	482	4,670		
	41-50	55	Toplam	485			
	51 +	43					
Genel	21-30	200	Gruplararası	3	45,951	,379	,768
	31-40	188	Gruplarıç iç i	482	121,294		
	41-50	55	Toplam	485			
	51 +	43					

Araştırmada yapılan diğ er bir analiz Tablo 10'da görüldüğü gibi yönetmeliğ in bilinirlik düzeylerinin alt boyutlarının yaş grupları açısından analiz edilmesidir. Burada bütünsel bir değerlendirme yapılması açısından genel havayolu da dahil edilmiştir. Örnekle mi oluşturan katılımcıların genel ifadelere ($p=,768$) ve "yönetmeliğ in bilinirlik düzeyi "faktörüne ($p=,074$) verdikleri puanların yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda istatistiksel olarak %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; 'Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile yönetmeliğ in bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi reddedilmiştir.

Katılımcıların Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ($p=,048$) ve Bilgilendirme Faktörüne ($p=,000$) verdikleri puanlarla yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların 30 yaş altı ile 31-40 yaşları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre; 'Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır' ve 'Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezleri kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre 30 yaş altı katılımcıların öğrenimlerini sürdürmeleri, araştırma ve merak duygularının daha fazla olmasının bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme konularında diğ er yaş grubundaki katılımcılar ile aralarında farkındalık oluşmasında etken görülebilir.

Tablo 11: Faktörler ile Eğitim Düzeyi Değişkeni İçin Varyans Analizi

Değişkenler	Gelir Düzeyleri	n	Varyansın kaynağı	sd	Kare Ort.	f	p
Bilinirlik Düzeyi	İlköğretim	18	Gruplararası	3	53,11	1,132	,341
	Lise	87	Gruplarıçi	481	46,94		
	Ön lisans	65	Toplam	485			
	Lisans	270					
	Y.L./Doktora	46					
Bilinçli Yolcu Davranışı	İlköğretim	18	Gruplararası	3	90,73	3,581	,007*
	Lise	87	Gruplarıçi	481	25,33		
	Ön lisans	65	Toplam	485			
	Lisans	270					
	Y.L./Doktora	46					
Bilgilendirme	İlköğretim	18	Gruplararası	3	14,71	3,066	,016*
	Lise	87	Gruplarıçi	481	4,79		
	Ön lisans	65	Toplam	485			
	Lisans	270					
	Y.L./Doktora	46					
Genel	İlköğretim	18	Gruplararası	3	326,37	2,740	,028*
	Lise	87	Gruplarıçi	481	119,11		
	Ön lisans	65	Toplam	485			
	Lisans	270					
	Y.L./Doktora	46					

Yapılan diğer bir analizde, Katılımcıların Genel İfadelere ($p=,028$) Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ($p=,007$) ve Bilgilendirme Faktörüne ($p=,016$) verdikleri puanlarla eğitim düzeyi değişkeni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey testi) sonuçlarına göre bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların lise-yüksek lisans ve ön lisans-yüksek lisans grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre; 'Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır' ve 'Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezleri kabul edilmiştir. Sonuçların bu şekilde çıkması eğitim düzeyi yüksek insanların internet, TV ve gazete gibi kitle iletişim araçlarını bilgi amaçlı daha yaygın kullanmaları, yürürlüğe giren yeni kanun ve yönetmeliklerle beraber gündemdeki diğer konular hakkındaki bilgilere daha hızlı ulaşabildiklerini gösterebilir.

