



İSTANBUL  
**TOPKAPI**  
ÜNİVERSİTESİ

**LİSANSÜSTÜ**  
**EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

**KURAL DIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ**  
**HAVALİMANI GÜVENLİĞİ İÇİN OLUŞTURDUĞU**  
**RİSKLERİN BELİRLENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**NERİMAN KORKMAZ**

**Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı**  
**Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Bilim Dalı**

**ARALIK, 2022**

**KURAL DIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ HAVALİMANI GÜVENLİĞİ**  
**İÇİN OLUŞTURDUĞU RİSKLERİN BELİRLENMESİ**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**NERİMAN KORKMAZ**

**20220701006**

**Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı**  
**Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Bilim Dalı**

**Tez DanıŐmanı: Prof. Dr. Alper Ertürk**

**ARALIK, 2022**

## KABUL VE ONAY



....../.../2023

### YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Güvenlik Bilimleri Anabilim Dalı, Güvenlik Bilimleri Tezli Yüksek Lisans Programı 20220701006 numaralı öğrencisi **Neriman KORKMAZ** 'ın "**KURALDIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ HAVALİMANI GÜVENLİĞİ İÇİN OLUŞTURDUĞU RİSKLERİN BELİRLENMESİ**" konulu Yüksek Lisans tezi Enstitümüz Yönetim Kurulunun 26/12/2022 tarihli ve 2022/30 sayılı Yönetim Kurulu kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile 24.01.2023 tarihinde kabul edilmiştir.

	<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
<b>ASIL ÜYELER</b>				
<b>Danışman</b>	Prof. Dr.	Alper ERTÜRK	İstanbul Topkapı Üniversitesi	
<b>1. Üye</b>	Dr. Öğr. Üyesi	Suat DÖNMEZ	İstanbul Topkapı Üniversitesi	
<b>2. Üye</b>	Prof. Dr.	Erhan BÜTÜN	Beykoz Üniversitesi	
<b>YEDEK ÜYE</b>				
<b>1. Üye</b>	Dr. Öğr. Üyesi	Gökhan AK	Topkapı Üniversitesi	
<b>2. Üye</b>	Dr. Öğr. Üyesi	Ahmet GÖRGEN	İzmir Demokrasi Üniversitesi	

**ONAY**  
Prof. Dr. Özlem KUNDAY  
Enstitü Müdürü

## AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Havalimanı Güvenliği İçin Oluşturduğu Risklerin Belirlenmesi” başlıklı çalışmamın, bilimsel ahlak ve geleneklere uygun olarak tarafımdan yazıldığını, yararlandığım eserlerin tamamının kaynaklarda gösterildiğini ve çalışmam içerisinde kullandıkları her yerde atıf yaptığımı belirtir ve onurumla doğrularım.

26/12/2022

**Neriman Korkmaz**

## TEŞEKKÜR

Bu çalışmanın gerçekleőtirilmesinde, desteğini esirgemeyen saygıdeğer danışman hocam Prof. Dr. Alper Ertürk 'e, çalışmam boyunca bana yol gösteren Prof. Dr. Erhan Bütün 'e ve çalışma sũresince deneyimlerini benimle paylaőan ũlkemizin eőtirli havalimanlarında görev yapan tũm gũvenlik birimi personeline sonsuz teőekkũrlerimi sunarım.

**Neriman Korkmaz**



## İÇİNDEKİLER

<b>AKADEMİK DÜRÜSTLÜK BEYANI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	<b>iv</b>
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	<b>v</b>
<b>KISALTMALAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ŞEKİLLER LİSTESİ</b> .....	<b>viii</b>
<b>TABLolar LİSTESİ</b> .....	<b>ix</b>
<b>ÖZET</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xii</b>
<b>1. GİRİŞ</b> .....	<b>1</b>
<b>2. GÜVENLİK KAVRAMI VE SİVİL HAVACILIKTA GÜVENLİK</b> .....	<b>4</b>
2.1. Güvenlik Kavramı.....	4
2.1.1. Güvenliğin boyutları.....	6
2.1.1.1. Bireysel (İnsan) güvenlik.....	6
2.1.1.2. Ulusal güvenlik.....	8
2.1.1.3. Uluslararası güvenlik.....	9
2.1.2. Güvenlik Kavramına Yönelik Yaklaşımlar.....	9
2.1.3. Güvenlik Hizmetlerinin Genel Özellikleri.....	11
2.2. Sivil Havacılıkta Güvenlik Kavramı ve Önemi.....	12
2.2.1. Sivil havacılık güvenliği unsurları.....	14
2.2.1.1. Uluslararası düzenlemeler.....	15
2.2.1.2. Ulusal düzenlemeler.....	21
2.2.2. Güvenlik sistem ve cihazları.....	25
2.2.3. İnsan faktörü.....	32
2.3. Kural Dışı Yolcu Davranışı ve Sonuçları.....	34
2.3.1. Kural dışı yolcu davranışı.....	34
2.3.1.1. Kural dışı yolcu davranışının tarihsel geçmişi.....	36
2.3.2. Kural dışı yolcu davranışı nedenleri.....	38
2.3.3. Kural dışı yolcu davranışının psikolojik açıdan değerlendirilmesi.....	40
<b>3. YÖNTEM</b> .....	<b>42</b>
3.1. Araştırmanın Amacı.....	42
3.2. Araştırmanın Modeli.....	42
3.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	42
3.4. Araştırmanın Varsayımları.....	43
3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	43
<b>4. BULGULAR</b> .....	<b>44</b>
4.1. Güvenilirlik Sonuçları.....	44
4.2. Normallik Sonuçları.....	44
4.3. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	45
4.4. Havalimanlarında Genel Olarak Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları.....	48

4.5. Havalimanlarında Uçuş Emniyetini Riske Atacak Türden Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları.....	49
4.6. Araştırmanın Hipotez Test Sonuçları.....	67
<b>SONUÇ.....</b>	<b>71</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>76</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>87</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>92</b>



## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	: Amerika Birleşik Devletlerinde
<b>Akt.</b>	: Aktaran
<b>CATSA</b>	: Kanada Hava Taşımacılığı Güvenlik Otoritesi
<b>Çev.</b>	: Çeviren
<b>Edt.</b>	: Editör
<b>FHKC</b>	: Filistin Halk Kurtuluş Cephesi
<b>ICAO</b>	: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
<b>SHGM</b>	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
<b>TDK</b>	: Türk Dil Kurumu
<b>TSA</b>	: Ulaştırma Güvenliği İdaresi
<b>TSHK</b>	: Türk Sivil Havacılık Kanunu
<b>UNDP</b>	: Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı
<b>Vb.</b>	: Ve benzeri
<b>Vd.</b>	: Ve diğerleri

## ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1: Güvenliğin Boyutları.....	5
Şekil 2.2: Kapı Tipi Metal Arama Detektörü.....	26
Şekil 2.3: El Tipi Metal Arama Detektörü.....	26
Şekil 2.4: X-Ray Bagaj Arama Cihazı.....	27
Şekil 2.5: Patlayıcı Tespit Sistemleri.....	28
Şekil 2.6: İz Detektörü.....	29
Şekil 2.7: Kapalı Devre Televizyon Sistemleri.....	29

## TABLolar LİSTESİ

### Sayfa

<b>Tablo 2.1:</b> Yolcuların Stres Yaşamalarına Neden Olan Faktörler.....	39
<b>Tablo 4.1:</b> Güvenilirlik Test Sonuçları.....	44
<b>Tablo 4.2:</b> Normallik Test Sonuçları.....	45
<b>Tablo 4.3:</b> Cinsiyet Dağılımı.....	45
<b>Tablo 4.4:</b> Yaş Dağılımı.....	46
<b>Tablo 4.5:</b> Eğitim Durumu Dağılımları.....	46
<b>Tablo 4.6:</b> Kurumdaki Çalışma Süresi Dağılımları.....	46
<b>Tablo 4.7:</b> Çalışılan Kurum Dağılımları .....	47
<b>Tablo 4.8:</b> Havalimanlarında Genel Olarak Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Yaşanma Sıklığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar .....	48
<b>Tablo 4.9:</b> Havalimanlarında Uçuş Emniyetini Riske Atacak Türden Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Yaşanma Sıklığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar .....	50
<b>Tablo 4.10:</b> Küçük Tehditler (Sözel Davranışlar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar.....	51
<b>Tablo 4.11:</b> Orta Tehditler (Fiziksel İstismar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar.....	52
<b>Tablo 4.12:</b> Ciddi Tehditler (Hayatı Tehlikeye Atan Davranışlar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar.....	52
<b>Tablo 4.13:</b> Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Risk Seviyesi İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar.....	54
<b>Tablo 4.14:</b> Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Cinsiyete Göre Dağılımı.....	54
<b>Tablo 4.15:</b> Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Yaşa Göre Dağılımı.....	56
<b>Tablo 4.16:</b> Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı .....	57
<b>Tablo 4.17:</b> Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Dağılımı.....	58
<b>Tablo 4.18:</b> Yolcuları Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Davranmaya İten Havayolu Kaynaklı Operasyonel Sebeplere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	60
<b>Tablo 4.19:</b> Yolcuları Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Davranmaya İten Havayolu Kaynaklı Operasyonel Sebeplere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	61
<b>Tablo 4.20:</b> Havalimanında Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışları İle Karşılaşıldığında Verilen Tepkilere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	61
<b>Tablo 4.21:</b> Hangi Operasyonel Süreçte Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarıyla Daha Çok Karşılaşıldığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	62
<b>Tablo 4.22:</b> Havalimanında Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışı İle Karşılaşıldığında İzlenen Yola Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	63
<b>Tablo 4.23:</b> Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarının Yolcu Güvenliği Açısından Risk Oluşturma Durumuna Yönelik Elde Edilen Sonuçlar.....	65
<b>Tablo 4.24:</b> Görev Yapılan Havalimanında Uçuş Güvenliğini Sağlayabilmek İçin Kural Dışı(Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranış Türleri ve Müdahale Yöntemlerini Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalara Dönük Sonuçlar.....	67

<b>Tablo 4.25:</b> Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları Ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırma Sonuçları.....	68
<b>Tablo 4.26:</b> Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları Ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırma Sonuçları.....	68
<b>Tablo 4.27:</b> Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları.....	69
<b>Tablo 4.28:</b> Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Karşılaştırma Sonuçları.....	69



## ÖZET

### KURAL DIŞI YOLCU DAVRANIŞLARININ HAVALİMANI GÜVENLİĞİ İÇİN OLUŞTURDUĞU RİSKLERİN BELİRLENMESİ

Bu alıŐma kural dışı yolcu davranışlarının havalimanlarında sunulan güvenlik hizmetleri için oluşturduğu risklerin tespit edilmesini ve gelecekte güvenlik zafiyeti oluşturabilecek sorunların ve potansiyel tehlikelerin önleyici bir kavrayışla engellenmesini sağlayacak önerilerin geliştirilmesini amaçlamaktadır. Araştırma nitel araştırma yöntemlerinden fenomenoloji deseni ile modellenmiŐtir. Araştırmanın verileri araŐtırmacı tarafından ilgili literatüre ve alan uzmanlarının görüşlerinde dayalı olarak geliştirilen görüşme formu ile elde edilmiştir. Görüşme formu yapılandırılmıŐ ve yarı yapılandırılmıŐ sorulardan oluŐmaktadır. Görüşme formu havaalanlarında güvenlik hizmetlerinde ve operasyonel süreçlerinde yer alan havayolu güvenlik personeline uygulanmıŐ ve elde edilen veriler içerik analizi ile çözümlemiŐtir.

**Anahtar kelimeler:** *Havalimanı, Yolcu, Kural Dışı Yolcu, Havalimanı Güvenliği*

## **ABSTRACT**

### **DETERMINING THE RISKS POSED BY UNRULY PASSENGER BEHAVIORS FOR AIRPORT SECURITY**

This study aims to identify the risks posed by unruly passenger behaviors for the security services offered at airports and to develop suggestions that will prevent problems and potential dangers that may create security weaknesses in the future with a preventive understanding. The research was modeled with the phenomenology pattern, one of the qualitative research methods. The data of the study were obtained by the researcher with the interview form developed based on the relevant literature and the opinions of the field experts. The interview form consists of structured and semi-structured questions. The interview form was applied to the airline security personnel who are involved in the security services and operational processes at the airports, and the data obtained were analyzed by content analysis.

