

**Covid 19 Salgınında Sivil Havacılık İşletmelerinin Kalite Yönetimi
Anlayışının SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi**

*Evaluation of the Quality Management Approach of Civil Aviation
Enterprises in the Covid 19 Outbreak with the SERVQUAL Scale*

Dr. Öğr. Üyesi Tayfun YILDIZ

*Ardahan Üniversitesi
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi
İşletme Bölümü
Ardahan University
Faculty of Economics and Administrative Sciences
Department of Business
tayfunyildiz@ardahan.edut.tr*

Yılmaz ŞİMŞEK

*İşletme Bilim Uzmanı
yilmazsimsek24@hotmail.com*

Erman KAYĞIN

*İşletme Bilim Uzmanı
ermankaygin25@hotmail.com*

Temmuz 2021, Cilt 12, Sayı 2, Sayfa: 39-57
July 2021, Volume 12, Number 2, Page: 39-57

P-ISSN: 2146-0000

E-ISSN: 2146-7854

©2010-2021

www.dergipark.org.tr/cider

İMTİYAZ SAHİBİ / OWNER OF THE JOURNAL

Kenan YAVUZ
(ÇASGEM Adına / On Behalf of the ÇASGEM)

EDİTÖR / EDITOR IN CHIEF

Dr. Elif ÇELİK

EDİTÖR YARDIMCISI/ASSOCIATE EDITOR

Dr. Berna YAZAR ASLAN
Esra TAŞÇI

TARANDIĞIMIZ İNDEKSLER / INDEXES

ECONLI T - USA
CABELL'S DIRECTORIES - USA
ASOS İNDEKS - TR
INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL - PL
KWS NET LABOUR JOURNALS INDEX - USA

YAYIN TÜRÜ / TYPE of PUBLICATION

PERIODICAL - ULUSLARARASI SÜRELİ YAYIN
YAYIN ARALIĞI / FREQUENCY of PUBLICATION
6 AYLIK - TWICE A YEAR
DİLİ / LANGUAGE
TÜRKÇE ve İNGİLİZCE - TURKISH and ENGLISH

PRINT ISSN

2146 - 0000

E - ISSN

2146 - 7854

YAYIN KURULU / EDITORIAL BOARD

Prof. Dr. Mustafa Necmi İLHAN – Gazi Üniversitesi
Prof. Dr. Özlem ÇAKIR – Dokuz Eylül Üniversitesi
Doç. Dr. Mehmet Merve ÖZAYDIN- Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Dr. Öğretim Üyesi Nergis DAMA – Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Dr. Elif ÇELİK – ÇASGEM

ULUSLARARASI DANIŞMA KURULU / INTERNATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Yener ALTUNBAŞ *Bangor University - UK*
Prof. Dr. Mehmet DEMİRBAĞ *University of Sheffield – UK*
Prof. Dr. Shahrokh Waleck DALPOUR *University of Maine – USA*
Prof. Dr. Tayo FASOYIN *Cornell University - USA*
Prof. Dr. Paul Leonard GALLINA *Université Bishop's University – CA*
Prof. Dr. Douglas L. KRUSE *Rutgers, The State University of New Jersey - USA*
Prof. Dr. Özay MEHMET *University of Carleton - CA*
Prof. Dr. Theo NICHOLS *University of Cardiff - UK*
Prof. Dr. Mustafa ÖZBİLGİN *Brunel University - UK*
Prof. Dr. Yıldırım YILDIRIM *Syracuse University - USA*
Doç. Dr. Kevin FARNSWORTH *University of Sheffield - UK*
Doç. Dr. Alper KARA *University of Hull - UK*
Dr. Sürhan ÇAM *University of Cardiff - UK*

ULUSAL DANIŞMA KURULU / NATIONAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet Cevat ACAR Türkiye Bilimler Akademisi
Prof. Dr. Cihangir AKIN Yalova Üniversitesi
Prof. Dr. Yusuf ALPER Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Onur Ender ASLAN Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. İbrahim AYDINLI Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Mustafa AYKAÇ Kırklareli Üniversitesi
Prof. Dr. Mehmet BARCA Ankara Sosyal Bilimler Üniversitesi
Prof. Dr. Aydın BAŞBUĞ İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi
Prof. Dr. Eyüp BEDİR YÖK
Prof. Dr. Vedat BİLGİN Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı
Prof. Dr. Erdal ÇELİK YÖK
Prof. Dr. Toker DERELİ Işık Üniversitesi
Prof. Dr. Gonca BAYRAKTAR DURGUN Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. E. Murat ENGİN Galatasaray Üniversitesi
Prof. Dr. Bülent ERDEM Cumhuriyet Üniversitesi
Prof. Dr. Nihat ERDOĞMUŞ Yıldız Teknik Üniversitesi
Prof. Dr. Halis Yunus ERSÖZ Gençlik ve Spor Bakanlığı
Prof. Dr. Seyfettin GÜRSEL Bahçeşehir Üniversitesi
Prof. Dr. Nükhet HOTAR Dokuz Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Erdal Tanas KARAGÖL Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Aşkın KESER Uludağ Üniversitesi
Prof. Dr. Muharrem KILIÇ Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Prof. Dr. Tamer KOÇEL İstanbul Kültür Üniversitesi
Prof. Dr. Metin KUTAL Gedik Üniversitesi
Prof. Dr. Adnan MAHİROĞULLARI Cumhuriyet Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet MAKAL Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Hamdi MOLLAMAHMUTOĞLU Çankaya Üniversitesi
Prof. Dr. Sedat MURAT Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Prof. Dr. Süleyman ÖZDEMİR Bandırma Onyedinci Eylül Üniversitesi
Prof. Dr. Ahmet SELAMOĞLU Fenerbahçe Üniversitesi
Prof. Dr. Haluk Hadi SÜMER Selçuk Üniversitesi
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU Atılım Üniversitesi
Prof. Dr. İnsan TUNALI Boğaziçi Üniversitesi
Prof. Dr. Fatih UŞAN Yıldırım Beyazıt Üniversitesi

Prof. Dr. Cavide Bedia UYARGİL İstanbul Üniversitesi
Prof. Dr. Recep VARÇIN Ankara Üniversitesi
Prof. Dr. Erinç YELDAN İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi
Prof. Dr. Kemalettin AYDIN Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Prof. Dr. Yücel UYANIK Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Erdiñ YAZICI Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi
Prof. Dr. Oğuz KARADENİZ Pamukkale Üniversitesi
Dr. Gökçe OK İçişleri Bakanlığı

**Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazar(lar)ına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.**

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.*

Covid 19 Salgınında Sivil Havacılık İşletmelerinin Kalite Yönetimi Anlayışının SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi

Evaluation of the Quality Management Approach of Civil Aviation Enterprises in the Covid 19 Outbreak with the SERVQUAL Scale

Tayfun YILDIZ¹ Yılmaz ŞİMŞEK² Erman KAYGIN³

Öz

Çin’de ortaya çıkan Covid 19 hastalığı kısa süre içerisinde salgın haline gelerek bütün dünya ülkelerini etkisi altına almıştır. Salgın en çok olumsuz olarak sivil havacılık işletmelerini etkilemiş birçok köklü işletme iflas etmiştir. Yapılan çalışmanın amacı, salgın döneminde sivil havacılık işletmelerinin kalite yönetimi konusunda gösterdikleri başarının müşteri gözünden ölçülmesini ve nasıl algılandığını ortaya koymaktır. Amaç doğrultusunda SERVQUAL Ölçeği ile Kars İlinde daha önce en az bir defa havayolu ile seyahat eden 549 kişiye anket formu uygulanmıştır. Çalışma sonucunda salgın döneminde sivil havacılık alanında kalite algısının cinsiyet, gelir, eğitim durumu ve yaş değişkenlerine göre kısmen anlamlı farklılıklar bulunurken medeni duruma göre herhangi bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar sözcükler: Korona Virüs, Covid 19, Sivil Havacılık, Kalite, Kalite Yönetimi

Abstract

Covid 19 disease, which emerged in China, became an epidemic in a short time and affected all countries of the world. The epidemic most adversely affected civil aviation businesses, and many well-established businesses went bankrupt. The purpose of the study is to reveal how the success of civil aviation enterprises in quality management during the epidemic period is measured and perceived from the perspective of the customer. In line with the purpose, a questionnaire was applied to 549 people who had traveled by air at least once in the province of Kars with the SERVQUAL Scale. As a result of the study, it was determined that while there were partially significant differences in the quality perception in civil aviation in terms of gender, income, education level and age variables during the epidemic period, there was no difference according to marital status.