Tablo 12: Faktörler ile Gelir Düzeyi Değişkeni İçin Varyans Analizi

Değişkenler	Gelir Düzeyleri	n	Varyansın kaynağı	sd	Kare Ort.	f	p
Bilinirlik Düzeyi	2000 ve -	163	Gruplararası	3	37,605	,799	,495
	2001-3000	204	Gruplarıçığı	482	47,049		
	3001- 4000	76	Toplam	485			
	4001 ve +	43					
Bilinçli Yolcu Davranışı	2000 ve -	163	Gruplararası	3	66,828	2,608	,051
	2001-3000	204	Gruplarıçığı	482	25,621		
	3001-4000	76	Toplam	485			
	4001 ve +	43					
Bilgilendirme	2000 ve -	163	Gruplararası	3	42,769	9,210	,000*
	2001-3000	204	Gruplarıçığı	482	4,644		
	3001-4000	76	Toplam	485			
	4001 ve +	43					
Genel	2000 ve -	163	Gruplararası	3	138,274	1,145	,330
	2001-3000	204	Gruplarıçığı	482	120,719		
	3001-4000	76	Toplam	485			
	4001 ve +	43					

Tablo 12’de yer aldığı gibi, örnekleme oluşturan katılımcıların genel ifadelerine ($p=,330$), Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ($p=,495$) ve Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ($p=,051$) verdikleri puanların aylık gelir değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Buna göre; ‘Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır’ ve ‘Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezleri reddedilmiştir.

Katılımcıların Bilgilendirme Faktörüne ($p=,000$) verdikleri puanlarla aylık gelir değişkeni arasında istatistiksel olarak % 5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre 2000 TL ve altı ile diğer aylık gelir grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna göre; ‘Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır’ hipotezi kabul edilmiştir. Gelir seviyesi yüksek insanların uçakla seyahat etme sıklığının daha yüksek olması ve bu kişilerin seyahatleri ile ilgili güncel konuları, gelişmeleri yakından takip etmeleriyle bilgilendirme faktörü konusunda daha bilinçli olmalarını ortaya koyabilir.

Tablo 13: Faktörler ile Seyahat Sıklığı (Yıllık) Değişkeni İçin Varyans Analizi

Değişkenler	Seyahat Sıklığı	n	Varyansın kaynağı	sd	Kare Ort.	f	p
Bilinirlik Düzeyi	1-10	325	Gruplararası	3	80,35	1,718	,162
	11-20	120	Gruplarıçi	482	46,78		
	21-30	24	Toplam	485			
	31 +	17					
Yolcu Davranışı	1-10	325	Gruplararası	3	61,59	2,401	,067
	11-20	120	Gruplarıçi	482	25,65		
	21-30	24	Toplam	485			
	31 +	17					
Bilgilendirme	1-10	325	Gruplararası	3	22,48	4,714	,003*
	11-20	120	Gruplarıçi	482	4,77		
	21-30	24	Toplam	485			
	31 +	17					
Genel İfadeler	1-10	325	Gruplararası	3	236,37	1,968	,118
	11-20	120	Gruplarıçi	482	120,10		
	21-30	24	Toplam	485			
	31 +	17					

Yönetmeliğin Bilinirlik Düzeyi Faktörüne ($p=,162$) ve Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ($p=,067$) verdikleri puanların seyahat sıklığı değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan Varyans Analizi (ANOVA) sonucunda %5 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir.

Diğer yandan, bilgilendirme faktörü ile seyahat sıklığı değişkeni arasında anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre 1-10 ile 11-20 seyahat sıklığı grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre uçakla daha sık seyahat eden kişilerin havayolu sektörü ile ilgili gelişmeleri daha fazla takip ettikleri için yolcu haklarına ilişkin gelişmelerden daha fazla haberdar oldukları söylenebilir.

Meslek gurupları düzeyinde yapılan son analize göre yolcuların meslekleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır' hipotezi reddedilmiştir. Katılımcıların Genel İfadelere ($p=,034$) Bilinçli Yolcu Davranışı Faktörüne ($p=,000$) ve Bilgilendirme Faktörüne ($p=,000$) verdikleri puanlarla meslek değişkeni düzeyinde ise anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Tablo 14: Faktörler ile Meslek Grupları Değişkeni İçin Varyans Analizi