**Keywords:** *Airport, Passenger, Unruly Passenger, Airport Security*

## 1. GİRİŞ

Havacılık sektörü, teknolojik gelişmeler ve dünya ölçeğine yayılan küreselleşme algısı ile uyumlu bir şekilde dünyada hızla büyüyen sektörlerden biridir. Sürekli gelişim halinde olan ve hızla büyüyen havacılık endüstrisinde yer alan havayolu şirketleri güvenli ve emniyetli uçuş operasyonları yapmak durumundadır (Başdemir, 2020). Hava taşımacılığı sektöründeki sürdürülebilir büyüme güvenli bir ortamda gerçekleştirilen havacılık faaliyetleri ile yakından ilişkilidir. Ancak özellikle 1900'lü yılların başında havacılık sektörünün henüz gelişmekte olduğu dönemde güvenlik, ciddi bir problem olarak ortaya çıkmış ve havacılık faaliyetlerinin yürütülmesinde sorunlar oluşmuştur (Ünlü, 2009). Özellikle ikinci dünya savaşı sonrasında havacılık sektörünün gelişimi ivme kazanmış ve teknolojik ilerlemeler de bu gelişimi desteklemiştir. 1931 yılında ilk uçak kaçırma hadisesinin kayıtlara geçmesinden (Forrest ve Price, 2016) bu yana havacılık sektörü pek çok saldırıya maruz kalmıştır. Amerika-Küba arasında 1958 yılında yaşanan siyasi gerilim, uçak kaçırma olaylarının sıklıkla görünmesine sebep olmuştur. Aynı zamanda, Ortadoğu'da 1967 yılında belirginleşen Arap-İsrail gerginliği ile havacılık faaliyetlerine yönelik eylemler artarak devam etmiştir (Köni, 1977). Dünya genelinde, 1968 ile 1972 yılları arasında, 364'den fazla uçak kaçırma hadisesinin olduğu tahmin edilmektedir (Yoo ve Choi, 2006). 1968 - 1972 döneminde uçak kaçırma eylemlerine ilave olarak, havaalanlarına ve uçaklara yönelik sabotaj ve saldırı olayları gerçekleşmeye başlamıştır. Bu saldırı ve sabotajların etkisiyle yapılan hukuksal ve teknik düzenlemeler, yasadışı eylemlerde bir azalma yaşanmasını sağlasa da (Ünlü, 2009) ses getiren bazı olayların yaşanmasını engelleyememiştir. 1972 yılında üç Japon yolcunun el bombaları ve silahlarla Tel-Aviv'deki Lod Havaalanında yaptığı saldırıda 26 kişinin, İskoçya'nın Lockerbie kasabası yakınlarında 1988 yılında Pan American Havayollarına ait uçakta meydana gelen patlama sonucu 243 yolcu ve 16 mürettebatla birlikte bölgede yaşayan halktan 11

kişinin (Sweet, 2008) ve yaklaşık 3000 kişinin 11 Eylül 2001 de Amerika Birleşik Devletlerinde (ABD) 4 uçak kaçırma eylemiyle hayatını kaybetmesi ile sonuçlanan olaylar, havacılık sektörünün karşılaştığı saldırılardan sadece bir bölümünü oluşturmaktadır.

Havacılık güvenliğine yönelik yasa dışı saldırılar sonrası havaalanlarında güvenlik tedbirlerinin alınması ve yaşanacak olayların önlenmesi önemli bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Bu önlemlerin başında yolcu terminal binalarında yolcu ve personelin bazı güvenlik kontrollerine tabi tutulması gelmektedir. Yolcu terminal binalarında alınan güvenlik önlemlerinin yanı sıra havaalanlarının tüm bölümlerini de kapsayacak şekilde farklı güvenlik tedbirleri alınmaktadır (Wells ve Young, 2005). 11 Eylül 2001’de yaşanan saldırılar sonrasında havacılık emniyeti ve güvenliği bağlamında alınan sıkı önlemler silahlı saldırı, bombalama ve uçak kaçırma gibi olayları önleme ve azaltma konusunda fayda sağlasa da bu ortamda başka sorunlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bunlardan birisi ve belki de en önemlisi kural dışı yolcu davranışlarıdır. Kural dışı yolcu davranışlarını diğer güvenlik risklerinden ayıran en temel farklılık bu davranışın suç işleme amacı taşımaması ve herhangi bir yolcunun bir anda kural dışı davranan yolcuya dönüşme ihtimalidir (Demirbay, 2017). Kural dışı yolcu; uçak içerisinde uyulması gereken genel emniyet ve davranış kurallarına uymayan ve uçak içerisindeki disiplini bozan, sözle veya hakaretleri ile saldırganca bir tavır içerisinde olan ve huzursuzluk çıkaran yolculardır. Kural dışı davranış sergileyen yolcular bazı durumlarda hava korsanlarına dönüşebilecekleri veya güvenlik nedenleriyle uçakların varış noktalarının dışına inmesine neden olabileceğinden dolayı hassasiyetle ele alınmalıdırlar (Başdemir, 2020). Son yıllarda giderek daha fazla rapor edilen kural dışı yolcu vakaları, uçuş ve havalimanı güvenliğini tehlikeye atan riskler oluşturması nedeniyle ele alınması gereken önemli bir sorundur. Bu çalışma ise bu doğrultuda kural dışı yolcu davranışlarının havalimanlarında sunulan güvenlik hizmetleri için oluşturduğu risklerin tespit edilmesi ve gelecekte güvenlik zafiyeti oluşturabilecek sorunların ve potansiyel tehlikelerin önleyici bir kavrayışla engellenmesini sağlayacak önerilerin geliştirilmesi ve sunulmasını konu edinmektedir. Bu doğrultuda araştırmada havaalanı güvenlik hizmetlerinin operasyonel süreçlerinde yaşanan ya da yaşanma

potansiyeli olan kuraldışı yolcu davranışlarının, havalimanı güvenliğine yönelik olarak oluşturduğu risklerin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

Kural dışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği için oluşturduğu risklerin belirlenmesi, çok sayıda yolcu ve personelin bulunduğu, oldukça yüksek maliyet gerektiren ve ülkeler için stratejik öneme sahip havaalanlarının güvenliğine katkı sağlanması açısından önem taşımaktadır. Bu araştırma ile kuraldışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği için oluşturduğu risklerin belirlenmesi, otorite konumunda olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) ile diğer kurum/kuruluş ve kişilerin çözüm üretmelerine katkı sağlayacağı değerlendirilmektedir. Ayrıca bu araştırma, Türkiye’de yapılmış bulunan ve yapımı devam eden havaalanlarındaki, güvenlik hizmetlerinde kuraldışı yolcu davranışları nedeniyle yaşanması muhtemel güvenlik sorunlarının ortaya çıkarılması ve başarılı bir havaalanı güvenlik yönetiminin oluşturulması açısından tüm paydaşlara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

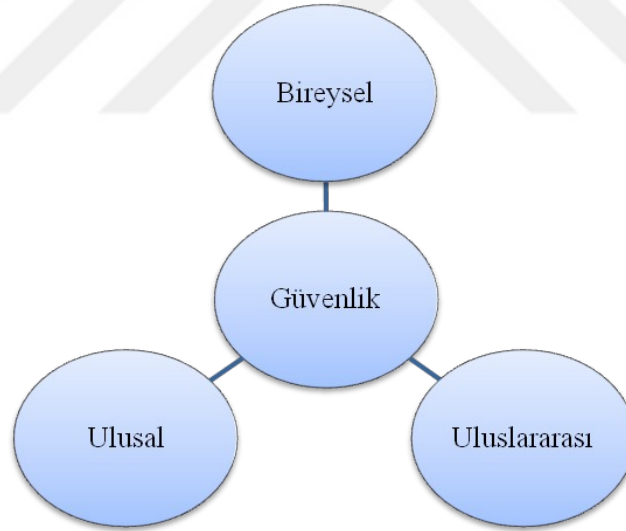
## 2. GÜVENLİK KAVRAMI VE SİVİL HAVACILIKTA GÜVENLİK

Çalışmanın bu bölümünde güvenlik kavramına ilişkin kuramsal temeller ele alınmakta ve sivil havacılık güvenliğinin güvenlik kavramı ile olan ilişkisi ortaya konulmaktadır. Bu doğrultuda sivil havacılıkta güvenliğin sağlanması için ortaya konulan faaliyetler açıklanmaktadır.

### 2.1. Güvenlik Kavramı

Güvenlik, bireyin dünyaya gelmesiyle birlikte başlayan bireysel ve toplumsal boyutta kullanılan önemli bir kavramdır. Bireysel anlamda kişi güvenliği; yapı anlamında devlet ve şirket güvenliği olarak ele alındığında her birinin önemli bir güvenlik arayışı içinde olduğu söylenebilir (Dedeoğlu, 2014). Bu nedenle güvenlik, dünya genelinde bilim adamları, analistler, politika yapımcılar ve kuruluşlar için farklı anlamlar taşıyan kırılgan ve önemli bir konudur. Temelde güvenlik; barış, memnuniyet, insan ve fiziksel kaynakların korunması veya kriz ve insan onuruna yönelik tehditlerin olmaması ile ilgilidir ve bunların tümü herhangi bir insan toplumunun gelişimini ve ilerlemesini kolaylaştırır (Afolabi, 2015). Güvenlik tarihsel süreçte bireyler, devletler ve topluluklar tarafından elde edilen değerlere yönelik bir tehdidin varlığı veya yokluğuyla ilgili bilgi sağlayan bir kavram olarak da kullanılmaktadır (Baldwin, 1997). Türk Dil Kurumu (TDK) güvenlik kavramını kamusal yaşamda asayişin kesintiye uğramadan korunması, korkusuzca yaşayabilme durumu olarak açıklamaktadır (TDK, 2022). Domaç (1998) güvenliğin can ve mal varlığının güvence altında olması olduğunu belirtmektedir. Kaypak (2011) ise güvenliğin yalnızca toplumun can ve mal varlığının hukuk kurallarıyla korunması olmadığını bunun yanında yasal kuralların herkese eşit şekilde uygulanması sosyal ve siyasal hakların güvence altında olması olduğunu belirtmektedirler. Güvenlik, insanlara ve onların değerli değerlerine yönelik her türlü tehdidin yatıştırılmasıyla bağlantılı süreçle ilgilidir. Bu nedenle güvenliğin tehditten özgürleşmek ve

devletlerin bağımsız kimliklerini ve işlevsel bütünlüklerini, düşman olarak gördükleri değişim güçlerine karşı sürdürebilme yeteneği olduğu ve esasında hayatta kalmakla ilgili olduğu öne sürülür (Bodunde vd., 2014). Williams (2008) güvenliğin en yaygın olarak, el üstünde tutulan değerlere yönelik tehditlerin, özellikle de belirli bir referans nesnesinin varlığını sürdürmesini tehdit eden unsurların hafifletilmesiyle ilişkili olduğunu ileri sürer. Bu tanımlamalara paralel olarak Ogaba (2010) güvenliğin, bir ulusun kendini koruma ve geliştirme, değerlerini ve meşru çıkarlarını destekleme ve halkının refahını artırma yeteneğine yönelik tehditlerden uzak olmakla ilgili olduğunu vurgulamaktadır. Bu nedenle güvenlik, bir ülkenin iç bütünlüğünü, kurumsal varlığını, temel değerlerini, sosyo-politik ve ekonomik hedeflerinin yanı sıra halkın meşru özleremlerini de karşılamaktadır. Bu tanımlamalara göre güvenliğin tamamen canlı ve cansız kaynaklar dahil varlıkların kayıp veya hasara karşı korunmasıyla ilgili olduğu sonucuna varılabilir. Şekil 2.1 'de görüldüğü üzere Barry Buzan ise güvenlik kavramının anlaşılmasına teorik bir bakış açısı kazandırarak üç güvenlik analiz düzeyi tanımlamaktadır.



**Şekil 2.1:** Güvenliğin Boyutları

**Kaynak :** Buzan, 1991.

Buna göre diğer bilim adamlarının kişisel güvenlik olarak adlandırdıkları bireysel güvenliğin, insanların güvence altına almaya çalıştıkları yaşam, sağlık, statü, özgürlük ve zenginlik gibi değerleri içerdiği görüşündedir (Buzan, 1991). Bireyin kendini korumaya çalıştığı bazı tehditler, sosyal güvenlik olarak adlandırılmaktadır.