Keywords: Corona Virus, Covid 19, Civil Aviation, Quality, Quality Management

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Ardahan Üniversitesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, tayfunyildiz@ardahan.edu.tr, ORCID: 0000-0001-5145-8677

² İşletme Bilim Uzmanı, yilmazsimsek24@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-3128-4734

³ İşletme Bilim Uzmanı, ermankaygin25@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-0766-7575

GİRİŞ

Kalite kavramı müşteri istek ve beklentilerinin üretilen ürün/hizmet ile karşılanma derecesi olarak tanımlanmaktadır. Kalite anlayışı günden güne artan rekabet koşulları, bilginin hızlı yer değiştirmesi ve küreselleşmenin etkisi ile sırasıyla toplam kalite ve toplam kalite yönetimi olarak gelişim sağlamıştır. Kalite kavramının soyut olması ve kişiden kişiye değişiklik göstermesine rağmen toplam kalite yönetimi ile kalite yönetilebilen ve belli standartlar altında tanımlanabilen bir kavram olmuştur (Şahin ve Çankır, 2019). Ancak ölçüm ve analiz olmaksızın müşteri üzerinde olumlu veya olumsuz bir kalite kavramının yaratılıp yaratılmadığını belirlemek ve yönetmek maalesef mümkün değildir. Sivil havacılığın Türkiye'deki önemine uygun olarak sivil havacılık alanında kalite algısının ölçülmesi amacıyla ülkemizde birçok çalışma yapılmıştır. Türkiye açısından sivil havacılık sektörü çok önemli bir ihracat kapısı ve istihdam kaynağıdır. Türkiye havacılık sektörü 2019 yılı rakamları ile incelendiğinde iç hat yolcu sayısı bakımından 41 milyon iç hatlar yolcusu ile dünyanın 11. en büyük pazarıdır. Türk şirketleri de benzer şekilde dünya devleri arasında yer almaktadır. Türk Hava Yolları (THY) 2019 yılında taşıdığı toplam 72.70 milyon yolcu ile dünyanın en büyük 12. havayolu şirketidir. Aynı zamanda THY yıllık 7 milyon ton havayolu kargo taşımacılığı ile dünyanın en büyük 9. kargo taşımacılık şirketidir (IATA, 2020). 2019 yılı verilerine göre Türk havacılık işletmeleri doğrudan 205 bin kişiye istihdam sağlamaktadır (Bakırcı, 2020). Türkiye'de bulunan hizmet ihracat eden ilk 10 işletmeden 7'sini sivil havacılık işletmeleri oluşturmaktadır. 2018 yılı verilerine göre Türk Sivil Havacılık İşletmelerinin toplam cirosu 27.20 milyar dolardır (Pehlivanlı, 2020).

Sivil havacılıkta kalite algısının ölçümü daha önce yer hizmetleri, kabin hizmetleri, sivil havacılık işletmeleri alanında yapılan çeşitli çalışmalar ile ölçülmüştür (Ataman, Behram ve Eşgi, 2011; Hatipoğlu ve Işık, 2015; Küçük Çırpın ve Kurt, 2016; Okumuş ve Asil, 2007; Yıldız ve Erdil, 2013). Ancak Covid 19 nedeniyle sivil havacılık alanında büyük değişiklik yaşanmış ve sektör neredeyse durma noktasına gelmiştir. Sivil havacılık sektörü yaşanan krizlere ve olaylara karşı çok narin bir yapıdadır. Sivil havacılık işletmeleri uçuş iptalleri, seyahat yasakları, uçuş güvenliği, sınır ihlalleri, savaşlar gibi dış etkenlerden sıklıkla etkilenmektedir. Yaşanan bu etkiler bazen sivil havacılık işletmelerinin katlanamayacağı kadar büyük olup iflaslara neden olmaktadır (Suau-Sanchez, Voltes-Dorta ve Cugueró-Escofet, 2020). 2020 başında ortaya çıkan Covid 19 salgını ile beraber Türk tescilli uçakların %79'u yere indirilmiştir. Haziran 2020 itibari ile ise tekrardan kontrollü olarak ve artarak uçaklar seferlere başlamış ise de Atlasglobal gibi bazı firmalar iflas etmiştir (Macit ve Macit, 2020).

Sivil havacılık sektörünü bu denli etkileyen salgına rağmen yapılan akademik çalışmaların sayısının azlığı göze çarpmaktadır. Literatürde oluşan eksikliğin giderilmesi ve işletmelerin kalite yönetimi konusunda gösterdikleri başarının müşteri gözünden ölçülmesi bu çalışmanın ana amacını oluşturmaktadır. Bu kapsamda yapılan çalışma daha önce en az bir defa havayolu ile seyahat etmiş kişiler üzerinde uygulanmıştır. Covid 19 salgın döneminde havayolu seyahati gerçekleştiren kişiler ile salgın öncesi seyahat eden kişilerin kalite algılarının ölçülmesini sağlayan çalışma Kars İl Merkezinde yapılmıştır. Daha önce sivil havacılık sektöründe yapılan çalışmalardan farklı olarak bu çalışma sivil havacılık sektöründe personel işten çıkarma işlemlerinin yoğun olduğu, ücretsiz izin uygulamalarının bulunduğu, maaş kesintilerinin yaşandığı, sefer sayılarının azaltıldığı, personel ve yolcuların salgın nedeniyle can güvenliklerinin

tehlikede olduğu bir çevre ortamında yapılmıştır. Çalışmaya 549 kişi katılmış ve çalışma sonucunda salgın döneminde sivil havacılık alanında kalite algısında cinsiyet, gelir, eğitim durumu ve yaş değişkenlerine göre kısmen anlamlı farklılıklar bulunurken medeni duruma göre herhangi bir farklılığın bulunmadığı tespit edilmiştir.

1. Literatür Taraması

1.1. Covid 19'un Sivil Havacılık Üzerindeki Etkisi

İlk Covid 19 vakası 08 Aralık 2019 tarihinde Çin'in Wuhan şehrinde görülmüştür. Korona virüs ailesinin birçok farklı çeşidi olmak ile beraber en son tespit edilen SARS CoV-2 virüsü yeni bir hastalığa Covid 19'a sebebiyet vermektedir. Söz konusu hastalık 11 Mart 2020 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak tanımlanmıştır (Zengin, Topçuoğlu ve Kaygın, 2020). Çin'de hastalığın ilk görüldüğü Wuhan, Pekin, Şangay ve Guangzhou şehirlerinden yapılan havayolu seferleri göz önüne alındığında hastalığın ilk olarak Tayland, Kamboçya, Malezya, Kanada ve ABD'yi etkileyeceği hesaplanmıştır. Ancak salgından en çok etkilenen ülkeler başlangıçta Çin'in dışında İtalya ve İran olarak belirlenmiştir. Buradan da anlaşılacağı üzere küreselleşen ve karmaşık ulaşım ağları nedeniyle salgını sadece Çin'de yürütülen sivil havacılık faaliyetleri ile ilişkilendirmek mümkün değildir (Nakamura ve Managi, 2020). Küreselleşen dünya düzeninde transit aktarımların fazlalaşması, kişilerin hızla artan bir şekilde hava yollarını tercih etmesi virüsü çok hızlı bir şekilde farklı kıtalarda birçok ülkeye yaymıştır. Türkiye tarafından 05 Şubat 2020 tarihinde Çin ile yapılan uçuşların iptal edilmesi, 29 Şubat 2020 tarihinde İran ile kara sınırlarında geçişlerin kapatılmasına rağmen hastalık çeşitli yollar ile Türkiye'de yaşayan insanlara da bulaşmıştır (Sezen Doğançılı, 2020). Türkiye'de yaşanan ilk ölümlü vakanın İran ziyareti sonrası vefat eden Eski Kara Kuvvetleri Komutanı Aytaç Yalman olduğu açıklanmıştır (Kaygın ve Topçuoğlu, 2020). Aynı zamanda Suudi Arabistan'daki Umre faaliyetinden dönen kafilerde yer alan kişiler aracılığıyla da hastalık Türkiye'de yaygınlaşmıştır. Geleneksel olarak yapılması bir zorunluluk atfedilen Umre veya Hac faaliyetlerinden dönenlerin ziyaret edilmesi sonucunda Covid 19'a bağlı birçok vaka ve ölüm meydana gelmiştir.

Seyahat kısıtlamaları dâhil Covid 19 kapsamında sivil havacılık otoriteleri tarafından belirlenen birçok önlem ülkemizde faaliyete alınmıştır. Termal kameralar aracılığıyla kişilerin vücut sıcaklığının ölçülmesi, maske ile seyahat, nakit para kullanımının yasaklanması, dezenfekte işlemlerinin düzenli olarak uygulanması, yiyecek ve içecek ikram hizmetlerinin sınırlandırılması, el bagajlarının uçağın içine kabul edilmemesi gibi uygulamalar bunlardan bazılarıdır (Özüçelik, 2020). Yurtdışı uçuşların tamamı ülkemizde 27 Mart 2020 tarihinde yasaklanmış, 28 Mart 2021 tarihinde yurtiçinde sadece 14 noktaya THY tarafından uçuş izni verilmiş bu izinde 03 Nisan 2021 tarihinde iptal edilmiştir (Akca, 2020). Devam eden süreçte sıcaklık ölçümünün hastaların tespitinde yetersiz kaldığı ve uçak içerisinde 30 dakika boyunca aynı ortamı paylaşan bütün sağlıklı insanların virüse maruz kalacağı belirlenmesi ile birlikte uçuşlar tamamen durdurulmuştur (Kurt, 2020). Yeni önlemler ve uçaklarda hastalığın yayılmasını önleyen yüksek verimli partikül hava (HEPA) filtresi kullanan havalandırma sistemlerinin yaygınlaştırılması bulaşma riskini oldukça azaltmıştır. Uçaklarda HEPA sistemi her 2-3 dakikada bir kabin havasının değişimine izin vermekte ve SARS CoV-2 virüsü partiküllerinin yaklaşık %99'unu öldürmektedir (Dube, Nhamo ve Chikodzi,

2021). Söz konusu önlemler ile beraber ülkemizde uçuşlar yurtiçi hatlarda 01 Haziran 2020 tarihinde, yurtdışı hatlarda 11 Haziran 2020 tarihinde kademeli olarak açılmıştır (İnce ve Sürme, 2020). Bu açıdan ülkeler arasında yapılan yolculukların kısıtlanması ile beraber ülke içerisinde gerçekleştirilen bölgesel yolculukların artırılması ve sivil havacılık otoritelerinin öngördüğü tedbirler alınarak yolculukların yapılması geçici ziyarette bulunan turistler, iş insanları ve aile ziyareti gerçekleştiren kişilerin mağduriyetlerinin azaltılması için önemli bir adım olmuştur (Suau-Sanchez, Voltes-Dorta ve Cugueró-Escofet, 2020).