Değişkenler	Meslek Grupları	n	Varyansın Kaynağı	sd	Kare Ort.	f	p
Bilinirlik Düzeyi	Özel	143	Gruplararası	3	3,378	,071	,975
	Kamu	155	Gruplarıçi	482	47,262		
	Esnaf/Serbest Çalışmıyor	80	Toplam	485	108		
Yolcu Davranışı	Özel	143	Gruplararası	3	161,344	6,445	,000*
	Kamu	155	Gruplarıçi	482	25,032		
	Esnaf/Serbest Çalışmıyor	80	Toplam	485	108		
Bilgilendirme	Özel	143	Gruplararası	3	40,933	8,794	,000*
	Kamu	155	Gruplarıçi	482	4,655		
	Esnaf/Serbest Çalışmıyor	80	Toplam	485	108		
Genel İfadeler	Özel	143	Gruplararası	3	347,538	2,910	,034
	Kamu	155	Gruplarıçi	482	119,416		
	Esnaf/Serbest Çalışmıyor	80	Toplam	485	108		

Yapılan analizlerde, farklılıkların genel ifadelerle bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme faktörlerine verilen puanların özel-kamu, özel-esnaf ve kamu-esnaf grupları arasında anlamlı bir farklılık gösterdiği sonucu olduğu tespit edilmiştir. Özetle; “Araştırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır” ve “Araştırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır” hipotezleri kabul edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre özel ve kamu sektöründe çalışan katılımcıların elde ettikleri gelirin, çalışma ortamlarında sahip oldukları araştırma ve bilgi edinme imkanlarının yüksek olması, bu durumun katılımcıların bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme konularında daha bilgili olmalarını sağladığından kaynaklandığı düşünülebilir.

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar, ülkemizde yürürlüğe giren bu yönetmeliğin yolculara sağlamış olduğu haklar konusunda yolcuların yeterli düzeyde bilgiye sahip olmadıklarını göstermektedir. Çalışmada, model doğrultusunda ortaya konan 21 hipotez çeşitli analizlerle test edilmiştir. Aşağıda Tablo 15’te bu hipotezlerin sonuçları yer almaktadır.

Tablo 15: Hipotezlerin Sonuçları

HİPOTEZLER	Kabul	Red
Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların meslekleri yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilinçli yolcu davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile bilinçli yolcu davranışı arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranışı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓

Araştırmaya katılan katılımcıların cinsiyetleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır		✓
Araştırmaya katılan katılımcıların yaşları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların medeni durumları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların eğitim düzeyleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların meslekleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların aylık gelirleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	
Araştırmaya katılan katılımcıların uçakla seyahat sıklıkları ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık vardır	✓	

Sonuç ve Öneriler

Son yıllarda boş zaman ve harcanabilir gelirdeki artış, hava yolu sektörünün diğer taşıma türlerine göre çok daha fazla ilgi görmesine ve bu ilginin gün geçtikçe de artmasına neden olmaktadır. Yaşanan bu gelişmeler bu alanda yaşanan hukuki sorunların artmasına ve yolcuların yaşadıkları sorunlarda artışa neden olmaktadır.

Havayolu taşımacılığında yolcuların sıklıkla karşılaştığı sorunlar; fazla rezervasyon nedeniyle uçağa alınmama, tehirli uçuş, uçuşların iptali, bagaj kaybı ya da hasarı ve yanlış bilgi verilmesi şeklinde sıralanabilir. Havayolu ile seyahat eden yolcular seyahatleri esnasında sahip oldukları hakların neler olduğunu tam olarak bilmedikleri için yaşadıkları bu sorunları nasıl çözeceklerini tam anlamıyla bilmemekte, maddi ve manevi zararlara uğramaktadırlar.

Araştırmaya katılan yolcuların büyük bölümünün de (%54,7) ifadelere verdikleri yanıtlardan seyahatlerinde memnun kalmadıkları ve şikayetçi oldukları bir konu olduğunda başvuracakları kurumu bilmedikleri ve (%84,2) sinin de seyahate çıkmadan önce hangi haklara sahip olduklarını belirten bir broşür yada kitapçık okumadığı tespit edilmiştir.