Bu, fiziksel tehdidi, ekonomik tehdidi ve insan hakları ihlallerini içerir. Acı, yaralanma, ölüm, mülklere el konulması ve yıkım, insan yaşamını sürdürmek için işe veya kaynaklara erişilememesi, adaletsizlik, haksız hapis ve normal sivil özgürlüklerin reddedilmesi ile insan onuruna yönelik tehditler bunlara örnek olarak sayılabilir. Buzan'ın analizinin diğer iki düzeyi; ulusal ve uluslararası güvenlik düzeyleri, ulusal güvenlik ve uluslararası güvenlik olarak ele alınmaktadır (Afolabi, 2015). Çalışmanın sonraki başlığında güvenliğin bu boyutları ana hatlarıyla açıklanmaktadır.

### **2.1.1. Güvenliğin boyutları**

Buzan (1991) güvenlik kavramının anlaşılmasına teorik bir bakış açısı kazandırmış ve güvenliği bireysel düzey, ulusal düzey ve uluslararası düzey olmak üzere üç analiz düzeyi olarak tanımlamıştır.

#### **2.1.1.1. Bireysel (İnsan) güvenlik**

İnsan güvenliği kavramı, devletin güvenliğini merkeze alan geleneksel güvenlik çalışmalarından kaynaklanmaktadır. Odak noktası bireylerdir ve nihai noktası, insanların geleneksel ve geleneksel olmayan tehditlerden korunmasıdır. Bu kavramın merkezinde, insani güvenlik yoksunluklarının devletler içinde ve devletler arasında barış ve istikrarı baltalayabileceği inancı yatmaktadır (Afolabi, 2015). İnsan güvenliği şu koruma alanları içermektedir (Adedoyin, 2013);

- Yaşamın özü olan temel özgürlüklerin korunması,
- İnsanları ciddi ve kalıcı tehditlerden ve durumlardan korumak,
- İnsanların güçlü yönlerine ve isteklerine dayanan süreçleri kullanmak,
- İnsanlara hayatta kalma, geçim ve haysiyetin yapı taşlarını birlikte veren siyasi, sosyal, çevresel, ekonomik, askeri ve kültürel sistemlerin oluşturulması anlamına gelir.

İnsan güvenliğinin insan ihtiyaçlarının her alanını kapsadığını belirtmek önemlidir. Bu nedenle, tüm güvenlik biçimlerinin ve kategorilerinin temeli olarak hizmet eder. Hubert (1999), kavramın önemini şu şekilde öne sürer: Özünde insan

güvenliği, insanların Şiddet içeren ve içermeyen tehditlere karşı güvenliği anlamına gelir. İnsanların haklarına, yeteneklerine ve hatta yaŐamlarına yönelik yaygın tehditlerden zgr olma durumudur. Bu, yalnızca bölgenin veya hkumetin güvenliğine odaklanmak yerine, insanları referans noktası olarak alan dünyayı görmenin alternatif bir yoludur. Diğer güvenlik kavramları gibi - ulusal güvenlik, ekonomik güvenlik ve gıda güvenliği - tamamen koruma ile ilgilidir (Hubert, 1999). İnsan güvenliğine yönelik tehdidin, yıkıcı bir duruma gelmeden önce uygun zamanda önleyici tedbirler alınırsa yönetilmesinin çok kolay olduğunu belirtmek yerinde olacaktır. İnsan güvenliği, güvenliğin yedi boyutuyla karakterize edilmektedir. Bunlar (Afolabi, 2015):

**Ekonomik Güvenlik:** Bu tür bir güvenlik, bireyler için çoğunlukla üretken ve ücretli iŐlerden veya kamu tarafından finanse edilen bir güvenlik ağından garantili bir temel gelir gerektirir. Ekonomik güvenliğin baŐlıca tehditleri yoksulluk, iŐsizlik, borçluluk, gelir eksikliğidir. Yukarıda bahsedilen tehditlerin, gelişmekte olan ülkelerde siyasi gerilimlere ve diğer Şiddet biçimlerine neden olan uygun faktörler olduğunu belirtmekle ilgilidir.

**Gıda Güvenliği:** Tüm insanların her zaman temel gıdaya hem fiziksel hem de ekonomik eriŐime sahip olmasdır. Buna yönelik baŐlıca tehditler arasında açlık, kıtlık ve temel gıdaya fiziksel ve ekonomik erişimin olmaması yer almaktadır.

**Sağlık Güvenliği:** Hastalıklardan ve sağlıksız günlük yaŐamdan minimum korumayı garanti etmedir. Az geliŐmiŐ ülkelerde, geleneksel olarak baŐlıca ölüm nedenleri bulaŐıcı hastalıklar, yetersiz sağlık bakımı, salgınlar ve pandemiler de dahil olmak üzere yeni ve tekrarlayan hastalıklar, kötü beslenme ve güvensiz evre ve güvensiz yaşam tarzlarıdır. GeliŐmiŐ ülkelerde ise baŐlıca öldürücüler dolaŐım sistemi hastalıklarıdır. Hem gelişmekte olan hem de sanayileŐmiŐ ülkelerde, sağlık güvenliğine yönelik tehditler, yerel bölgelerdeki yoksul insanlar, özellikle de çocuklar için genellikle daha fazladır. Bu, yetersiz veya kötü beslenmenin ve sağlık hizmetlerine, temiz suya ve diğer temel ihtiyaçlara yetersiz erişimin bir sonucudur.

Çevre Güvenliği: Temel amacı, insanları doğanın kısa ve uzun vadeli tahribatından, doğadaki insan kaynaklı tehditlerden ve doğal çevrenin bozulmasından korumaktır.

Kişisel Güvenlik: Bireylerin ve kişilerin devletten veya devlet dışından fiziksel şiddete karşı korunması ile ilgilidir.

Topluluk Güvenliği: İnsanları geleneksel ilişkilerin, değerlerin kaybindan ve mezhepsel ve etnik şiddetten korumayı amaçlar.

Siyasi Güvenlik: Vatandaşların temel insan haklarının güvence altına alınmasını ve korunmasını kapsar.

### **2.1.1.2. Ulusal güvenlik**

Dünya ulusları, toprak bütünlüğünün, kaynaklarının ve tüm vatandaşlarının güvenliğine öncelik verir. Bu, ulusal güvenliğin bir ulus devletin bağımsızlığının ve egemenliğinin korunması olduğu inancını ortaya koyar. Her ülkenin korunması gereken çok sayıda çıkarı vardır. Bir araya getirilen bu çıkarlar, değerlerden, iyi yönetimden ve tüm yurttaşın sosyal ve ekonomik refahının korunmasından kaynaklanan ulusal çıkarları oluşturur. Buna dayanarak, ulusal güvenlik, bir devletin veya ulusun ulusal çıkarlarının korunması ve sürdürülmesi olarak tanımlanabilir (Afolabi, 2015). Başka bir tanımlamaya göre ulusal güvenlik bir ülkenin makul şartlarda dünyanın geri kalanıyla ekonomik ilişkilerini sürdürmesi doğasını, kurumlarını ve yönetimini dışarıdan gelebilecek bozulmalardan koruması ve sınırlarını kontrol etmesidir (Adedoyin, 2013). Lippmann, bir ulusun meşru çıkarlarını korumak için savaşa veya savaş tehdidine başvurması gerekmediğinde güvende olduğunu iddia eder (Lippmann, 1944). Bu görüşü doğrulayan Maniruzzaman, milli güvenliği, herhangi bir milletin siyasi bağımsızlığının ve toprak bütünlüğünün asgari temel değerlerinin korunması ve muhafazası olarak görür (Maniruzzaman, 1982).

Ngbale (2011) ulusal güvenliği, büyük ölçüde ulusal hükümetlerin sorumluluğunda olan, bu rejimlerin, vatandaşlarının veya yaşam biçimlerinin hayatta

kalmasını tehlikeye atan, öncelikle yurt dışından gelen doğrudan tehditleri önlemek için psikolojik ve fiziksel güvenlik arayışı olarak tanımlar. Ayrıca Nijerya başkanı Obasanjo, ulusal güvenliği tüm bireylerin, toplulukların, etnik grupların ve tüm siyasi varlığın güvenlik çıkarlarının toplamı olarak açıklar (Iiffe, 2011).

### **2.1.1.3. Uluslararası güvenlik**

Uluslararası güvenlik, diplomasi ve askeri eylemler yoluyla karşılıklı olarak hayatta kalma ve güvenliği sağlamak için uluslar, bölgesel ve uluslararası kuruluşlar tarafından alınan çabalar ve önlemler olarak tanımlanmaktadır (Afolabi, 2015). Ogaba'ya (2010) göre uluslararası düzeyde güvenlik kavramı, devlet merkezli güvenlik anlayışı üzerine inşa edilmiştir. Bu nedenle, uluslararası güvenlik, uluslararası sistemdeki gücün dağılımını tanımlayan küresel bir siyasi durumla eş anlamlıdır. Dolayısıyla uluslararası güvenlik, küresel arenada ulusal güvenlik veya devlet güvenliğidir. Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı (UNDP) 1994 Raporu, uluslararası güvenliği korkudan ve yoksulluktan kurtulmak olarak tanımlamaktadır. Rapor, güvenliğin yalnızca iki açıdan sağlanabileceğini vurgulamaktadır. Birincisi, dünyanın birçok yerindeki savunmasız insanların ve grupların eyaletler arası ve eyaletler arası krizler ve savaşların neden olduğu şiddetli çatışmalardan güvenliğidir. İkincisi, halkın yoksulluktan, açlıktan, işsizlikten ve diğer sosyal, ekonomik ve siyasi yoksunluklardan korunmasıdır.

### **2.1.2. Güvenlik Kavramına Yönelik Yaklaşımlar**

Güvenlik, kavram olarak çeşitli boyutlara sahiptir. Psikoloji, finans, bilgi erişimi, kamu güvenliği, savunma ve askeri konularda uygun bir şekilde kullanılır. Güvenliğin anlamı belirsizdir ve kapsamı her geçen gün genişlemeye devam etmektedir. Güvenlik kavramına yönelik iki ana düşünce okulu vardır; Geleneksel ve Geleneksel Olmayan düşünce okulu. Geleneksel Düşünce Okulu, Soğuk Savaş'ın güvenlik anlayışının sürdürülmesinden yanadır. Bu düşünce okulu, güvenliği bu anlamda tehlikeden ve dış saldırı veya sızmalardan korumak olarak ele almaktadır. Geleneksel güvenlik paradigması, referans nesnenin devlet olduğu gerçekçi bir güvenlik yapısıdır (Abolurin, 2010). Güvenliği barışla ve askeri yollarla, yani

caydırıcı politikalar, saldırgan olmayan savunma yöntemleriyle ve çatışmanın önlenmesiyle eşitler. Nitekim bu okulun savunucusu olan Walt (1991) güvenliği, askeri gücün tehdidi, kullanımı ve kontrolünün incelenmesi olarak tanımlar. Bu düşünce okulu, orduya güçlü bir şekilde bağlıdır (Afolabi, 2015). Güvenliği neredeyse yalnızca orduyla özdeşleştirmenin olumsuz etkisi, soğuk savaş boyunca belirgin şekilde görülmüştür. Bu yaklaşım, güvenliği, askeri dengeye ve en son teknolojinin kullanımına yönelik bir saplantıda kendini gösteren, teknik ve mekanik bir askeri yolla tasavvur eden stratejik indirgemecilik olarak tanımlanabilir (Nwolise, 2008).