Covid 19 salgını nedeniyle sivil havacılık işletmelerinin dünya çapında 2019 yılına göre 2020 yılında %65,9 yolcu kaybına karşılık olarak 118 milyar dolar gelirleri azalmıştır (IATA, 2021). Yapılan ani seyahat kısıtlamaları sonucunda birçok havacılık işletmesi tarafından uçuşlar iptal edilmiştir. Bazı işletmeler tarafından biletler belirsiz ileri bir tarihe ertelenmiş veya bilet ücretlerinin geri ödemesi yapılmıştır. Seyahatlerin yasaklanması ve bilet bedellerinin geri ödenmesi birçok işletme tarafından büyük finansal sorunları da beraberinde getirmiş ve bazı firmaların iflasına neden olmuştur (Monmousseau vd., 2020). Türkiye'den Atlasglobal, yurtdışında ise Alitalia, Flybe, German Airways, Germanwings, Thai Airways, AirAsia gibi köklü ve büyük havayolu işletmeleri Covid 19 nedeniyle iflaslarını açıklamıştır. İşletmelerin iflasları ile birlikte çalışanlar ve tedarikçiler tarafından birçok hukuki dava süreci ise devam etmektedir (Koç, 2020a; Koç, 2020b). Şirket iflasları ve öngörülemeyen kısıtlamalar aynı zamanda müşterilerin bilet satın alma alışkanlıkları açısından da büyük değişiklik yaratmıştır. Yapılan bir araştırmada salgın öncesi müşterilerin %44,83'ü biletlerini en az 3 ay önceden almakta iken salgın sonrası bu oran %24,14'e gerilemiş ve katılımcıların %4,83'ü artık uçak bileti almayı düşünmediğini belirtmiştir (Bulchand-Gidumal ve Melián-González, 2021).

Birçok sivil havacılık işletmesi tarafından Covid 19 salgını süresince personel politikalarında değişiklikler yapılmıştır. American Airlines tarafından 2.500 pilot işten çıkarılmış, kalan pilotların ise maaşlarında %23 oranında azaltılmıştır. Easyjet tarafından 4.500 kabin görevlisinin işine son verilmiştir. Air Canada tarafından 15.200 çalışan ile 1.300 yöneticinin işine son verilmiş, çalışmaya devam eden personellerin ise maaşlarından %25-50 arasında kesinti yapılmıştır (Karakavuz, 2020). THY tarafından 65 bin kişi istihdam edilmekte olup, pilotlar için %50 oranında, kabin personeli için %35 oranında, yer hizmetleri personeli için %30 oranında maaş kesintisine gidilmiştir (Demir, 2020).

Daha önce yaşanan SARS, domuz gribi ve kuş gribi salgınlarının altı ile sekiz ay arasında sonlandığı düşünüldüğünde bir yıldan uzun süredir devam eden Covid 19 salgınının aşılabilmesi için sivil havacılık sektörüne daha etkin ekonomik yardımların yapılması gerekmektedir (Zhu vd., 2021). Sivil havacılık sektörünün toparlanması konusunda diğer önemli adım ise aşılama olarak görülmektedir. Toplum içerisinde yapılan Covid 19 test ve aşılarının uygulanması konusunda ülkeler arasında büyük farklılıklar yaşanmaktadır. Ülkelerin büyüklüğünün, coğrafi dağılımının ve ekonomik gücünün bu konuda oldukça etkili olduğu görülmektedir. Örneğin İzlanda tarafından kısa bir sürede vatandaşlarının çoğuna test yapılması, İsrail'in aşılama kampanyasının hızı bu kapsamda değerlendirilebilir (Sun, Wandelt ve Zhang, 2021). Ancak ülkemiz gibi büyük nüfus ve coğrafi zorluklara sahip ülkelerde aşı uygulamasının ve Covid 19 ile salgının bir anda sonlandırılması maalesef mümkün değildir. Sivil havacılık sektörünün en iyi

tahmine göre 2022 yılı ortalarında, iyi tahmine göre 2022 yılı sonlarında, en kötümser tahmine göre ise 2026 yılında eski oranlarına ulaşması beklenmektedir (Gudmundsson, Cattaneo ve Redondi, 2021).

1.2. Salgın Döneminde Kalite Algısı ve Sivil Havacılık

Sivil havacılık işletmelerinin uyması gereken kuralları belirleyen ve işletmelerin yol haritalarını çizen köklü düzenleyici kurumlar, politikalar ve programlar bulunmaktadır. Sivil havacılık alanında kalitenin sağlanması için AS/EN 9100 Havacılık Kalite Yönetim Sistemi, AS 9110 Havacılık Bakım Kalite Sistemi ve AS 9120 Havacılık Stok Kuruluşları Kalite Yönetim Sistemi bulunmaktadır. Ayrıca standartların belirlenmesi, uygulanması, kontrolü ve güncellenmesi için ulusal ve uluslararası kuruluşlar bulunmaktadır. Ülkelerin devlet statüsünde üye olduğu ICAO (International Civil Aviation Organisation- Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu), Avrupa'da EASA (European Aviation Safety Agency Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı) ve havacılık işletmelerinin üye olduğu IATA (International Air Transport Association- Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği), SKYTRAX bu kuruluşlardan bazılarıdır (Annaç Göv, 2018).

Salgın öncesi sivil havacılık alanında yapılan akademik çalışmalarda kalite algısının sıklıkla işlendiği görülmektedir (Ataman vd., 2011; Hatipoğlu ve Işık, 2015; Küçük Çırpın ve Kurt, 2016; Okumuş ve Asil, 2007; Yıldız ve Erdil, 2013). Söz konusu çalışmalarda SERVQUAL Ölçeğinin yaygın olarak kullanıldığı gözlenmiştir. SERVQUAL Ölçeğinin yaygın olarak kullanılmasında somutluk, güvenilirlik, yanıtlanma, empati ve güvence alt boyutlarının sivil havacılığa uygunluğu ön plana çıkmaktadır. Somutluk boyutu sivil havacılık işletmesinin dışarıdan bakıldığında uçaklarının ve personelinin fiziksel görünümüne göre yarattığı kaliteyi ölçmektedir. Güvenirlik boyutu işletmenin yönetim anlayışı, personel ve müşteri politikalarının müşteri üzerinde yarattığı kalite algısını ölçmektedir. Yanıtlanma müşteri ile iletişim anında müşterinin sorunlarına zamanında cevap verilmesi, cevap verilme anında samimiyet, güler yüz, işlem hızı gibi değerleri kalite algısı özelinde ölçmektedir. Güvence işletmenin köklü geçmişi, daha önce yaşanan deneyimlerinin müşteri üzerinde yarattığı kalite algısına işaret etmektedir. Empati işletme çalışanlarının kendisini müşteri yerine koyarak müşteri için en iyisini yaratma açısından ortaya koyduğu performansı ölçmektedir.

Covid 19 salgını döneminde ilgili alan yazın incelendiğinde sivil havacılık işletmeleri üzerine az sayıda çalışma karşımıza çıkmaktadır (Adahan, 2021; Akca, 2020; Bakırcı, 2020; Birinci Uzun, 2020; Dondurucu ve Çetinkaya, 2020; İnce ve Sürme, 2020; Karakavuz, 2020; Kurt, 2020; Macit ve Macit, 2020; Özüçelik, 2020; Pehlivanlı, 2020; Sezen Doğancılı, 2020; Şen ve Bütün, 2021; Taşdemir, 2020). Salgın döneminde kısıtlı sayıdaki çalışmalarda özellikle sivil havacılık işletmelerinin geliri ile yolcu sayısındaki azalma, insan kaynakları ve uçuş sayısı üzerindeki etkilerinin incelendiği görülmektedir. Literatür araştırması sonucu ortaya çıkan durumun daha iyi ortaya konulması amacıyla Nvivo 12 programı ile Türkçe alan yazın analiz edilmiş ve Resim 1'de yer alan kelime bulutu elde edilmiştir.