1 Ocak 2012' de yürürlüğe giren bu yönetmelik havayolu ile seyahat eden yolcuların sahip olduğu haklar ve bu hakların geçerli olduğu durumlar ile yolcuların uçağa kabul edilmediği, uçuşlarının iptal edildiği ve uçuşlarının ertelendiği durumlardaki asgari haklarını belirlemek ve düzenlemek amacı ile hazırlanmıştır.

Havayolu Yolcu Haklarına İlişkin Yasal Düzenlemeler ve Uygulamaların Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi amacıyla yapılmış olan bu çalışmada toplam 486 katılımcıya anket çalışması uygulanmıştır. Uçakla seyahat sıklıkları incelendiğinde ise; 300'ünün (%66,9) yılda ortalama 1-10, 120'sinin (%24,7) yılda ortalama 11-20, 24'ünün (%4,9) yılda ortalama 21-30 ve 17'sinin (%3,5) yılda ortalama 31-40 arasında uçakla seyahat ettiği tespit edilmiştir.

Yolcuların yaş, eğitim, aylık gelir, uçakla seyahat sıklığı ve meslekleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi, bilinçli yolcu davranışı ve bilgilendirme faktörleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla varyans analizi yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre; yolcuların yaş, eğitim seviyesi, aylık gelir, uçakla seyahat sıklığı ve meslekleri ile yönetmeliğin bilinirlik düzeyi faktörü arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Araştırmaya katılan yolcuların yaş, eğitim düzeyi ve meslekleri ile bilinçli yolcu davranışı faktörü arasında anlamlı farklılık bulunurken aylık gelirleri ile uçakla seyahat sıklıkları ile bilinçli yolcu davranışı faktörü arasında anlamlı farklılık bulunamamıştır. Yine araştırmaya katılan yolcuların yaş, eğitim düzeyi, meslekleri, aylık gelirleri ve uçakla seyahat sıklığı değişkenleri ile bilgilendirme faktörü arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Bu araştırmanın gerek metodoloji kısmında belirtilen varsayımların yapılacak olan diğer çalışmalarda giderilerek, araştırmada elde edilen bulguların genişletilmesi ve daha geniş bir evrene yayılarak farklı sonuçlar elde edilebilmesi için yeni çalışmalar yapılarak sonuçlar karşılaştırılabilir. Bu araştırma, İstanbul Atatürk Havalimanından seyahat eden yolcularla gerçekleştirildiğinden, yalnızca araştırmaya katılan yolcuların görüşlerini yansıtmaktadır. Araştırmanın kapsamının genişletilmesi ve Türkiye'de ki tüm havalimanlarını kapsayacak biçimde yapılması, ülkemizde uygulanmakta olan bu yönetmeliğin yolcular tarafından bilinirliğinin artmasına katkılar sağlayacaktır.

Havayolu yolcu taşımacılığı yapan havayolu işletmelerinin yolcuların yaşadıkları sorunlar karşısında hangi haklara sahip olduklarını içeren bilgileri havalimanlarındaki panolara asmaları veya uçak içerisinde yolcuların rahatlıkla okuyabileceği broşürler halinde bulundurmaları yolcuların sorunlarına daha çabuk çözüm bulma ve havayolu işletmelerinin yaşanan mağduriyetleri daha hızlı telafi etme imkânı taniyacaktır.

İletişim ve enformasyon teknolojileri alanında yaşanan gelişmelerin iyi değerlendirilmesi, kitle iletişim araçları sayesinde yönetmelik hakkında bilgilerin verilmesi ve konuya ilgiyi arttıracak çalışmaların yapılması havayolu ile seyahat eden yolcuların bilinçlenmesine olumlu yönde etki edebilecektir.

Havayolu ile seyahat eden yolcuların haklarına dair yönetmeliğin ve yasal düzenlemelerin etkili ve caydırıcı olmasına rağmen, pek çok yolcu bu yönetmelikten haberdar olmamakta ve yaşadıkları mağduriyetlerin giderilmesinde nereye başvuracaklarını bilmemektedir. Ayrıca, ülkemizde açılan davaların uzun yıllar sürmesi ve hukuki sürecin yavaş işlemesi, yolcuların haklarını arama isteklerini azaltmaktadır. Bu nedenle yolculara yasal düzenlemelerin yanında sahip oldukları hakların ve bu hakları nasıl kullanacaklarına ilişkin gerekli bilgilendirmelerin yapılması yaşanan sorunları azaltabilecektir.