Güvenliğin kavramsallaştırılmasına ilişkin ikinci düşünce okulu, geleneksel olmayan okuldur. Bu okul, güvenlik tanımını genişletmeye ve derinleştirmeye çalışır. Bu yaklaşım devletin bekasına odaklanmaktan ziyade çevre, siyasi, ekonomik ve sosyal tehditler gibi diğer konuların bireylerin can ve mallarını tehlikeye attığını savunur. Bu, ağırlıklı olarak askeri bir tanımın, devletin bekasına yönelik en büyük tehdidin askeri değil, çevresel, sağlık, politik, sosyal ve ekonomik olabileceği gerçeğini ima eder. Bu yaklaşıma göre güvenlik, askeri güvenlikten veya dış saldırılara karşı güvenlikten daha fazlasıdır (Afolabi, 2015). Bu nedenle bundan böyle güvenlik, ekonomik güvenlik, sosyal güvenlik, çevre güvenliği, gıda güvenliği, yaşam eşitliği güvenliği ve teknolojik güvenliği içerecek şekilde daha geniş anlamıyla uygulanmalıdır (Ochoche, 1997). Bu anlamda güvenlik, insanın özgürleşmesine yöneliktir. Bu, insanların/vatandaşların salgın hastalıklar, yoksulluk, baskı, yetersiz eğitim, krizler vb. dahil olmak üzere özgürce yapmayı seçecekleri şeyleri yapmalarını engelleyebilecek zorluklardan ve kısıtlamalardan kurtarılması gerektiği anlamına gelir (Afolabi, 2015). Dünyada koşulların farklılaşmasına bağlı olarak güvenlik kavramının konusu da genişlemiş ve sağlık, insan hakları, eğitim, göç, terör, çevre kirliliği, iklim değişikliği ve hava kirliliği gibi birçok kavram da güvenlik kavramı kapsamında değerlendirilmiştir. Dolayısıyla bu yaklaşımda birlikte güvenliğe tek bir boyutta bakmak güncelliğini kaybetmiştir. Başka bir ifadeyle güvenliği yalnızca askeri güç veya polis gücü olarak değil küresel bir yaklaşım modeli olarak ele almanın daha doğru bir yaklaşım olduğu görülmüştür (Ütenler, 2015). Güncel güvenlik modeli farklı boyutları kapsayacak şekilde genişlemiş olsa da güvenlik kavramının içerisinde yer alan bu boyutları kapsayan güvenlik hizmetleri

sunumunda bazı özellikler öne çıkmaktadır. Çalışmanın sonraki başlığında bu özellikler açıklanmaktadır.

### **2.1.3. Güvenlik Hizmetlerinin Genel Özellikleri**

Güvenlik hizmetleri ile yasaların etkili bir şekilde uygulanması ve kamusal düzenin sağlanması amaçlanmaktadır. Kanunların yetersiz uygulanması nedeniyle işlenen suçların tespiti, suçluların ceza adaleti sistemine aktarılması ve işlenen suçlara eş zamanlı olarak müdahale edilmesi bu anlamda vazgeçilmez bir ilkedir (Karaman ve Seyhan, 2001). Kamu düzenini sağlamaya yönelik yürütülen güvenlik hizmetleri ülkelerin kendi ihtiyaçları doğrultusunda oluşturulan birimler tarafından yerine getirilir (Karatepe, 1993). Farklı güvenlik birimleri tarafından yerine getirilen bu güvenlik hizmetlerinin temel özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Çetin, 2007; Dönmez, 2005; İlhan, 2015; Kuyaksil, 2001):

- Koruma ve önleme faaliyetlerinin içerir
- Profesyonel olarak icra edilir
- İhtiyaç duyulduğunda kademeli olarak güç kullanılabilir
- Bu hizmetler, devlete bağlı olmakla birlikte, kamu veya özel sektör aracılığıyla da sağlanmaktadır
- Hizmetlerde tarafsızlık ve eşitlik esastır
- Dil, din ve ırk ayrımı gözetmeden herkes güvenlik hizmetinden eşit olarak yararlanır. Herkes kolluk kuvvetleri önünde eşittir ve eşit muamele görür.
- Güvenlik faaliyetlerinde bulunan tüm kurum ve kuruluşlar kanunla kurulur, görevleri ve yetkileri kanunla sınırlandırılır
- Güvenliğin temel amacı insan odaklı olmak ve barışı sağlamaktır
- Genel olarak tüm güvenlik organizasyonları bir organizasyon yapısına sahiptir
- Güvenlik hizmetleri sadece belirli bir bölge için değil, tüm insanlık için geçerlidir
- Güvenlik hizmetleri için diğer kurumlarla yapılacak işbirliği oldukça önemlidir. Kişilerin suç mağduru olmamak için aldıkları bireysel tedbirlerin

yanı sıra üniversiteler, belediyeler gibi kurumlara düşen sorumluluklar da bulunmaktadır.

## **2.2. Sivil Havacılıkta Güvenlik Kavramı ve Önemi**

Havacılık sektörü, teknolojik gelişmeler ve dünya ölçeğine yayılan küreselleşme algısı ile uyumlu bir şekilde dünyada hızla büyüyen sektörlerden biridir. Artan küreselleşme ile birlikte tüm ülkeleri hızlı bir şekilde birbirine bağlama ihtiyacı havacılık sektörünü uzun yıllar ticaretin ana bileşenlerinden birisi konumuna getirmiştir. Edindiği önem göz önüne alındığında bu sektör giderek artan bir şekilde terör örgütlerinin hedefi haline gelmektedir (Korkmaz ve Bütün, 2018). Havacılık terörizminin ilk kayıtlı olayı, Perulu isyancıların propaganda broşürlerini dağıtmak için bir uçağa el koyduğu 1930 yılına kadar uzanmaktadır (Gubarev, 2002). Ancak bu uygulama, esas olarak küresel faktörlerin (Dünya Savaşı) etkisiyle sonraki kırk yılda geleneksel hale gelmedi. Modern havacılık terörizminin başlangıç tarihi Filistin Halk Kurtuluş Cephesi'nden (FHKC) üç silahlı kişinin İsrail havayolu El Al'ın yolcu uçağını kaçırdığı 22 Temmuz 1968'dir. Bu eylem ile ilk kez bir uçak, suç saikiyle veya kişisel nedenlerle değil, bir rakibe siyasi olarak baskı yapmak ve olayı dünyanın dikkatine siyasi bir dava haline getirmek için bir propaganda mesajı olarak kullanmak amacıyla kaçırılmıştır. Bu, kasıtlı bir kriz durumu yaratmış ve ülke için acil bir tehdit olmuştur (Arasly, 2005). 1930 yılında ilk uçak kaçırma hadisesinin kayıtlara geçmesinden (Forrest ve Price, 2016) bu yana havacılık sektörü pek çok saldırıya maruz kalmıştır. Amerika-Küba arasında 1958 yılında yaşanan siyasi gerilim, uçak kaçırma olaylarının sıklıkla görünmesine sebep olmuştur. Aynı zamanda, Ortadoğu 'da 1967 yılında belirginleşen Arap-İsrail gerginliği ile havacılık faaliyetlerine yönelik eylemler artarak devam etmiştir (Köni, 1977).

1960'ların sonlarında ve 1970'lerin başlarında, hava taşımacılığına yönelik terörist eylemlerin sayısı artmıştır. Dünya genelinde, 1968 ile 1972 yılları arasında, 364'den fazla uçak kaçırma hadisesinin olduğu tahmin edilmektedir (Yoo ve Choi, 2006). 1968 - 1972 döneminde uçak kaçırma eylemlerine ilave olarak, havaalanlarına ve uçaklara yönelik sabotaj ve saldırı olayları gerçekleşmeye başlamıştır. Bu eylemlerin çoğu tipik olarak bir uçağa silahlı el konulması; güvenli bir havaalanına

kaçırma; ve rehinelere infazı tehdidi altında siyasi nitelikte taleplerde bulunmak gibi özellikler taşımaktadır. Bu durum havacılık sektörünün korunması için alınan önlemleri ve çabaları daha önemli hale getirmiştir (Korkmaz ve Bütün, 2018). Nitekim 1930'lu yıllarda başlayan ve daha sonraki yıllarda artan havacılık faaliyetlerine yönelik saldırılar sonrası, Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (ICAO) 1974 yılında havacılık güvenliğiyle ilgili dokümanı (Ek-17-Uluslararası Sivil Havacılığın Yasa dışı Müdahale Eylemlerine Karşı Korunması) yayımlayarak, tüm üye ülkelerde güvenlik uygulamalarını başlatmıştır. ICAO'nun havacılık güvenliği ile ilgili eki EK 17'de güvenlik; yasa dışı müdahalelere karşı sivil havacılığın korunmasına yönelik, materyal ve insan bileşimiyle alınan tedbirlerin tamamı olarak tanımlanmaktadır (ICAO, 2011).

Bu saldırı ve sabotajların etkisiyle yapılan hukuksal ve teknik düzenlemeler, yasa dışı eylemlerde bir azalma yaşanmasını sağlasa da (Ünlü, 2009) ses getiren bazı olayların yaşanmasını engelleyememiştir. 1972 yılında üç Japon yolcunun el bombaları ve silahlarla Tel-Aviv deki Lod Havaalanında yaptığı saldırıda 26 kişinin, İskoçya'nın Lockerbie kasabası yakınlarında 1988 yılında Pan American Havayolları'na ait uçakta meydana gelen patlama sonucu 243 yolcu ve 16 mürettebatla birlikte bölgede yaşayan halktan 11 kişinin (Sweet, 2008) ve yaklaşık 3000 kişinin 11 Eylül 2001 de Amerika Birleşik Devletlerinde 4 uçak kaçırma eylemiyle hayatını kaybetmesi ile sonuçlanan olaylar, havacılık sektörünün karşılaştığı saldırılardan sadece bir bölümünü oluşturmaktadır. Özellikle 11 Eylül 2001 terör saldırıları modern tarihte yeni bir dönemin başlangıcı olmuştur. Bu yeni dönem, hem geleneksel hem de yeni türdeki zorluklar ve tehditler dahil olmak üzere, istikrarsızlık, öngörülemezlik ve karmaşık sistemlerin yeniden şekillendirilmesiyle karakterize edilen bir dönemdir. Bu dönem ile birlikte teröristlerin uçaklarda gizlice silah ve mühimmat taşımalarını zorlaştıran, havalimanı güvenliğinin teknik araçlarının konuşlandırılması ve hızla iyileştirilmesine yönelik çabalar hızlanmıştır (Arasly, 2005).

Havacılık güvenliğine yönelik yasa dışı saldırılar sonrası havaalanlarında güvenlik tedbirlerinin alınması ve yaşanacak olayların önlenmesi önemli bir konu olarak ortaya çıkmıştır. Bu önlemlerin başında yolcu terminal binalarında yolcu ve

personelin bazı güvenlik kontrollerine tabi tutulması gelmektedir. Yolcu terminal binalarında alınan güvenlik önlemlerinin yanı sıra havaalanlarının tüm bölümlerini de kapsayacak şekilde farklı güvenlik tedbirleri alınmaktadır (Wells ve Young, 2005). Bu tedbirler genel olarak Havacılık emniyeti ve havacılık güvenliği olmak üzere 2 kategoriye ayrılmaktadır (Gerede, 2005):

**Havacılık emniyeti:** Tüm havacılık faaliyetleri ve bu faaliyetler sürecinde ortaya çıkabilecek risk faktörlerinin belirlendiği ve bunlardan kaçınıldığı durumdur.

**Havacılık güvenliği:** Havacılık faaliyetleri kapsamına doğrudan veya dolaylı olarak giren kişilerin, uçak ve hava ulaşım altyapısının sabotaj ve terör eylemleri gibi cezai ve kasıtlı tehlikelerden korunması ile ilgili faaliyetleri ve bunun için gerekli kaynakları kapsayan bir kavramdır.

Sivil havacılık, güvenlik önlemlerinin şirketler açısından bir zorunluluk olduğu yüksek riskli bir sektördür. Temelde kullanıcılara konforlu, güvenli ve zamanında seyahat etmeyi amaçlayan hizmetler dizisinin bir parçasını oluşturan havacılık güvenliği yolculardan personele kadar tüm havalimanı kullanıcıları tarafından zorunlu ve alarm verici bir hizmet olarak algılanmaktadır. Güvenlik personelleri açısından bütün yolcular potansiyel bir tehdit unsuru iken, yolcular açısından ise güvenlik personelleri yolcuların sıkıntı yaşamamasına neden olan en önemli unsurdur (Kirschenbaum, 2013). Güvenlik hizmetleri sunumunda ortaya çıkan bütün bu çelişkilere rağmen havacılık güvenliği hala önemini korumaktadır.