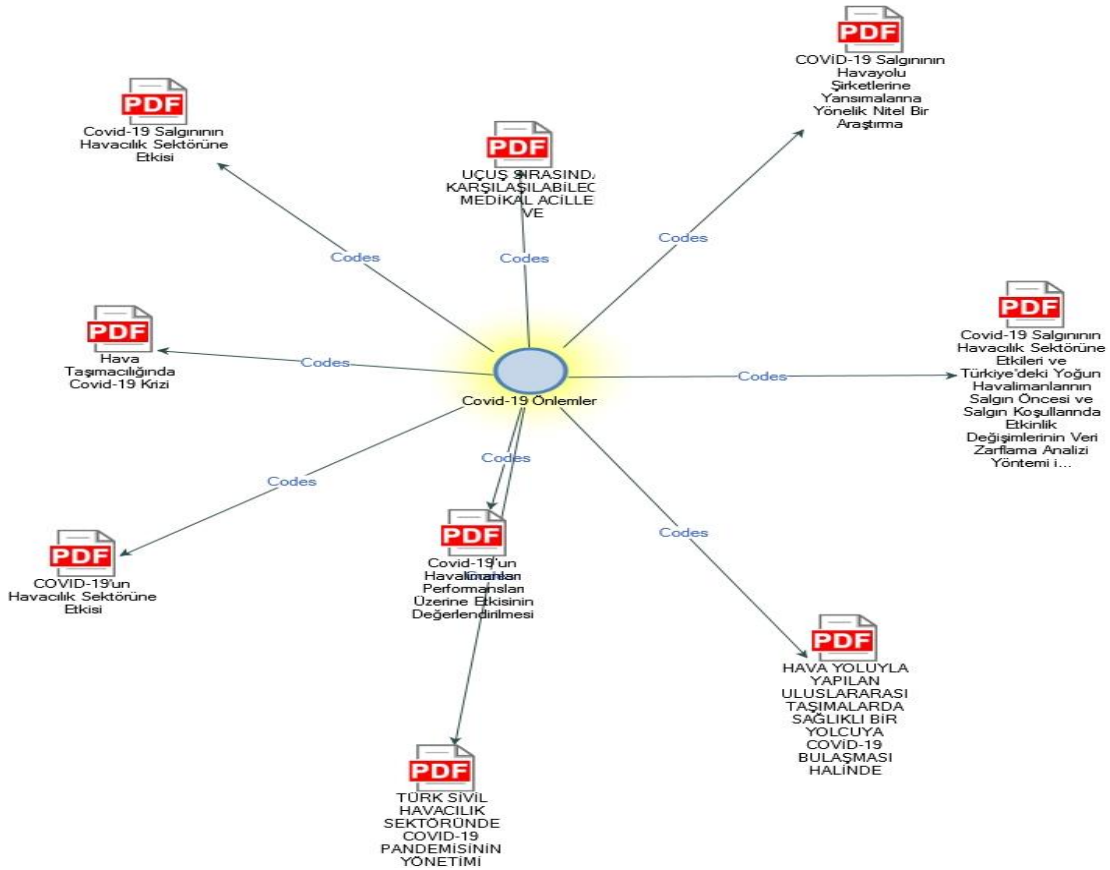
Şekil 1: Nvivo Kelime Bulutu

Nvivo 12 programı ile yapılan kelime analizi sonucunda en çok kullanılan ilk on kelime Tablo 1’de sunulmuştur. İlk on kelime içerisinde en çok 2020 kelimesi kullanılmış olup kalite kelimesinin sadece 2 defa kullanıldığı belirlenmiştir.

Tablo 1: Nvivo Kelime Analizi Tablosu

S.Nu.	Kelime	Kelime Uzunluğu	Kullanım Sayısı
1	2020	4	1299
2	covid	5	674
3	olarak	6	601
4	havacılık	9	565
5	hava	4	553
6	için	4	510
7	havayolu	8	389
8	yolcu	5	302
9	https	5	301
10	olan	4	282

Ayrıca Nvivo programı ile konunun daha iyi analizi amacıyla oluşturulan diyagram Resim 2’de sunulmuştur. Resim 2’den anlaşılacağı üzere merkezde yer alan Covid 19 Önlemler dairesine nesnelere yaklaştıkça konuya olan benzerlik ve ilgi artmakta, nesnelere uzaklaştıkça da ana konuya olan benzerlik ve ilgi azalmaktadır. Bu sayede literatür taramasının objektif olarak yapılması sağlanmaktadır.



Şekil 2: Covid 19 Önlemler Diyagramı

Tüm bu görüşlerin ışığında aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir;

H_1 : Covid 19 sürecinde yolculuk yapanların kalite algısı daha fazladır.

H_2 : Covid 19 sürecinde kalite algısı demografik değişkenler açısından farklılıklar göstermektedir.

H_{2a} : Covid 19 sürecinde kalite algısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{2b} : Covid 19 sürecinde kalite algısı medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

H_{2c} : Covid 19 sürecinde kalite algısı yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2d} : Covid 19 sürecinde kalite algısı eğitime göre farklılık göstermektedir.

H_{2e} : Covid 19 sürecinde kalite algısı gelire göre farklılık göstermektedir.

2. Araştırma ve Yöntemi

Araştırma Kars İli Merkez İlçesinde yapılmıştır. Araştırma evrenini oluşturan Kars İlının toplam nüfusu 285.410 kişidir (TÜİK, 2021). Araştırma evreni için minimum örneklem %95 önem düzeyinde ve %5 hata payı için 384 kişi olarak belirlenmiştir (İslamoğlu ve Alınacı, 2019). Araştırma, salgın nedeniyle online ve yüz yüze anket yöntemi ile 15 Mart 2021 tarihi ile 25 Mart 2021 tarihleri arasında Kars İlinde yapılmıştır. Anketler kolayda örneklem yöntemi ile hayatı boyunca en az bir defa havayolu ile seyahat eden

583 kişiye uygulanmış, hatalı ve eksik doldurulan 34 anket formu değerlendirmeden çıkarılarak 549 anket formunun tamamı değerlendirmeye alınarak analizler yapılmıştır. Anket formunda algılanan hizmet kalitesinin ölçümü için Parasuraman ve arkadaşları (1991) tarafından geliştirilen Gürbüz ve arkadaşları (2008) tarafından Türkçeye çevrilerek geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılan SERVQUAL Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte somutluk, güvenilirlik, yanıtlanma, empati ve güvence olmak üzere beş boyutlu yapı ve 22 ifadeden oluşan 5'li likert tipinde çoktan seçmeli sorular yer almaktadır. Ayrıca anket formunda salgın döneminde seyahat, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, yaş şeklinde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik kapalı uçlu sorulara da yer verilmiştir.

Araştırmada verilerin normallik dağılımının ölçümü için Skewness ve Kurtosis değerleri kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda 0,05 anlamlılık düzeyinde verilerin basıklık ve çarpıklık değerleri +1,96 ile -1,96 arasında olduğu belirlenmiş ve bu nedenle verilerin normal dağıldığı tespit edilmiştir (Hair vd., 2014).

Daha önce kullanılan bir ölçeğin tespit edilen faktör yapısının uygunluğunu ölçmek için doğrulayıcı faktör analizi yapılması gerekmektedir (Yaşlıoğlu, 2017). Yapılan ölçüm sonucunda faktör yük değeri 0,40'ın altında olduğu belirlenen Empati 2, Empati 5 ve Güvenirlik 1 soruları ölçekten çıkarılmıştır. Yeni oluşan yapının doğrulayıcı faktör analizi sonucu Tablo 2'de sunulmuş olup yapının geçerli olduğu görülmektedir (Koyuncu ve Kılıç, 2019).

Tablo 2: Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek	X ² (df)	CFI	GFI	NFI	RMSEA
Standart	X²(df)<5	CFI≥0,90	GFI≥0,90	NFI≥0,90	RMSEA ≤ 0,08
Kalite Algısı	3,254	0,928	0,908	0,900	0,071

Yeni oluşan yapının güvenilirliğinin belirlenmesi amacıyla cronbach alpha testi uygulanmıştır. Test sonucunda kalite algısı ($\alpha = 0,916$), somutluk ($\alpha = 0,825$), güvenilirlik ($\alpha = 0,853$), yanıtlanma ($\alpha = 0,756$), empati ($\alpha = 0,692$) ve güvence ($\alpha = 0,871$) olarak tespit edilmiştir (Hair vd., 2014).

3. Bulgular

Araştırmaya katılanlardan 290 (%52,8) kişinin erkek, 259 kişinin (%47,2) kadın olduğu, 227 (41,3) kişinin 20 ile 35 yaş arasında, 212 (%38,6) kişi 36 ile 50 yaş arasında, 110 (%20,1) kişi 50 yaşından büyük, 319 (%58,1) kişinin evli, 230 (%41,9) kişinin bekar, lise mezunu 58 (%10,6) kişi, önlisans mezunu 78 (%14,2) kişi, lisans mezunu 257 (%46,8) kişi, lisansüstü mezunu 156 (%28,4) kişi bulunduğu, 176 (%32,1) kişi 2.000-4.000 TL arasında maaş almakta, 148 (%27) kişi 4.001-6.000 TL arasında maaş almakta, 108 (%19,7) kişi 6.001-8.000 TL maaş almakta, 57 (%10,4) 8.001-10.000 TL maaş almakta, 60 (%10,9) kişi 10.001 TL üzerinde maaş almakta olduğu tespit edilmiştir.