KAYNAKÇA

ALTUNIŞIK, R., R.Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2007), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.

ARIKAN, İrfan ve Suavi Ahipaşaoğlu (2005), Ulaştırma İşletmeleri, 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.

ASLAN, Melike (2007), Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değeri ve İç Hatlarda Hizmet Sunan Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

BALCI, Ali (2011), Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler, 9. Baskı, Pegem Akademi, Ankara.

DICKINSON, H. Virginia ve James P. Shaver (1982), A Test of Consumer Awareness for Adults, The Journal of Consumer Affairs, Vol.16, No:2, s.241-260.

DÖKMEN, Tuba (1998), Havayolu İşletmelerinde Yeni Hizmet Geliştirme Faaliyetleri ve Türkiye'deki Havayolu İşletmelerinin Yeni Hizmet Geliştirme Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), (1995), Havayolu Ulaştırması Alt Komisyon Raporu, T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı Müsteşarlığı, Yayın No: DPT: 2384-ÖİK: 447, Ankara.

DPT (Devlet Planlama Teşkilatı), (2001), 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı, Havayolu Ulaştırması Özel İhtisas Komisyonu Raporu.

ERCAN, İlker ve İsmet Kan (2004), Ölçeklerde Güvenirlik ve Geçerlik, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi, Yıl 30, Sayı 3, s.211-216.

GROSCHE, Tobias (2009), Computational Intelligence Integrated Airline Scheduling, Springer, Poland.

GÜRDAL, Mehmet (1995), Turizm Ulaştırması, 3.Baskı, Karınca Matbaası, İzmir.

ICAO (2004) Manual on Regulation of International Air Transport.

KANE, Robert. M. (2007), Air Transportation, 15. Baskı, Kendall/Hunt Publishing Company, USA.

KAYA, Nebi (2012), AB Hukukunda Hava Taşıma Sözleşmesine İlişkin Son Gelişmeler, Hava Taşıma Hukuku Sempozyumu, İlyas Çeliktaş (Editör) , Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.

KURTULUŞ, Kemal (2004), Pazarlama Araştırmaları, 7. Baskı, Avcıol Basım Yayım, İstanbul.

KUYUCAK, Ferhan ve Yusuf Şengür (2009), Değer Zinciri Analizi: Havayolu İşletmeleri İçin Genel Bir Çerçeve, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Yıl 11, Cilt 16, s.132-147.

MERT, Kazım (2004), Bilinçli Alışveriş ve Tüketici Hakları, 9. Ulusal Pazarlama Kongresi, 6-8 Ekim, Ankara, s.315-324.

ÖZDAMAR, Kazım (2004), Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi-1, 7.Baskı, Kaan Kitapevi, Eskişehir.

ÖZDAMAR, Kazım (2002), Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi-2, Kaan Kitabevi, Eskişehir.

PROCTOR, Tony (2003), Pazarlama Araştırmasının Temelleri, 1. Baskı, Bilim Teknik Yayınları, İstanbul.

SEKARAN, Uma (1992), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, John Wiley, New York.

ŞENGÜR, Yusuf (2004), *Havayolu Taşımacılığında Düşük Maliyetli Taşıyıcılar ve Türkiye'deki Uygulamaların Araştırılması*, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

SHY-YOLCU (2012), "Havayolu ile Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelik" Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, [URL: <http://web.shgm.gov.tr/doc4/shy-yolcu.pdf>] (Erişim 06.02.2015).

SİPAHİ, Beril, E.S. Yurtkoru ve M. Çinko (2010), *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, Beta Basım Yayım Dağıtım, İstanbul.

WELLS, Alexander ve John. G. Wensveen (2004), *Air Transportation A Management Perspective*, Brooks Cole, UK.

World Tourism Organization Highlights (2015), (Erişim 20.04. 2015)