### **2.2.1. Sivil havacılık güvenliği unsurları**

11 Eylül 2001'de ABD havacılık güvenliğindeki zayıflıklardan yararlanan teröristlerin saldırıları güvenlik açısından ciddi sonuçlara yol açmıştır. Saldırlardan hemen sonra, güvenlik meseleleri ülkenin politika gündeminde büyük bir önem kazanmıştır. Havacılık güvenliğinin neleri kapsadığı ve bir havacılık güvenlik sisteminin hedefleri konusunda genel bir anlaşmaya varılmasına rağmen, bu önemli faaliyetin nasıl düzenleneceği ve sağlanacağı konusunda kamuoyunda tartışmalar artmıştır. Bu konuda öne çıkan konu başlıkları uçaklar ve yolcuların yanı sıra yerdeki mülkler ve yolcuların korunması, havacılık terörizminin potansiyel faillerinin

güvenlik kontrol noktalarını ihlal etmeleri ve “güvenli” havaalanı alanlarına ve uçaklara erişmelerinin engellenmesidir (Coughlin vd., 2002). Havacılık, sürdürülebilir küresel ticaret, daha sağlıklı insan ve yük taşımacılığı, toplumlar arasında artan bilgi ve deneyim alışverişi açısından çok önemli bir alan olarak görülmektedir. Son yıllarda artan havaalanlarına ve uçaklara yönelik suç eylemleri ve bunların sonuçları, havacılık güvenliğini daha da gerekli hale getirmiştir (Ateş, 2021). Bu doğrultuda havacılık güvenliğine karşı ortaya çıkan tehditleri ele almak ve saldırıları önleyebilmek için ICAO öncülüğünde birçok uluslararası düzenleme kabul edilmiştir (Dempsey, 2002). Bu uluslararası düzenlemelere paralel olarak ülkeler, havacılık güvenliği ve güvenlik hizmetlerinin sağlanmasına ilişkin kendi ulusal düzenlemelerini oluşturmuşlardır. Bu başlıkta sivil havacılık güvenliği kapsamında oluşturulmuş ulusal ve uluslararası düzenlemelere yer verilmektedir.

### **2.2.1.1. Uluslararası düzenlemeler**

Sivil havacılık güvenliği kapsamında yapılan uluslararası düzenlemelerden birisi Tokyo Sözleşmesi olarak da anılan “Hava Taşıtlarında Bazı Suç ve Diğer Eylemlerin Önlenmesine Dair Sözleşme” dir. 1947’de açık deniz üzerinde bulunan bir uçağın alkollü bir yolcu tarafından kaçırılması bu sözleşmeye dayanak olmuştur. Söz konusu olayda fail tarafından pilot ve uçağın mürettebatına karşı gerçekleştirilen saldırı ABD yargı sisteminin dışında olmasından dolayı yargılama kapsamının dışında tutulmuş ve bu durum kamuoyunda ciddi tepkilere yol açmıştır. Gelişen tepkiler sonucunda bunun gibi hukuki engelleri ortadan kaldırabilmek amacıyla 1963 yılında Tokyo Sözleşmesi imzalanmıştır (Köni, 1977). Bu tür hukuki boşlukları engelleyebilmek için hazırlanan sözleşme 1963 yılında Tokyo ’da düzenlenen bir konferansta imzaya açılmış ve sözleşme hükümleri 1969’da yürürlüğe girmiştir. Türkiye ise bu sözleşmeye 22 Nisan 1975 tarihinde taraf olduğunu bildirmiştir (Uzuner, 2003).

Tokyo sözleşmesinin kapsamı; ceza kanununu ihlal eden suçlar ve suç olsun ya da olmasın, bir uçağın, uçaktaki kişilerin veya mülkün güvenliğini tehlikeye atabilecek veya bozabilecek veya bir uçakta düzen ve disiplini bozabilecek fiillerdir (Tokyo Sözleşmesi, m.1).Sözleşmeye göre uçağın tescilli bulunduğu Devlet, uçak

içinde işlenen suçlarda ve ika edilen fiillerde ceza yetkisine haizdir. Taraf olan her devlet münhasıran siciline kayıtlı uçaklarda işlenen suçlarda ceza hakkını kullanma yetkisini tesis etmek için gerekli adımları atacaktır (Tokyo Sözleşmesi, m.3). Kendi siciline kayıtlı olmayan bir uçakta işlenen suç nedeniyle ceza yetkisini kullanmak isteyen taraf devletler uçuş halindeki bir uçağa aşağıda belirtilen hallerde müdahale edebilmektedir (Tokyo Sözleşmesi, m.4):

- Suçun sonuçları taraf ülkede gerçekleşmiş ise,
- Suç taraf ülkenin bir vatandaşı tarafından ya da o ülkenin vatandaşlarına karşı veya o ülkede daimi ikamet eden bir şahıs tarafından ya da ona karşı işlenmiş ise,
- Suç taraf ülkenin güvenliğini tehdit ediyor ise,
- Suç taraf ülkenin yürürlükte olan kanunlarına göre uçuş güvenliğini tehlikeye atacak nitelikte ise,
- Çok taraflı uluslararası sözleşme doğrultusunda taraf ülkenin bir sorumluluğunun yerine getirebilmek için bu yetkiyi kullanması gerekiyor ise,

Tokyo sözleşmesinin amacı uçuşu güvenli ve güvenilir kılmaktır. Fakat sözleşmedeki en önemli eksiklik ise uçak kaçırma bir suç olarak görmemesidir. Sözleşmeyle pilota uçuş güvenliğini tehlikeye atacak ya da veya uçağın içerisinde kuralları bozacak davranışlarda bulunanlar hakkında bazı kısıtlamalar ve önlemler alma yetkisi verilse de (Tokyo Sözleşmesi, m.6) uçak kaçırma yönelik herhangi bir ceza öngörülmemekte ve bu eylemleri gerçekleştirenlerle ilgili olarak devletlere herhangi bir yükümlülük getirilmemektedir (Köni, 1977). Bu sözleşmenin imzalanmasının altıncı yılında yani 1969'da Türkiye'de ilk uçak kaçırma olayı gerçekleşmiştir. 16 Eylül gününde Atatürk Havalimanı 'ndan Sofya 'ya uçan bir uçağın içerisinde bulunan 56 yolcu akli sorunları olan bir kişi tarafından oyuncak bir tabancayla kaçırılmıştır. Bu olaydan sonra 1972 ve 1977'de iki farklı uçak kaçırma olayı daha yaşanmıştır (Uzuner, 2003).

1960'lı yılların sonlarında dünyada uçak kaçırma olayları artmış ve bu olayların artmasıyla birlikte Tokyo Sözleşmesi 'nin uçak kaçırma olaylarını önleme konusunda yetersiz kaldığı görülmüştür (Abeyratne, 2010).Sözleşmenin bu eksikliği

uçak kaçırma olaylarının artmasına neden olmuş ve ülkeler bu konuya yönelik daha çok tedbir almak durumunda kalmıştır. Bu durum bu alanda yeni uluslararası hukuki düzenlemelerin de yapılmasını sağlamıştır (Günel, 2010). Bu düzenlemelerden birisi Lahey Sözleşmesi olarak da bilinen “Uçakların Yasa Dışı Olarak Ele Geçirilmesinin Ortadan Kaldırılmasına İlişkin Sözleşme” dir. Sözleşme 1970 yılında ICAO öncülüğünde Lahey ’de gerçekleştirilen konferansta imzayı açılmıştır. Lahey Sözleşmesi taraf ülkelere işlenen suçları şiddetli bir şekilde cezalandırılmayı taahhüt etmektedir (Lahey Sözleşmesi, m.2).

Sözleşmenin başlangıcında uçuş halindeki bir uçağın kontrolünü ele geçirme şeklinde gerçekleştirilen kanunsuz eylemlerin can ve mal güvenliğini tehlikeye düşürdüğü, hava ulaşımını ciddi şekilde olumsuz etkilediği ve sivil havacılık güvenliğine karşı inancı zayıflattığı dikkate alınarak bu fiillerin gerçekleşmesinin endişe verici olduğu ve bu eylemlerin gerçekleşmesini engelleyebilmek amacıyla suçluların cezalandırılmasına yönelik uygun önlemlerin alınmasına acil ihtiyaç duyulduğu belirtilmektedir (Lahey Sözleşmesi, başlangıç). Bu sözleşmeyle birlikte uçak kaçırma eylemlerinin yargılamaya konu olması ve bu failerin cezalandırılması evrensel hale gelmiş ve dünyada bu tür suçların rahatça işlenebileceği bir alanın kalmadığı görülmüştür (Milde, 1992). Sözleşme kapsamında uçuş halinde bir uçaktaki herhangi bir yolcu;

- Yasa dışı olarak tehditle, zorla ya da bir tür korkutma yöntemiyle uçağı ele geçirir ya da uçağın kontrolüne sahip olur ve bu yönde bir eyleme teşebbüs ederse,
- Böylesi bir eylemde bulunan ya da buna teşebbüs eden bir kişi ile suç birlikteliği gerçekleşirse suç işlenmiş sayılmaktadır (Lahey Sözleşmesi, m.1).

Lahey sözleşmesindeki en önemli eksiklik yalnızca uçuş halinde bir uçaktaki kişilerin yaptıkları eylemleri dikkate alması; yerde bulunan uçaklara karşı gerçekleştirilen sabotaj ve saldırı eylemlerine karşı herhangi bir düzenleme yapmamasıdır (Köni, 1977). Bu yasal eksiklik sivil havacılık güvenliğine karşı yerdeki uçaklara karşı gerçekleştirilen eylemlerin engellenmesine yönelik hukuki düzenlemelerin yapılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda 1971’de

Montreal’de bu eksikliklerin giderilmesine yönelik “Sivil Havacılığın Güvenliğine Karşı Kanun dışı Eylemlerin Önlenmesine Dair Sözleşme” imzalanmıştır (Abeyratne, 2010). Montreal Sözleşmesi doğrultusunda herhangi bir kişi kanunlara aykırı olarak bilinçli bir şekilde aşağıdaki eylemleri gerçekleştirmesi durumunda suçlu sayılmaktadır (Montreal Sözleşmesi, m.1):

- Uçuş halindeki bir hava aracında bulunan bir kişinin, hava aracının güvenliğini tehdit edici sayılabilecek bir şiddet eylemde bulunması,
- Kişi hizmette olan herhangi bir uçağa zarar veren veya bu tür bir hasara neden olan, bu tür bir uçağı uçamaz hale getiren veya uçuşta güvenliğı tehlikeye atarsa
- Kişinin hizmette olan bir uçağa zarar verebilecek veya uçamaz hale getirebilecek bir cihaz veya nesneyi başkasına kurar veya takması için talimat verirse,
- Hava seyrüsefer tesislerinin işleyişine zarar verir, bunun hasar görmesine yol açar veya işletilmesine engellerse ve bu eylemlerden birisini uçuş anında uçak güvenliğini tehlikeye atacak biçimde gerçekleştirirse,
- Yanlış olduğunu bilmesine rağmen verdiği bilgilerle uçak güvenliğini tehlikeye atarsa suç işlemiş olur.

Bu sözleşmede, "hizmette olan uçak" terimi, inişten sonraki 24 saat içinde yer personelinin veya uçuş ekibinin belirli bir uçuş için uçuş öncesi hazırlıklarına başladığı süreyi ve ayrıca uçağın uçuş halinde olduğu tüm süreyi tanımlamak için kullanılır. Buradan da anlaşılacağı üzere uçak uçuş öncesi ve sonrasında koruma altına alınmaktadır (Ünlü, 2009). Ancak bu sözleşmeye rağmen 1972’de uluslararası Lod havalimanına karşı çok sayıda kişinin hayatını kaybetmesine neden olan bir saldırı düzenlenmiş daha sonra 1980’lerin ortasında Münih, Viyana, Tokyo, Frankfurt ve Roma havaalanlarına karşı da yeni saldırılar yaşanmıştır. Bu saldırılarda ise uçuş için bekleyen kişiler de hayatını kaybetmiştir (Dempsey, 2008). 1985 yılına kadar dünyanın çeşitli bölgelerindeki havalimanlarına karşı düzenlenen 25 saldırı (Milde, 2008) ICAO ’nun güvenlikle ilgili çalışmalarını yeniden gözden geçirmesine yol açmıştır. Bunun sonunda 24 Şubat 1988’de Montreal Sözleşmesi hükümlerinin havaalanlarını kapsayacak biçimde genişletildiğı Montreal Protokolü yayınlanmıştır.

Bu protokol, ICAO tarafından eksikliklerin giderilmesine yönelik bir refleks olarak önerilen yasal bir düzenlemedir (Duchesneau, 2015). Bu protokol ile havaalanında şiddete neden olabilecek ve havaalanlarında kullanılan ekipmanlara zarar verebilecek ya da bunları ortadan kaldıracabilecek nitelikte ki bütün eylemler yasaklanmıştır (Moses, 2008).