3.1. Hipotezlerin Test Edilmesi

Daha önce literatür araştırması sonucunda belirlenen hipotezlerin analiz edilmesi için t testi ve Anova testi uygulanmıştır. Anova ve t testi ile yapılan ölçümün sonucunun p

değerinin 0.05'den küçük bir değere sahip olması anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir (Hair vd., 2014).

Tablo 3: Salgın Döneminde Havayolu ile Seyahat Edenlerin Kalite Algıları

SEYAHAT		N	\bar{x}	Ss	t	p
Kalite	Evet	211	4,4230	,47304	-,671	,503
Algısı	Hayır	338	4,4508	,47060		
Somutluk	Evet	211	4,1315	,73852	,459	,646
	Hayır	338	4,1013	,75621		
Güvenirlilik	Evet	211	4,5320	,56945	-2,019	,044
	Hayır	338	4,6324	,56515		
Yanıtlama	Evet	211	4,4242	,54242	-1,657	,098
	Hayır	338	4,5037	,54964		
Empati	Evet	211	4,3997	,64144	-,327	,744
	Hayır	338	4,4181	,64610		
Güvence	Evet	211	4,6220	,49843	,637	,524
	Hayır	338	4,5902	,60842		

Tablo 3'te belirtildiği üzere salgın döneminde havayolu ile seyahat edenlerin etmeyenlere göre arasında anlamlı bir farklılığın sadece güvenirlilik boyutunda ($p=0,044<0,05$) bulunduğu belirlenmiştir. Mevcut durumda H_1 : Covid 19 sürecinde havayolu ile yolculuk yapanların kalite algısı daha fazladır hipotezi anlamlı bir farklılığın bulunmaması nedeniyle reddedilmiştir.

Cinsiyete göre yapılan Anova testi sonuçlarına göre somutluk boyutu hariç bütün boyutlarda anlamlı farklılığın bulunduğu belirlenmiştir. Farklılığın hangi ifadeler arasında bulunduğunu ortaya koymak amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda salgın döneminde havayolu ile seyahat eden kadınların erkeklere göre anlamlı derecede kalite algısının arttığı, erkeklerin ise bu dönemde kalite algısının azaldığını söylemek mümkündür. Tablo 4'te Anova ve Tukey testine ilişkin veriler sunulmuş olup söz konusu veriler ışığında H_{2a} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 4: Cinsiyete Göre Anova Testi Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	CİNSİYET	N	\bar{x}	Ss	F	p	Fark
Kalite Algısı	Kadın	100	4,5316	,45660	3,586	,014	1>2
	Erkek	111	4,3253	,46819			
	S.Kadın	159	4,4432	,45079			
	S.Erkek	179	4,4575	,48869			
Somutluk	Kadın	100	4,1475	,80724	,167	,919	
	Erkek	111	4,1171	,67405			
	S.Kadın	159	4,0818	,80076			
	S.Erkek	179	4,1187	,71615			
Güvenirlilik	Kadın	100	4,6875	,45139	7,098	,000	1>2 2>3 2>4
	Erkek	111	4,3919	,62761			
	S.Kadın	159	4,6824	,52144			
	S.Erkek	179	4,5880	,59928			
Yanıtlama	Kadın	100	4,5850	,47702	7,011	,000	

	Erkek	111	4,2793	,55875			1>2
	S.Kadın	159	4,4686	,54085			2>3
	S.Erkek	179	4,5349	,55697			2>4
	Kadın	100	4,4933	,60947			
Empati	Erkek	111	4,3153	,66033	2,895	,035	1>2
	S.Kadın	159	4,3396	,68279			
	S.Erkek	179	4,4879	,60507			
	Kadın	100	4,7350	,42465			
Güvence	Erkek	111	4,5203	,53845	2,906	,034	1>2
	S.Kadın	159	4,6179	,58313			
	S.Erkek	179	4,5656	,63064			

Not: S. Kısaltması Salgın Döneminde Seyahat Etmeyen Kişileri ifade etmektedir.

Tablo 5’de sunulan Anova testi sonuçları, kişilerin havayolu işletmelerinin kalite algısını belirlenmesinde medeni durumun anlamlı bir farklılığının olmadığını göstermektedir. Bu nedenle H_{2b} hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5. Medeni Duruma Göre Anova Testi Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	MEDENİ DURUM	N	\bar{x}	Ss	F	p	Fark
Kalite Algısı	Evli	113	4,4541	,41240	1,307	0,271	
	Bekar	98	4,3872	,53446			
	S.Evli	206	4,4826	,50642			
	S.Bekar	132	4,4011	,40537			
Somutluk	Evli	113	4,2035	,72699	1,701	0,166	
	Bekar	98	4,0485	,74669			
	S.Evli	206	4,1541	,74382			
	S.Bekar	132	4,0189	,77078			
Güvenirlilik	Evli	113	4,5951	,48564	2,391	0,068	
	Bekar	98	4,4592	,64785			
	S.Evli	206	4,6262	,59763			
	S.Bekar	132	4,6420	,51243			
Yanıtlama	Evli	113	4,4403	,47631	1,663	0,174	
	Bekar	98	4,4056	,61186			
	S.Evli	206	4,5376	,58182			
	S.Bekar	132	4,4508	,49273			
Empati	Evli	113	4,4248	,51994	2,487	0,060	
	Bekar	98	4,3707	,75964			
	S.Evli	206	4,4919	,60860			
	S.Bekar	132	4,3030	,68728			
Güvence	Evli	113	4,5996	,46835	0,389	0,761	
	Bekar	98	4,6480	,53225			
	S.Evli	206	4,6056	,64066			
	S.Bekar	132	4,5663	,55590			

Not: S. Kısaltması Salgın Döneminde Seyahat Etmeyen Kişileri ifade etmektedir.

Yaşa göre yapılan Anova testi sonuçlarına göre bütün boyutlarda anlamlı farklılığın bulunduğu belirlenmiştir. Farklılığın hangi ifadeler arasında bulunduğunu ortaya koymak amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda salgın döneminden önce havayolu ile seyahat eden 50 yaşından büyük kişilerin kalite algılarının diğer bireylerden yüksek düzeyde olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca 20-35 yaş arasında yer alan bireylerin salgın döneminde sivil havacılık işletmelerine yönelik güvenilirlik algılarındaki düşüş dikkat çekmektedir. Tablo 6’da Anova ve Tukey testine ilişkin veriler sunulmuş olup söz konusu veriler ışığında H_{2c} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6. Yaşa Göre Anova Testi Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	YAŞ	N	\bar{x}	Ss	F	p	Fark
Kalite Algısı	20-35 Yaş Arasında	90	4,3579	,51612	4,778	0,000	1>6 2>6 4>6 5>6
	36-50Yaş Arasında	80	4,4276	,47227			
	50 Yaşından Büyük	41	4,5571	,33700			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	4,3577	,43966			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,4438	,52873			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,6491	,33902			
Somutluk	20-35 Yaş Arasında	90	4,0389	,75876	3,230	0,007	3>4
	36-50Yaş Arasında	80	4,1000	,73411			
	50 Yaşından Büyük	41	4,3963	,65186			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	3,9617	,75907			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,1591	,75556			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,2681	,71270			
Güvenirlik	20-35 Yaş Arasında	90	4,3611	,62835	5,315	0,000	1>2 1>3 1>5 1>6
	36-50Yaş Arasında	80	4,6094	,54663			
	50 Yaşından Büyük	41	4,7561	,32350			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	4,5639	,59101			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,6364	,54507			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,7609	,53453			
Yanıtlama	20-35 Yaş Arasında	90	4,3528	,61225	2,604	0,024	1>6
	36-50Yaş Arasında	80	4,4563	,46521			
	50 Yaşından Büyük	41	4,5183	,51048			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	4,4380	,52753			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,4943	,59375			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,6522	,47977			
Empati	20-35 Yaş Arasında	90	4,4000	,61646	4,642	0,000	1>6 2>6 4>6 5>6
	36-50Yaş Arasında	80	4,3875	,66338			
	50 Yaşından Büyük	41	4,4228	,66677			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	4,2920	,69363			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,3838	,65961			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,7343	,36416			
Güvence	20-35 Yaş Arasında	90	4,6472	,51644	4,039	0,001	2>6 4>6 5>6
	36-50Yaş Arasında	80	4,5750	,51312			
	50 Yaşından Büyük	41	4,6585	,42850			
	S. 20-35 Yaş Arasında	137	4,5164	,58881			
	S. 36-50Yaş Arasında	132	4,5303	,70713			
	S. 50 Yaşından Büyük	69	4,8514	,30110			

Not: S. Kısaltması Salgın Döneminde Seyahat Etmeyen Kişileri ifade etmektedir.