Montreal protokolüne göre herhangi bir kişinin kanunun yasakladığı bir aleti, veya maddeyi bilinçli olarak kullanarak aşağıda belirtilen fiilleri gerçekleştirirse suç işlemiş sayılır (Montreal Protokolü, m.2):

- Uluslararası sivil havacılık alanında hizmet sunan bir havalimanında bir kişiye yönelik ciddi veya potansiyel yaralanma ya da ölümlerle sonuçlanabilecek şiddet eyleminde bulunursa,
- Uluslararası sivil havacılık alanında hizmet sunan bir havalimanındaki tesisleri ya da havalimanında olan fakat hizmet vermeyen bir uçağı tahrip ederse ya da uçağın ciddi biçimde hasar görmesine neden olursa, havalimanı hizmetlerinin aksamasına yol açarsa ve yaşanan durum havalimanı güvenliğini tehlikeye atarsa ya da muhtemel bir tehlikeye yol açarsa suç işlemiş sayılır.

Montreal protokolü ile havalimanı ve tesislerine karşı şiddet içerikli eylemler suç olarak kabul edilmiştir. Bu protokol ile uçak ve uçuş güvenliği başlıklarının yanı sıra havalimanı güvenliği başlığı da güvenlik kapsamında ele alınmıştır. Bu düzenleme sivil havacılık güvenliği kapsamında görülen önemli bir eksikliğin giderilmesi açısından önemlidir (Sayın, 2011). Uluslararası sivil havacılık alanında artan güvenlik kaygıları nedeniyle ICAO sivil havacılık güvenliği kapsamında bazı standartlar ve tavsiyeler yayımlamıştır. Bunlar (ICAO, 2011):

- Sivil havacılık faaliyetlerinin yasa dışı fiillere karşı korunması için uçuş güvenliği, etkinliği ve düzenliliğini de dikkate alarak yeni bir sivil havacılık güvenlik programının hazırlanması.
- Ulusal sivil havacılık programının geliştirilmesi, uygulanması ve devam ettirilmesinden sorumlu olan bir otoritenin belirlenmesi ve bunun ICAO 'ya bildirilmesi.

- Ulusal sivil havacılık güvenlik programının gerekliliklerini karşılayan bir havalimanı güvenlik programının geliştirilmesini, uygulanmasını ve sürdürülmesinin sağlanması.
- Sivil havacılık alanında hizmet sunan her havalimanında güvenlik kontrollerini koordine etmekten sorumlu bir otoritenin belirlenmesi.
- Yetkili makama güvenlik kontrollerini ve prosedürlerini koordine etmede yardımcı olmak için havalimanı güvenlik komitelerinin kurulması.
- Kendi sınırları içindeki sivil havacılık faaliyetlerine yönelik tehdit düzeyini her zaman koruyacak politika ve prosedürler geliştirmeli ve uygulamalı ve ulusal yetkililer tarafından yürütülen risk değerlendirmelerine uygun olarak bir ulusal sivil havacılık güvenlik programının ilgili unsurlarını uyumlu hale getirilmesi.
- Ulusal sivil havacılık güvenlik programlarının etkili şekilde yürütülmesini sağlamak için eğitim programları geliştirmek ve uygulamak.
- Sivil havacılıkta kullanılan hava araçlarına herhangi bir şekilde taşınmasına veya depolanmasına izin verilmeyen ve yasa dışı faaliyetlerde kullanılabilecek silah, patlayıcı ve diğer tehlikeli maddelerin girişini engelleyici tedbirlerin alınması.

Havaalanı güvenlik taraması, son on yılda çok sayıda iyileştirmeden geçmiştir. 11 Eylül 2001 olaylarından sonra, Kuzey Amerika havaalanlarında uygulanan tarama standartlarını iyileştirmek için Ulaştırma Güvenliği İdaresi (TSA) ve Kanada Hava Taşımacılığı Güvenlik Otoritesi (CATSA) geliştirilmiştir. Kuzey Amerika havaalanları için kontrol edilen tüm bagajları patlayıcılara karşı taramak ve yolcuları gelişmeye devam eden daha yoğun güvenlik tarama prosedürlerine tabi tutmak için hedefler belirlenmiştir (Alards-Tomalin vd., 2014). Önceki standartlaştırılmış güvenlik önlemleri, tüm yolcular arasında hala rutin olarak aynı şekilde uygulanırken (örneğin, bagaj röntgenleri ve metal detektör taramaları); yüksek risk taraması daha yaygın hale gelmiştir (Malley, 2006). Yüksek risk taraması için seçim, kişinin Bilgisayar Destekli Yolcu Ön Tarama Sistemleri aracılığıyla elde edilen önceden belirlenmiş “risk düzeyine” veya rastgele seçim yoluyla belirlenebilir (Persico ve Todd, 2005). Uluslararası alanda yapılan düzenlemeler ülkeler açısından sivil havacılık alanında gerçekleştirilen yasa dışı eylemlerin engellenmesine yönelik

hukuki düzenlemelerin yapılması gerekliliğini ortaya koymuştur. Bu doğrultuda çeşitli düzenlemeler hayata geçirilmiştir.

### **2.2.1.2. Ulusal düzenlemeler**

Havalimanı güvenliği, havacılık güvenliğinin önemli bir unsurudur. Bu nedenle Türkiye’de havalimanı güvenliğini etkin bir şekilde sağlayan birçok kanun, yönetmelik, program ve talimat bulunmaktadır. Bunlardan birisi 2920 Sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu (TSHK)’ dur. 14 Ekim 1983’te yürürlüğe giren TSHK’nin amacı sürekli ve hızlı bir gelişme ivmesi içerisinde olan, ileri düzeyde teknoloji uygulamalarının gerçekleştirildiği, hız ve emniyet faktörlerinin oldukça önemli olduğu sivil havacılık alanındaki faaliyetlerin ulusal çıkarlar ve uluslararası ilişkiler doğrultusunda düzenlenmesidir (TSHK, m.1). Bu amaçtan hareketle tüm sivil havacılık faaliyetleri ile sivil havacılık alanında hizmet sunan tesislerin yasa dışı olaylara karşı korunması için uluslararası alanda belirtilen uygulamalara uygun bir biçimde gereken mevzuatların hazırlanması, kurumların denetlenmesi ve bunun yanında ilgili kurumların uygun eğitimleri alması sağlanır (TSHK, m.27).

TSHK, sivil havacılık güvenliği doğrultusunda ulaştırma denizcilik ve haberleşme Bakanlığı ’nı yetkili otorite olarak kabul etmektedir. Bunun yanında bu bakanlığı özel ve kamu havaalanlarında can ve mal güvenliğini sağlama, yolcu ve eşya trafiğini güvenli bir şekilde yürütme, yaşanabilecek tehlikelere karşı korumak için gereken önlemleri alma, ilgili kişi ve kurumlara bu önlemleri aldırma ve bunun yanında gereken denetlemeleri yapma konusunda görevlendirmiştir. Ayrıca İçişleri Bakanlığı, Sağlık Bakanlığı, Gümrük ve Ticaret Bakanlıklarını ise ilgili otoriteye görevini yerine getirirken destek verecek kurumlar olarak sıralanmıştır. Bu doğrultuda ilgili bakanlık temsilcilerinin oluşturduğu güvenlik komisyonuyla acil durumlarda gereken önlemlerin alması gerektiği vurgulanmıştır (TSHK, m.40).

TSHK aynı zamanda yolculara da bazı sorumluluklar yüklemektedir. Buna göre yolcular Türkiye’nin taraf olduğu uluslararası anlaşma ve sözleşmelerin belirttiği hükümlere, havayolu işletmesine ve havaalanı otoritesine uygun davranmakla ve belirtilen talimatlara uymakla zorunludur. Yolcuların yolcu

disiplinini ve düzenini tehlikeye atacak bütün tutum ve eylemlerden kaçınması gerekmektedir (TSHK, m.104).

Türkiye’de havalimanı güvenliğini etkin bir şekilde yürütülmesini sağlamak amacıyla oluşturulmuş bir başka yasal düzenleme ise “5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu ve bu kanunda değişiklik yapan 4178 Sayılı Kanun” dur. 10 Haziran 1949’da yürürlüğe giren bu kanun Vali’yi havaalanında suç işlenmesini önlemek, kamu düzeni ve güvenliğini koruma amacıyla gereken önlemleri almakla sorumlu aynı zamanda il sınırları içerisinde genel ve özel tüm kolluk kuvvetlerinin amiri olarak yetkilendirmiştir (5442 sayılı İl İdaresi Kanunu, m.11-9). Daha sonra 1996 yılında yapılan bir değişiklik ile her havalimanında güvenlik önlemlerinin uygulanmasını koordine edecek sorumlu bir makamın bulunması gerekliliği nedeniyle kanuna ek bir maddesi dahil edilmiştir. Bu maddeyle vali;

- Sivil havaalanlarında gereken güvenlik önlemlerinin alınması
- Havaalanı girişi ve çıkışı konusunda görev ve hizmetlerin etkili ve düzenli bir şekilde yürütülmesi,
- Güvenlik önlemlerinin alınması konusunda görevli kurum ve kuruluşlar arasında işbirliğinin ve koordinasyonun sağlanması için gereken önlemlerin alınması ve uygulanması
- Kurum ve kuruluşların çalışmalarının denetlenmesi konusunda yetkili kılınmıştır (Kayhan, 2019).

1996 yılında yapılan değişiklik ile birlikte vali sivil havacılık alanında, sınır kapılarında, limanlarda güvenliğin sağlanması için gereken önlemleri almakla yetkilendirilmiştir. Bu yerlerde girişlerin ve çıkışların güvenliği, görev ve hizmetlerinin düzenli ve tesirli bir şekilde gerçekleştirilmesi için ve bunun yanında yetkilendirilmiş kurum ve kuruluşlar arasında koordinasyon ve işbirliğinin sağlanması için gereken önlemleri alma, uygulama ve ilgili kurumların denetlenmesi konusunda görevlendirilmiştir. Valinin görevi, yetkileri ve sorumluluklarına yönelik uygulama düzeni; maliye, sağlık, turizm, ulaştırma bakanlıklarının görüşü alınarak İçişleri bakanlığının görüşü alınarak Cumhurbaşkanı tarafından yürürlüğe konulan

yönetmelik ile belirlenir (5442 Sayılı Kanun Ek md.1). Dolayısıyla havalimanlarında görev yapan güvenlik personelleri Vali'ye karşı sorumludur.

5442 Sayılı Kanunu ek maddesine dayanarak hazırlanan diğer bir ulusal düzenleme ise “Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Güvenliğin Sağlanması, Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik”’tir. 25 Temmuz 1997’de yürürlüğe giren bu yönetmelikle havaalanı mülki idare amirlerinin görevleri, yetkileri ve sorumlulukları belirlenmiştir. Havaalanlarında görevli mülki idare amirleri genel olarak sivil havaalanlarında güvenlik hizmetlerinin tek bir otorite yönetiminde sürekli, etkili ve düzenli bir şekilde yürütülmesi ECAC ve ICAO gibi uluslararası kuruluşlar tarafından belirlenen güvenlik önlemlerinin yerine getirilmesi, bu konuda görevli kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlanmasından sorumludur.

Güvenlik hizmetleri önemli ölçüde kolluk kuvvetleri eliyle gerçekleştirilmektedir. Ancak genel kolluğun iş yükünü hafifletmek için özel güvenlik birimleri de kamu güvenliğini sağlamada tamamlayıcı nitelikte hizmet sunmaktadır (Eryılmaz, 2006). Bu doğrultuda özel güvenlik birimlerinin görev ve sorumluluklarını yerine getirmesine yönelik usul ve esasların belirlendiği 5188 sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine İlişkin Kanun 16 Haziran 2004 yılında yürürlüğe girmiştir (Kayhan, 2019). Söz konusu kanuni düzenlemeyle sivil havacılık alanında görevli güvenlik çalışanlarının yalnızca görev başında ve görev alanında sahip olduğu yetkiler belirlenmiştir. Özel güvenlik görevlilerinin bu yetkilerinden bazıları aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (5188 sayılı Kanun, m.7):

- Görevli olduğu alana girmek isteyen kişileri duyarlı kapıdan geçirerek bu kişileri detektörlerle aramak, eşyalarını X-ray cihazı ve benzeri güvenlik sistemlerinden geçirmek.
- Deprem ve yangın gibi doğal afetlerde ve yardım talep edilmesi durumunda görev alanındaki iş yerlerine girmek.
- Havaalanında kimlik sorma ve kişilerin üstünü arama.

- Genel kolluk birimlerine hızlıca bildirmek koşuluyla arama anında suç niteliğinde olan veya delil niteliğinde olan ya da suç niteliğinde olmamakla beraber tehlikeli olabilecek eşyaları güvenli bir şekilde emanete alma.
- Bulunmuş veya terk edilmiş eşyaları emanete alma.

5188 sayılı kanunda özel güvenlik personellerine yönelik hükümler yer almaktadır. Bunun yanında İçişleri Bakanlığının yayınladığı Özel Güvenlik Teşkilatı Hava Meydanı Koruma Hizmetleri Yönergesi ise güvenlik hizmeti veren özel güvenlik birimleri ve çalışanlarının görev ve sorumlulukları ile çalışma usul ve esaslarını belirlemektedir. Bu yönergeye göre havalimanlarında görev yapan özel güvenlik çalışanları idari ve özlük hakları bakımından kendi kurumuna bağlı iken görev yeri, görevinin getirdiği sorumluluklar ve çalışma şekli bakımından mülki amire bağlı olarak görev yapar (Kayhan, 2019).

Türkiye’de kolluk görevi yapan bir başka kurum ise Gümrük Muhafaza Genel Müdürlüğü’dür. Bu müdürlük Türkiye’den diğer bir ülkeye ya da diğer ülkeden Türkiye’ye yasa dışı yolcu ve eşya giriş çıkışını önlemede ve kaçakçılıkla mücadelede görevlendirilmiştir (Yurtsever, 2012). Silahlı görev yapan gümrük muhafaza memurları havaalanlarında görev yapmaktadır. 3 Haziran 2011 yılında Bakanlar Kurulu tarafından yayınlanan Gümrük ve Ticaret Bakanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun Hükmünde Kararname ’de gümrük muhafaza memurlarının görevleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Kayhan, 2019):

- Gümrük sahalarında kamu düzenini koruyacak önlemleri alarak bunları takip etmek ve korunmasını sağlamak.
- Gerektiği durumlarda kamu düzenini bozacak olaylara müdahale ederek bu durumu adli birimlere bildirmek.
- Gümrük sahasında ilgili kurum ve kuruluşlarla koordineli bir şekilde çalışarak kaçakçılığı önleme, izleme ve kaçakçılık eylemlerini soruşturma.
- Kaçakçılıkla mücadele doğrultusunda Türkiye cumhuriyeti gümrük bölgesindeki kişi, eşya ve araçların takibini yapma.

- Kaçakçılıkla mücadele için ulusal ve uluslararası kurum ve kuruluşlarla işbirliği yaparak bilgi paylaşımı yapma, protokol hazırlama ve bu protokolleri uygulayarak gerektiği durumlarda ortak operasyon düzenleme.

Görüldüğü gibi sivil havacılık güvenliğini sağlayabilmek için ülkelerin de içerisinde bulunduğu konvansiyonlar yapılmış ve çeşitli örgütler kurulmuş bu konuda ulusal ve uluslararası düzeyde yasal düzenlemeler yapılmıştır. Hava ulaşım sisteminin birbirine bağılılığı göz önüne alındığında, tüm sistemler genelinde yeterince yüksek düzeyde bir güvenlik sağlanmalıdır. Bunun yanında havacılık güvenliği tehditleriyle ilgili yeni bilgilere hızla yanıt verme esnekliği bir zorunluluktur. Ayrıca, havacılık güvenliği iyileştirmelerinin tasarlanabilmesi ve uygulanabilmesi için hem düzenleyicilere hem de güvenlik sağlayıcılarına teşvikler sunulmalıdır (Coughlin vd., 2002).

### **2.2.2. Güvenlik sistem ve cihazları**

Havaalanlarına uçaklara yönelik yasa dışı eylemlerin artması bu konu da teknolojinin sunduğu avantajlardan faydalanmayı gerekli kılmış ve böylece havaalanlarında bagaj ve yolcu taşıma sistemleri yaygın şekilde kullanılmaya başlanmıştır (Skorupski ve Uchronski, 2015). Kullanılan bu teknolojiler ile terör saldırıları başta olmak üzere yasa dışı faaliyetlerin önüne geçmek, ulusal ve uluslararası düzeyde riskleri azaltmak mümkündür (Feng, 2007). Bu teknolojik cihazlardan bir tanesi kapı tipi metal arama detektörüdür (Şekil 2.2).

Kapı tipi metal detektörler, metal ve metal içeren nesnelerin hacmine ve ağırlığına bağlı olarak sinyal veren kapı benzeri cihazlardır. Bu detektörler, kontrol noktalarında veya yolcuları taramak için gerekli görülen diğer yerlerde kullanılmaktadır (SHGM, 2015). Havalimanlarında güvenliği sağlamak amacıyla kullanılan diğer bir teknolojik cihaz ise el tipi metal detektörlerdir (Şekil 2.3).



**Şekil 2.2:** Kapı Tipi Metal Arama Detektörü

El tipi arama detektörleri havalimanlarında yolcuların üzerindeki bıçak ve silah gibi kesici ve delici aletlerin tespitinde kullanılmaktadır. Ayrıca bu detektörler kapı tipi metal detektörlerin sinyal kaynağını tespit edemediği durumlarda bölgesel arama yapabilmek için kullanılır. Elektromanyetik alan çalışma prensibine göre kullanılan bu detektörler havaalanlarında güvenlik amacıyla yolcu tarama işlemlerinde yaygın şekilde kullanılan cihazlardandır (Hallowel, 2001).



**Şekil 2.3:** El Tipi Metal Arama Detektörü

X-ray bagaj arama cihazı da hava alanlarında yolcu tarama işlemlerinde yaygın şekilde kullanılan cihazlardandır (Şekil 2.4).



**Şekil 2.4: X-Ray Bagaj Arama Cihazı**

X-ray cihazı, X ışınlarıyla eşya ve bagaj taraması yapmaktadır. Taranan içeriğin yoğunluğuna göre operatörler tarafından yorumlanacak görüntüleri monitöre yansıtan bu cihaz havalimanlarında eşya ve bagaj taramasında etkili şekilde kullanılan teknolojilerin başında gelir (Küçükönel, 2015). El ve kapı detektörleri yalnızca metal içeren eşyaları tespit ettiği için içerisine metal bulunmayan ve havacılık güvenliği bakımından tehlikeli olabilecek maddelerin tespit edilmesinde X-ray cihazları daha etkili olmaktadır (Kayhan, 2019). X-ray cihazları daha çok yolcuların uçak içerisinde taşıyacakları el bagajı taramasında kullanılır. Ayrıca uçak altı bagajların taranmasında da bu cihazlardan yararlanılmaktadır. Tarama sürecini kolaylaştırmasının yanında X-ray cihazının otomatik tehdit tespit etme özelliği de bulunmaktadır. Cihazın başarılı olması cihazı kullanacak operatörün yeteneğine ve performansına bağlı olarak değişmektedir (Shanks ve Bradley, 2004). Türkiye’de uçuş güvenliği ve emniyetini etkileyecek tehlikeli madde tespitinde kullanılan X-ray cihazı dış hat terminalinden yurda girişi yasak veya gümrük muafiyeti kapsamının dışında olan eşyaların kontrolünde etkili şekilde kullanılır (Kayhan, 2019). Havaalanlarında uçuş güvenliği ve emniyetini sağlamak adına kullanılan bir başka cihaz ise Patlayıcı Tespit Sistemleri’dir (Şekil 2.5).



**Şekil 2.5:** Patlayıcı Tespit Sistemleri

Patlayıcı Tespit Sistemleri bagaj tarama işleminde kullanılır. Bu sistem ile yolcu bagajları uçağa aktarılmadan önce detektör ve X-ray cihazıyla taramadan geçirilir. Öncelikle X-ray cihazı kullanılarak otomatik kontrol edilen temiz bagajlar uçağın kargo bölümüne kirli olan bagajlar ise tomografi cihazına yönlendirilir. Cihaz tarafından kesitlere ayrılan bagajlar güvenlik personeli tarafından kontrol edilir ve temiz olması halinde uçağa, kirli olması halinde ise diğer bir kontrol mekanizması olarak iz detektörüne yönlendirilir. İz detektör kimyasal analiz ile kontrol ettiği bagajları temiz olarak nitelendirilmez ise bagaj yolcunun gözetiminde açılır ve fiziki olarak kontrole tabi tutulur. Bagaj sahibinin gözetimi mümkün değil ise fiziksel kontrol yapılır (Rekiel ve Wit, 2013). Havaalanlarında kullanılan diğer bir güvenlik cihazı iz detektörleridir (Şekil 2.6).

İz detektörleri güvenlik kontrol noktasından rastgele yöntemle belirlenen kişi veya bagajların üzerinde uyuşturucu ve patlayıcı madde bulunup bulunmadığını tespit etmek amacıyla kullanılır. Cihazın uç kısmındaki sentetik parçayla bagaj üzerindeki tanecikler kimyasal analize tabi tutulur. Analizin sonunda uyuşturucu, parlayıcı ve patlayıcı maddeye rastlanması halinde bagaj içi detaylı şekilde aranır (Butler ve Poole, 2002). Bu cihaz havada gözle görünmeyen taneciklerin emilmesi

ile analiz yaptığı için yolcuların elinde kalan uyuşturucu ve patlayıcı madde tespitinde de etkili bir yöntem olarak kullanılır (Sayın, 2011).



**Şekil 2.6:** İz Detektörü

Havalimanlarında havalimanı ve çevresi ile buradaki kişilerin hareketleri güvenlik amacıyla belirli bir merkezden sürekli olarak izlenmekte ve takip edilmektedir. Bu takip esnasında olağan dışı bir durumun tespit edilmesi halinde bu durum ilgili birimlere derhal bildirilmektedir. Havacılık emniyeti ve güvenliğine yönelik tehditleri önlemek amacıyla yürütülen bu proaktif yöntem kapalı devre televizyon sistemleri ile gerçekleştirilmektedir (Şekil 2.7).



**Şekil 2.7:** Kapalı Devre Televizyon Sistemleri

Kapalı devre televizyon sistemleri sabit veya hareketli kameralar ile havaalanı ve çevresi ile ilgili görüntü toplamaktan ve bu görüntüler belirli bir merkezde izlenmektedir (Uzuner, 2003). İzlenen görüntülerde tehdit içerikli bir durumla karşılaşması halinde ilgili birimlerle irtibata geçilmekte ve olaya anında müdahalede bulunmaktadır. Havacılık güvenliği açısından ortaya çıkacak tehditleri önlemek konusunda proaktif bir yaklaşım olan bu sistem olayların aydınlatılmasında etkilidir. Bu sistem sivil havacılık hizmetlerine karşı gerçekleştirilen saldırıların önlenmesi ve aydınlatılması bunun yanında havalimanında yaşanabilecek kapkaç, kavga ve hırsızlık gibi diğer suçların önlenmesinde ve aydınlatılmasında kullanılmaktadır (Agustina ve Clavell, 2011).