Eğitime göre yapılan Anova testi sonuçlarına göre güvence hariç bütün boyutlarda anlamlı farklılığın bulunduğu belirlenmiştir. Farklılığın hangi ifadeler arasında bulunduğunu ortaya koymak amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda salgın döneminden seyahat eden lise ve önlisans mezunlarının kalite algısı artarken, lisans ve lisansüstü mezunu olanların kalite algılarının azaldığı görülmektedir. Tablo 7’de Anova ve Tukey testine ilişkin veriler sunulmuş olup söz konusu veriler ışığında H_{2d} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 7. Eğitime Göre Anova Testi Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	EĞİTİM	N	\bar{x}	Ss	F	p	Fark
Kalite Algısı	Lise	12	4,8509	,15683	3,988	,000	1>4 1>6 3>4 4>7
	Önlisans	15	4,6246	,42844			
	Lisans	109	4,4664	,44119			
	Lisansüstü	75	4,2512	,49187			
	S. Lise	46	4,4073	,47055			
	S. Önlisans	63	4,3868	,52488			
	S. Lisans	148	4,4957	,45159			
	S.Lisansüstü	81	4,4431	,46048			
	Somutluk	Lise	12	5,0000			
Önlisans		15	4,5833	,36187			
Lisans		109	4,0734	,70243			
Lisansüstü		75	3,9867	,78294			
S. Lise		46	3,9022	,66974			
S. Önlisans		63	4,0833	,89465			
S. Lisans		148	4,1284	,78489			
S.Lisansüstü		81	4,1790	,61140			
Güvenirlilik		Lise	12	4,9167	,12309	3,747	,001
	Önlisans	15	4,5667	,61577			
	Lisans	109	4,6170	,51209			
	Lisansüstü	75	4,3400	,62553			
	S. Lise	46	4,5978	,63569			
	S. Önlisans	63	4,5675	,61599			
	S. Lisans	148	4,7078	,51292			
	S.Lisansüstü	81	4,5648	,56703			
	Yanıtlama	Lise	12	4,6250	,47073		
Önlisans		15	4,5000	,50885			
Lisans		109	4,5023	,51426			
Lisansüstü		75	4,2633	,56934			
S. Lise		46	4,5489	,59306			
S. Önlisans		63	4,4286	,55071			
S. Lisans		148	4,5405	,54403			
S.Lisansüstü		81	4,4691	,53529			
Empati		Lise	12	4,8333	,17408	4,176	,000
	Önlisans	15	4,7333	,53748			
	Lisans	109	4,4495	,59555			
	Lisansüstü	75	4,1911	,70001			
	S. Lise	46	4,3333	,92696			
	S. Önlisans	63	4,2169	,69344			
	S. Lisans	148	4,5023	,52955			
	S.Lisansüstü	81	4,4691	,57922			

Güvence	Lise	12	4,8750	,29194	1,761	,093
	Önlisans	15	4,7667	,52156		
	Lisans	109	4,6858	,44540		
	Lisansüstü	75	4,4600	,55147		
	S. Lise	46	4,6359	,52097		
	S. Önlisans	63	4,5952	,60146		
	S. Lisans	148	4,6014	,62871		
	S.Lisansüstü	81	4,5401	,62931		

Salgın dönemi ve öncesinde lise mezunu olan bireylerin

Gelire göre yapılan Anova testi sonuçlarına göre somutluk ve yanıtlayma boyutlarında farklılıklar bulunması nedeniyle sadece bu boyutlar Tablo 8’de sunulmuştur. Farklılığın hangi ifadeler arasında bulunduğunu ortaya koymak amacıyla Tukey testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda somutluk boyutunda salgın dönemi öncesinde seyahat eden 6.001-8.000 TL aylık geliri olan kişiler ile S. 10.001 TL ve üzerinde aylık geliri olan kişiler arasında, yanıtlayma boyutunda salgın döneminde seyahat eden 6.001-8.000 TL arasında aylık geliri olan kişiler ile salgın dönemi öncesinde seyahat eden 8.001-10.000 TL arasında aylık geliri olan kişiler arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Tablo 7’de Anova ve Tukey testine ilişkin veriler sunulmuş olup söz konusu veriler ışığında H_{2e} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 8. Gelire Göre Anova Testi Analizi Sonuçları

BOYUTLAR	GELİR	N	\bar{x}	Ss	F	p	Fark
Somutluk	2.000-4.000 TL Arasında	47	4,1755	,79385	2,626	,006	8>10
	4.001-6.000 TL Arasında	55	4,0955	,70134			
	6.001-8.000 TL Arasında	48	3,9167	,82083			
	8.001-10.000 TL Arasında	35	4,3500	,54300			
	10.001 TL ve Üzerinde	26	4,2308	,72084			
	S. 2.000-4.000 TL Arasında	129	4,0368	,85701			
	S. 4.001-6.000 TL Arasında	93	4,1586	,61435			
	S. 6.001-8.000 TL Arasında	60	3,8833	,79387			
	S. 8.001-10.000 TL Arasında	22	4,3182	,68653			
	S. 10.001 TL ve Üzerinde	34	4,4338	,50493			
	2.000-4.000 TL Arasında	47	4,4628	,57099			
	4.001-6.000 TL Arasında	55	4,5818	,55288			
	6.001-8.000 TL Arasında	48	4,2604	,59016			
	8.001-10.000 TL Arasında	35	4,4143	,38321			
10.001 TL ve Üzerinde	26	4,3365	,48960				
Yanıtlayma	S. 2.000-4.000 TL Arasında	129	4,5407	,51043	2,312	,015	3>9
	S. 4.001-6.000 TL Arasında	93	4,4812	,53700			
	S. 6.001-8.000 TL Arasında	60	4,3625	,65164			
	S. 8.001-10.000 TL Arasında	22	4,3182	,68653			

S. 8.001-10.000 TL Arasında	22	4,7045	,42001
S. 10.001 TL ve Üzerinde	34	4,5441	,57231

SONUÇ

Covid 19 salgını boyunca uluslararası ICAO, EASA ve IATA kuruluşları ile ulusal bazda SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) tarafından sivil havacılık işletmelerine yönelik birçok düzenleme yapılmıştır. Müşterilerin sağlığı için bütün yolcuların ateşinin ölçülmesi, uçuşların durdurulması, uçuşlarda yolcu sayılarının azaltılarak sosyal mesafenin artırılması, maske ile yolculuk, ikram hizmetlerinin kısıtlanması, Covid 19 kapsamında HES (Hayat Eve Sığar) kodu kullanımı gibi yapılan düzenlemelerin yolcular üzerinde kalite algısını artıracakı düşünülmektedir. Yolcular için alınan önlemler ile işletmelerin önlemler için üstlendiği maliyetlerin yolcular üzerinde pozitif yönlü bir etkisinin olması beklenmektedir. Ancak yapılan analizler sonucunda alınan önlemlerin ve harcamaların kalite algısına etkisinin olmadığı ve havayolu işletmelerinin güvenilirliği boyutunda negatif etkisinin bulunduğu görülmüştür. Bu sebeple H_1 : Covid 19 sürecinde havayolu ile yolculuk yapanların kalite algısı daha fazladır hipotezi anlamlı bir farklılığın bulunmaması nedeniyle reddedilmiştir. Her ne kadar işletmeler büyük harcamalar yapmış olsa da işletmeler tarafından medya üzerinden yapılan açıklama ve iletişim etkinliklerinin yetersiz olduğu görülmektedir. Örneğin Türkiye'nin en büyük sivil havacılık işletmesi olan THY tarafından 5 Ocak 2020 ile 5 Haziran 2020 tarihleri arasında ücretsiz, hızlı ve kolay olmasına rağmen Instagram hesabı üzerinden paylaşılan mesaj sayısının 57 adet olması bu yetersizliğe dayanak oluşturmaktadır (Dondurucu ve Çetinkaya, 2020).

Yapılan çalışmada salgın öncesi seyahat eden kişilerin kendi arasında herhangi bir anlamlı farklılık bulunmamış olup sivil havacılık alanında yapılan diğer bazı çalışmalarda da cinsiyete göre herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır (Ataman vd., 2011; Küçük Çırpın ve Kurt, 2016). Ancak yapılan çalışmada ortaya çıkan bulgulara göre salgın sonrası kadınların erkeklere göre anlamlı derecede kalite algısı artmıştır. Salgın boyunca kadınların evde kalması, iş gücüne katılım oranlarının azalması ile birlikte ortaya çıkan psikolojik ve fizyolojik etkilerin havayolu ile yeni yerlere gidilmesi ile kalite algısının paralel olarak arttığı düşünülmektedir (Ünal, Atik ve Gözüyeşil, 2021). Erkeklerin ise bu dönemde kalite algısı salgın öncesine göre önemli miktarda düşmüştür. Türkiye'de yer alan nüfusun iş ve tatil seyahat aktivitelerinin uçuş iptalleri ile sonuçlanması, ayrıca bazı havayolu işletmelerinin iflas etmesi kişilerin havayolu işletmelerine bakışını etkilediği düşünülmektedir. Ayrıca çok yakın bir zaman diyebileceğimiz 2019 yılında gerçekleşen Boeing 737 Max uçaklarının karıştığı 2 kazanın sonucunda 346 kişinin ölmesi ve söz konusu uçakların Mart 2019 tarihinden itibaren yere indirilmesi ve uçuşu yasaklanmasının da bir etkisinin bulunabileceği değerlendirilmektedir (Andreana vd., 2021). Söz konusu uçakların uçuş yasakları çok ciddi sorunları beraberinde getirmiştir. Boeing tarafından uçaktaki sorunların bir türlü çözülememesi nedeniyle Boeing'in en az 18 milyar dolar zarara uğrayacağı tahmin edilmektedir (Herkert, Borenstein ve Miller, 2020). Örneğin Türk Hava Yolları Boeing 737 Max'lerden 75 adet uçak sipariş etmiş, 12 adet uçağı hizmete almış, 12 adet uçak ise imalat aşamasında iken bu kazaların gerçekleşmiş olması ile büyük zarara uğramıştır. Yaşanan bu kayıp yıllık 4 milyon yolcu ve 600 milyon dolar olarak belirlenmiştir (Barlas,

2019). Müşteri açısından bu tür büyük olaylar güven ve kalite algısını önemli ölçü de etkilemektedir.

Salgın döneminden önce ve sonrada 50 yaşından büyük kişilerin kalite algılarının diğer kişilerden yüksek olduğu görülmektedir. Salgın ile beraber 50 yaşından büyük bireylerin kalite algılarında bir miktar düşüş olduğu görülmektedir. 50 yaşından büyük bireylerin havayollarına olan bu güveninin altında yatan nedenlerin başında havayollarının düşük kaza oranı olduğunu söylemek gerekmektedir. Ancak ülkemizde son yıllarda uçak kazaları artmakta olup sadece 2018 yılından itibaren Pegasus Hava Yollarının ismi ölümlü veya maddi hasarlı 3 farklı kazaya karışmıştır. Diğer havayolu işletmelerinde de özellikle Covid 19 ile beraber ortaya çıkan işten çıkarmalar, maaşlarda azalma ve hastalık riskleri pilotlar üzerinde olumsuz etkiler yaratmıştır. Örneğin Paris Charles De Gaulle havaalanındaki hava trafiği Covid 19 etkisi ile Nisan 2020 tarihinde %90 oranında azalmış olmasına rağmen uçak inişlerinde standart dışı olarak belirlenen tehlikeli iniş miktarı %50 artmıştır (Jarry, Delahaye ve Feron, 2021). Tehlike inişler hızlı olarak piste yaklaşılması, pilotun havada süzülme açısını tam ayarlayamadan iniş yapması gibi durumları kapsamaktadır. Tehlikeli inişlerin Covid 19 döneminde ciddi bir şekilde artmasının, pilotların salgın döneminde yaşadığı psikolojik baskı ile ilişkili olduğu değerlendirilmektedir.

Covid 19 salgını döneminde kalite algısının lise ve önlisans mezunlarının artarken, lisans ve lisansüstü mezunu olanların kalite algılarının azaldığı görülmektedir. Lisans ve lisansüstü mezunu olan kişilerin aylık gelirlerinin daha fazla olması beklenmektedir. Gelire orantılı olarak lisans, lisansüstü eğitime sahip kişilerin özel lobi, business class ve diğer ayrıcalıklardan rahatlıkla faydalanmakta iken salgın ile beraber işletmeler standart işlemlerin yürütüldüğü bir uygulamaya geçmiştir. Bunun bir sonucu olarak lise, önlisans mezunlarının algıları artarken lisan, lisansüstü yolculuk yapanların kalite algılarının azaldığı değerlendirilmektedir.

Yapılan çalışmanın sadece Kars İlini kapsamaması çalışmanın kısıtlarından birini oluşturmaktadır. Ancak salgın döneminde iller arası seyahat ve sokağa çıkma yasakları düşünüldüğünde bu kısıtlamanın zorunlu olduğu görülmektedir. Anket uygulamaları kapsamında kişilerin virüs bulaşma riski nedeniyle anket formu doldurmak istememeleri de çalışma sırasında karşılaşılan en büyük kısıtlılığı oluşturmaktadır.

Gelecek dönemde yapılacak olan çalışmalar açısından bakıldığında aşağıdaki öneriler ön plana çıkmaktadır.

Salgın dönemi sivil havacılık alanında büyük bir yıkıma sebep olsa da Covid 19 ile beraber yeni teknolojilerin daha fazla kullanılması da söz konusu olmuştur. Çin'in en büyük e-ticaret şirketlerinden biri olan JD tarafından bu dönemde 70 kilogram yük taşıyan droneler ile ilaç ve ticari malların teslimatları yapılmaya başlanmıştır (Li, 2020). Uçaklarda kullanılan 1 kg jet yakıtı (Jet-A1) başına 3,16 kg CO₂ salınımı oluşmaktadır. Çevresel etkiler bakımından CO₂ salınımı sivil havacılığın azaltılması ile azalmıştır. Örneğin Kanada'nın 6 farklı şehrinde Mart 2018 tarihinde yapılan ölçümde CO₂ seviyesi 0,14 ppm iken bu oran Mart 2020 tarihinde 0,07 ppm olarak ölçümlenmiştir. İnsanların sivil havacılık faaliyetlerinden daha az yararlanmasının dışında kendi sosyal yaşamlarını da kısıtlamasının bu azalışta etkili olduğu düşünülmektedir (Calderon-Tellez ve Herrera, 2021). Bu kapsamda yeni teknolojilerin incelenmesi ve çevreye etkilerinin sivil havacılık özelinde değerlendirilmesi yararlı olacaktır.

Dünya çapında yeni havalimanı projeleri kararları Covid 19 öncesi yapılmaya başlanmış olup çeşitli havalimanları ise işletilmeye başlanmıştır. Örneğin Çin’de 2035 yılına kadar 200 yeni havalimanının açılması planlanmaktadır. Yeni yapılacak havalimanlarının ticari olarak ayakta kalması için kamu yardımlarına ihtiyaç duyulmaktadır (Hou, Wang ve Yang, 2021). Türkiye’de de Rize-Artvin Havalimanı, Yozgat Havalimanı, Tokat Havalimanı, Bayburt-Gümüşhane Havalimanı, Karaman Havalimanı gibi birden çok havalimanının inşaatı devam etmektedir. Söz konusu projelerin salgın sonrasında devam ettirilmesinin sivil havacılığa etkilerinin araştırılmasının yararlı olacağı değerlendirilmektedir.

Birleşmiş Milletlerin pandemi kararı sonrası sivil havacılık hisseleri Dünya çapında azalışa geçmiştir. Ancak hisselerin yavaş yavaş arttığı görülmektedir. 14 Şubat 2020 tarihinde 79,55 dolar olan United Airlines hisseleri 20 Mart 2020 tarihinde 24,50 dolar seviyesine düşmüş, 19 Mart 2021 tarihinde 60,77 dolara çıkmıştır. Türk Hava Yolu hisseleri 14 Şubat 2020 tarihinde 14,89 TL, 20 Mart tarihinde 7,98 TL 19 Mart 2021 tarihinde 13,79 TL’ye çıkmıştır. Havayolları işletmeleri hisseleri yatırımcılarının zararı halen devam etmektedir (Investing, 2021). Bu kapsamda havayolu işletmelerinin olası hisse senedi fiyatı değişimlerine ilişkin ileriye dönük analizler yapılmasının yararlı olacağı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Adahan, D. (2021). “Havacılık Tıbbı”. *Havacılık ve Uzay Çalışmaları Dergisi*, 1 (2), 26-41.
- Akca, M. (2020). “Covid-19’un havacılık sektörüne etkisi”. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (4), 45-64.
- Andreana, G., Gualini, A. And Martini, G., Porta, F. and Scotti, D. (2021). “The disruptive impact of Covid-19 on air transportation: An ITS econometric analysis”. *Research in Transportation Economics*, Article 101042, <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2021.101042>.
- Annaç Göv, S. (2018). “Havacılık sektöründe kalite sistemi”. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (2), 391-406.
- Ataman G., Behram N. ve Eşgi S. (2011). “İş amaçlı havayolu pazarında hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi ve Türk Hava Yolları ‘Business Class’ yolcuları üzerine bir araştırma”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26, 73-87.
- Bakırcı, M. (2020). “Covid-19 pandemisinin Türkiye havayolu ulaşımına etkisi”. *Türk Coğrafya Dergisi*, Covid-19 Özel Sayısı, 45-58.
- Barlas, Y. (2019). THY Başkanı İlker Aycı: B ve C planlarımız var, Boeing’ten çözüm bekliyoruz. <https://www.haberturk.com/thy-yonetim-kurulu-baskani-ilker-ayci-dan-boeing-737-max-aciklamasi-2533458-ekonomi> (Erişim 15 Nisan 2021).
- Birinci Uzun, T. (2020). “Hava yoluyla yapılan uluslararası taşımalarda sağlıklı bir yolcuya koronavirüs (Covid-19) bulaşması halinde taşıyıcının sorumluluğu”. *Yaşar Hukuk Dergisi*, 2 (2), 1-11.

- Bulchand-Gidumal, J. and Melián-González, S. (2021). "Post-Covid-19 behavior change in purchase of air tickets". *Annals of Tourism Research*, <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103129>.
- Calderon-Tellez, J.A. and Herrera, M.M. (2021). "Appraising the impact of air transport on the environment: Lessons from the Covid-19 pandemic". *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 10, Article 100351. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100351>.
- Demir, Y. (2020). Taksiciliğe başlayan THY pilotu ve kadın kabin memuru var. *Sözcü Gazetesi*, <https://www.sozcu.com.tr/2020/ekonomi/thy-pilotu-taksici-oldu-5974393/> (Erişim 15 Nisan 2021).
- Dondurucu, Z. B. ve Çetinkaya, A. (2020). "Uluslararası havayolları şirketlerinin Covid-19 salgını sürecinde Instagram'da marka iletişimi stratejilerinin analizi". *Turkish Studies*, 15(4), 325-356. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.44479>
- Dube, K., Nhamo, G. and Chikodzi, D. (2021). "Covid-19 pandemic and prospects for recovery of the global aviation industry". *Journal of Air Transport Management*, 92 Article 102022, <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102022>
- Gudmundsson, S.V., Cattaneo, M. and Redondi, R. (2021). "Forecasting temporal world recovery in air transport markets in the presence of large economic shocks: The case of Covid-19". *Journal of Air Transport Management*, 91, Article 102007, <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.102007>.
- Gürbüz, E., Büyükkeklik, A., Avcılar, M.Y. ve Toksarı, M. (2008). "Algılanan hizmet kalitesinin tatmin ve davranışsal niyet üzerine etkisi: Niğde İlindeki süpermarketler üzerine ampirik bir çalışma". *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8 (2), 785-812.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2014). **Multivariate Data Analysis (7. Baskı)**. Essex: Pearson Education Limited.
- Hatipoğlu, S. ve Işık, E.S. (2015). "Havayolu ulaşımında hizmet kalitesinin ölçülmesi: İç hatlarda bir uygulama". *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 12 (2), 293-312.
- Herkert, J., Borenstein, J. and Miller, K. (2020). "The Boeing 737 MAX: Lessons for engineering ethics". *Sci Eng Ethics*, 26, 2957-2974. <https://doi.org/10.1007/s11948-020-00252-y>
- Hou, M., Wang, K. and Yang, H. (2021). "Hub airport slot Re-allocation and subsidy policy to speed up air traffic recovery amid Covid-19 pandemic --- case on the Chinese airline market". *Journal of Air Transport Management*, 93, Article 102047. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102047>.
- International Air Transport Association (IATA) (2021). <https://www.iata.org/> (Erişim 15 Nisan 2021).
- International Air Transport Association (IATA) (2020). **World Air Transport Statistics (Plus Edition)**. Montreal: IATA Publishing. ISBN 978-92-9264-121-4.
- Investing (2021). <https://tr.investing.com/> (Erişim 21 Mart 2021).
- İnce, E. ve Sürme, M. (2020). "A qualitative study on the reflections of the Covid-19 outbreak on airline companies". *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19, Covid-19 Özel Sayısı, 571-584.

- İslamoğlu, A.H. ve Alnıaçık, Ü. (2019). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri** (6.Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Jarry, G., Delahaye, D. and Feron, E. (2021). "Flight safety during Covid-19: A study of Charles de Gaulle airport atypical energy approaches". *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives*, 9, Article 100327. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2021.100327>.
- Karakavuz, H. (2020). "Covid-19'un Türk havayolu işletmeleri üzerindeki etkilerine ilişkin bir Swot analizi". *Turkish Studies*, 15(8), 3573-3591. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.45677>
- Kaygın, E. ve Topçuoğlu, E. (2020). "The effects of Covid-19 pandemic upon tourism: A sample from the city of Kars". *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7 (3), 782-805. <https://doi.org/10.30798/makuiibf.793095>
- Koç, C. (2020a). "Suçun konusunun yokluğu durumunda teşebbüse elverişlilik sorunu". *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 147, 49-73.
- Koç, C. (2020b). "Ceza hukuku bağlamında tasarlamanın niteliği sorunu". *İzmir Barosu Dergisi*, (1), 175-203.
- Koyuncu, İ. ve Kılıç, A.F. (2019). "Açımlayıcı ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanımı: Bir Doküman İncelemesi". *Eğitim ve Bilim*, 44 (198), 361-388.
- Kurt, Y. (2020). "Covid-19 salgın döneminde hava taşımacılığının yeniden başlatılması: Yolcuları ve havacılık personelini korumak için temel önlemler". *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19, Covid-19 Özel Sayısı, 191-211.
- Küçük Çırpın, B. ve Kurt, D. (2016). "Havayolu taşımacılığında hizmet kalitesi ölçümü". *Journal of Transportation and Logistics*, 1(1), 84-98. <https://doi.org/10.22532/jtl.237888>
- Li, T. (2020). "A SWOT analysis of China's air cargo sector in the context of COVID-19 pandemic". *Journal of Air Transport Management*, 88, Article 101875. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2020.101875>.
- Macit, A. ve Macit, D. (2020). "Türk Sivil Havacılık Sektöründe Covid-19 pandemisinin yönetimi". *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7 (4), 100-116.
- Monmousseau, P., Marzuoli, A., Feron, E. and 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, Article 100179. <https://doi.org/10.1016/j.trip.2020.100179>.
- Nakamura, H. and Managi, S. (2020). "Airport risk of importation and exportation of the Covid-19 pandemic". *Transport Policy*, 96, 40-47. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2020.06.018>
- Okumuş, A. ve Asil, H. (2007). "Hizmet kalitesi algılamasının havayolu yolcularının genel memnuniyet düzeylerine olan etkisinin incelenmesi". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 36 (2), 7-29.
- Özüçelik D. (2020). "Uçuş sırasında karşılaşılabilecek medikal aciller ve Covid-19 önlemleri". *Journal of ADEM*, 1(2), 74-97.

- Parasuraman, A., Zeithaml, A.V. and Berry, L.L. (1991). "Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale". *Journal of Retailing*, 67 (4), 420-450.
- Pehlivanlı, E.A. (2020). "Covid-19'un havalimanları performansları üzerine etkisinin değerlendirilmesi: Türkiye havalimanları örneği". *Turkish Studies*, 15(4), 905-922. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.43897>
- Sezen Doğançılı, O. (2020). "Tourism supports after Covid-19 outbreak". *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3), 2808-2820.
- Suau-Sanchez, P., Voltes-Dorta, A. and Cugueró-Escofet, N. (2020). "An early assessment of the impact of Covid-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?". *Journal of Transport Geography*, 86, Article 102749. <https://doi.org/10.1016/j.jtrangeo.2020.102749>
- Sun, X., Wandelt, S. and Zhang, A. (2021). "On the degree of synchronization between air transport connectivity and COVID-19 cases at worldwide level". *Transport Policy*, 105, 115-123. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2021.03.005>
- Şahin, S. ve Çankır, B. (2019). "Sürdürülebilir kalite algısı ve iş performansı: çalışmaya tutkunluğun aracı rolü". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28 (3), 196-211.
- Şen, G. ve Bütün, E. (2021). "Covid-19 salgınının havacılık sektörüne etkisi: Gig ekonomisi alternatifi". *Journal of Aviation Research*, 3(1), 106-127.
- Taşdemir, M. (2020). "Covid-19 salgınının havacılık sektörüne etkileri ve Türkiye'deki yoğun havalimanlarının salgın öncesi ve salgın koşullarında etkinlik değişimlerinin veri zarflama analizi yöntemi ile tespiti". *International Social Mentality and Researcher Thinkers Journal*, 6(39), 2691-2707
- Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) (2021). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Adrese-Dayali-Nufus-Kayit-Sistemi-Sonuclari-2020-37210>
- Ünal, E., Atik, D. ve Gözüyeşil, E. (2021). "Covid-19 pandemisi ve kadınlar". *Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*. 4 (1), 1-8.
- Yaşloğlu, M. (2017). "Sosyal bilimlerde faktör analizi ve geçerlilik: Keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizlerinin kullanılması". *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46 (Özel Sayı), 74-85.
- Yıldız O. ve Erdil S. (2013). "Türkiye havayolu yolcu taşımacılığı sektöründe hizmet kalitesinin karşılaştırmalı ölçümlenmesi". *Öneri Dergisi*, 10, 89-100.
- Zengin, Y., Topçuoğlu, E., ve Kaygın, E. (2020). "Covid-19 salgınının aşçıların çalışma hayatına etkisi: Kars ili örneği". *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 11 (1), 1-17.
- Zhu, C., Wu, J., Liu, M., Wang, L., Li, D. and Kouvelas, A. (2021). "Recovery preparedness of global air transport influenced by Covid-19 pandemic: Policy intervention analysis". *Transport Policy*, 106, 54-63.