Havaalanı güvenliğini sağlamak amacıyla kullanılan bir başka teknoloji ise biyometrik sistemlerdir. Biyometrik sistem yolcuların kimliğini doğrulamayı bir ekipman kullanmak yerine parmak izi, yüz şekli, göz retinası, avuç içi, imza ve ses gibi taklit edilmesi ve kopyalanması mümkün olmayan özellikleri kullanarak yapmaktadır (Kayhan, 2019). Biyometri teknolojisi, bir bireyi neredeyse anında tanımlamak ve doğrulamak için benzersiz biyolojik veriler kullanır. Parmak izleri, yüz geometrisi, el geometrisi, retinalar ve ses kalıpları gibi çeşitli biyolojik veriler bir bireyi tanımlamada gerekli bilgileri sağlayabilir. Ayrıca, havacılık güvenliğini artırmak için biyometrinin teknik uygulaması oldukça basittir. Örneğin, geçmiş kontrollerinden sonra, pilot gibi bir çalışana, şifreli yazılımla bir bilgisayar çipine gömülü benzersiz biyometrik bilgilerinin bulunduğu bir kart verilebilir. Kokpit gibi güvenli bir alana giriş, pilotun kartını bir yuvaya koymasını ve kartın ve onu tutan kişinin eşleştikten emin olmak için bir biyometrik tanımlama sürecine girmesini gerektirecektir. Yolcular için de benzer bir prosedür kullanılabilir. Tarama, hem kapı salonlarına girmeden önce hem de uçağa biniş rampasına girildikten sonra gerçekleştirilebilir. İkinci kimlik doğrulama, gerçek zamanlı olarak doğru yolcu bildirimlerine izin verecektir. Bu, havayolu personelinin check-in yapmış ancak uçağa binmemiş kişileri belirlemesini sağlayacaktır. Bu sistemin ilgili bir özelliği, havayollarının yolcuları bagajlarıyla eşleştirmesine olanak tanınmasıdır. Dolayısıyla henüz uçağa binmemiş bir yolcunun bagajı çıkarılabilir. Biyometrinin kullanımı önceki örneklerin ötesine genişletilebilir. Örneğin, yüz biyometrik sistemleri, bir kalabalığın içindeki veya bir güvenlik kontrol noktasından geçen bireyleri tarayabilir.

Saniyeler içinde taranan bir yüz, suçlular veya şüpheli teröristlerden oluşan bir veri tabanı ile karşılaştırılabilir. Ancak böyle bir veri tabanının oluşturulması, ulusal ve uluslararası düzeyde kolluk kuvvetlerinin işbirliğini gerektirecektir (Coughlin vd., 2002).

Sivil havacılık güvenliği açısından terör saldırıları başta olmak üzere yasa dışı faaliyetlerin önüne geçmek, ulusal ve uluslararası düzeyde riskleri azaltmak amacıyla kullanılan bu teknolojiler bazı açılardan eleştirilmektedir. Buna göre sivil havacılık güvenliği açısından metal nesnelere tarayan mevcut makinelerin teknik performansı, metal içermeyen çok sayıda tehlikeli nesneyi algılamak için kimi zaman yeterli olmaması ve bunun yanında havacılık güvenliğini sağlayan personelin mevcut teknolojiyi kullanmada başarısız olmaları bu doğrultuda yapılan eleştirilerdendir (Coughlin vd., 2002). Atkinson (2001), havacılık güvenliğini artırmak için çok sayıda üstün bilgi teknolojisinin uygulanabileceğini savunmaktadır. Bununla birlikte, aynı zamanda, teknik çözümlerin değerlendirilmesi, teknolojinin başarılı bir şekilde uygulanıp uygulanamayacağını etkileyebilecek birçok teknik olmayan konunun dikkate alınması gerektiğini belirtmektedir. Buna göre yeni tarama teknolojisi, yalnızca metal için tarama yapan mevcut makinelerden daha iyi bir sonuç verebilir. Ayrıca birçok güvenlik uzmanı, daha geniş bir yelpazedeki metalleri ve alaşımları, plastik patlayıcıları ve diğer malzemeleri tespit edebilen tarama makinelerinin kullanılması gerektiğini belirtmektedir.

Diğer taraftan yeni teknoloji kullanmanın maliyet ve faydalarını değerlendirirken, belirli bir teknolojinin kullanılıp kullanılmayacağını etkileyebilecek çeşitli teknik olmayan sorunlar ortaya çıkmaktadır. Atkinson'a (2001) göre, yeni tarama teknolojisinin yolcular için mahremiyet endişeleri yaratan fizyolojik detayları ortaya çıkarmaktadır. Buna göre ilk olarak, sağlık sorunları ortaya çıkar, çünkü bir makineye gömülü bir teknolojinin, özellikle de radyasyon yayan bir teknolojinin kullanılması bazı kişilere zarar verebilir. Bir makinenin tehlikeli olabileceği algısı bile havayolu endüstrisi için olumsuz ekonomik etkiler yaratabilir. İkincisi, teknolojinin kullanımı, yasal ve mahremiyet konularının dikkate alınmasını gerektirir. Teknoloji, bir bireyin makul olmayan aramalara karşı garantisini ihlal edebilir. Arama yasal olsa bile, bazı potansiyel gezginler, bazı kişisel bilgilerin artık

gizli olmamasından rahatsız oldukları için caydırılabilir. Anlaşılacağı gibi, birçoğu vücutlarının görüntülerini üreten taramalardan endişe duymaktadır. Son olarak, makinelerin çalışması, boyutları ve sonuçta ortaya çıkan yolcu hatları nedeniyle alan sorunlarını gündeme getirir. Ayrıca havayolları, uçuş programlarını sürdürme ve yolcuların yaşadığı rahatsızlıklardan endişe duymaktadır. Bazı durumlarda, teknolojinin havayollarına programlarını yerine getirmede ve yolcu rahatlığını artırmada yardımcı olması mümkündür. Bugüne kadar yapılan araştırmalarda, güvenlik tehdidi ne kadar büyük olursa, yolcuların güvenliklerini artıran uygunsuz prosedürlere karşı o kadar toleranslı olduğu görülmektedir (Coughlin vd., 2002).

### **2.2.3. İnsan faktörü**

Sivil havacılığın güvenliğinin sağlanmasında doğrudan veya dolaylı şekilde havacılık sistemine dahil olan bir çok çalışan bulunur. Fakat güvenlik sürecinde doğrudan görev alan güvenlik çalışanları hem güvenlik sürecinin etkinliği hem de yolcu algısının şekillenmesi açısından ayrı bir önem taşımaktadır (Kirschenbaum, 2013). Başta gelişmekte olan ülkeler olmak üzere tüm dünyada havacılık sektörünün hızlı bir büyüme trendine girmesi uçakların potansiyel risklere karşı korunması görev ve sorumluluğunu daha fazla arttırmıştır (Leone vd., 2011).

Havalimanlarında yaşanan yoğunluk düşünüldüğünde ve her yolcunun en az bir bagajı beraberinde taşıdığı varsayıldığında taşınan yolcu ve bagaj sayısının ve bunların kontrolünün nedenli önemli bir iş yükünü beraberinde getirdiği daha net şekilde görülmektedir (Bullock vd., 2020). Sektörün içerisinde bulunduğu bu durum sivil havacılık güvenliği hizmetlerinde teknoloji kullanımını bir zorunluluk haline getirmektedir (Ergün, 2014). Nitekim sivil havacılık güvenliğini tehlikeye atan saldırılardan sonra devletler güvenlik sistemi ve cihazlarına ağırlık vermiştir. Fakat güvenlik sistemi ve cihazları tek başına saldırıları önlemeye yeterli değildir. Bu sistemler ve cihazlar kendilerine söylendiği zaman yapmaları gerekeni yapar ve sonuçları değerlendirmezler. Başka bir deyişle verimli bir işgücü olmadan bu cihaz ve sistemlerin herhangi bir değeri yoktur (Eldar, 2010).

Bagaj ve yolcu taraması kapsamında geliştirilen bütün teknolojik cihazlara ve getirilen standartlara rağmen sivil havacılık güvenliğinde insan faktörünün önemi artmaktadır. Sivil havacılık güvenliğinin sağlanmasında yeterli düzeyde bilgisi olmayanlar açısından insan faktörünün öneminin anlaşılması zordur fakat güvenliğin sağlanabilmesinde geliştirilen cihazların kullanılması tamamen bu cihazları kullanacak kişilerin becerisine bağlıdır (Ergün, 2014).Cihazların her bir aktivitesi kullanıcının kararına bağlıdır ki bu durum insan faktörünü daha da önemli hale getirmektedir. Bunun yanında güvenlik ve emniyete yönelik süreçlerde nihai sorumluluk yine insana aittir. Bunun için teknoloji yalnızca bu konuda doğru eğitim görmüş, doğru kişilerle kullanılması halinde faydalı bir unsur olarak ele alınabilir (Karimbocus, 2009).

Sivil havacılık güvenlik uygulamasında önemli bir faktör olan güvenlik personelinin gösterdiği performans alınan önlemlerin başarısı üzerinde etkilidir. Bu doğrultuda bu işlemleri yerine getiren güvenlik görevlilerinin becerisi, motivasyonu, ekip çalışmasına uyum sağlama düzeyi, aldığı eğitimleri pratiğe dönüştürebilme yeteneği, yetersiz çalışma koşullarından dolayı yaşadığı dikkat eksikliği, monotonluk hissi ve çalışma ortamını iyileştirici programın bulunup bulunmaması gibi unsurlar güvenlik personelinin performansını arttırmada etkili olmaktadır (Kraemer vd., 2009). Fakat güvenlik görevlileri, yüksek nitelik gereksinimlerine ek olarak, diğer hizmet sağlayıcı kolluk görevlileri ile uyumlu şekilde çalışma zorunluluğu gibi faktörler veya yerel otoriteler tarafından belirlenen standartlar altında iş yapmanın beraberinde getirdiği birçok problemle karşı karşıyadır. Bu problemler içerisinde öne çıkan çalışma ortamından kaynaklı problemlerdir. Güvenlik personelleri yasal yaptırımın yanında gürültülü ve kalabalık bir ortamda hem süreç hem uçuş tedirginliğinin beraberinde getirdiği gerginlik içinde olan kişilere hizmet vermektedir. Sekiz saatlik bir mesai boyunca görev yapan güvenlik personeli yüzlerce yolcu ile binlerce bagajı taramadan geçirir. Ayrıca uçuş güvenliğini tehlikeye atacak riskleri engellemek için birçok bilgi arasında doğru karar verme sorumluluğunu ve stresini yaşamaktadır. Güvenlik personellerinin her geçen gün daha da karmaşıklaşan bu süreçlerde kritik karar vermeleri gerekmektedir (Eldar, 2010). Böyle stresli bir ortamda güvenlik görevlilerinin aldıkları yanlış kararlar

beraberinde farklı milletten binlerce yolcu, hava yollarını ve diğer çalışanları olumsuz etkilemektedir.

Sivil havacılık güvenliği açısından güvenlik çalışanlarının yanı sıra havaalanında çalışan diğer çalışanlar da sivil havacılık güvenliğinde önemli roller üstlenmektedir (Kayhan, 2019). Bunun için havaalanında görev yapan bütün çalışanlarda güvenlik bilincinin oluşturulması tehdit oluşturan durumlarla karşı karşıya kaldıklarında bunun hızla güvenlik birimlerine bildirmeleri sağlanmalıdır (Küçükönel, 2001).

### **2.3. Kuraldışı Yolcu Davranışı ve Sonuçları**

#### **2.3.1. Kuraldışı yolcu davranışı**

Etkili müşteri odaklı yönetimin ilk kuralı, müşterileri bir organizasyonun ürün pazarı tanımının merkezine yerleştirmektir (Nwankwo, 1995). Çağdaş araştırmalar, müşteri memnuniyetinin uzun vadeli müşteri-iş ilişkilerini sürdürmede çok önemli bir rol oynadığına dair kanıtlar sağlamıştır (Slevitch ve Haemoon, 2010; Wu, 2007). Bu nedenle, pazarlama teorisyenleri ve uygulayıcıları genellikle 'müşteri her zaman haklıdır' hizmet politikasını desteklemiş ve hizmetin kendisinin hizmet pazarlamasında merkezi bir yer işgal etmesiyle karşılaşmasına ve bunun hizmet farklılaştırması, kalite kontrolü, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisine büyük ilgi göstermişlerdir (Brady ve Cronin, 2001). Bununla birlikte, artan popüler farkındalık ve bilgiye hazır erişimin bir sonucu olarak, bazı müşteriler aktif olarak kişisel haklar peşinde koşmakta ve bazen işletmelerin temel kâr etme pozisyonunu görmezden gelmektedir (Cheng-Hua ve Hsin-Li, 2012). Bu müşteriler, işin müşteri odaklı girişimlerine, taraflar arasında başarısız hizmet karşılaşmalarına yol açan beklenmedik ve işlevsiz yollarla yanıt vermektedir. Bu bağlamda, pazarlama teorisyenleri, bu tür 'sapkın' veya 'işlevsiz' müşteri davranışlarının faaliyetlerini ve motivasyonlarını keşfetmeye ve tanımlamaya başlamışlardır (Bitner vd., 1994; Fullerton ve Punj, 1993; Reynolds ve Lloyd, 2009). Kural dışı (Asi) müşteri davranışı olarak nitelendirilen bu durum diğer sektörlerde olduğu gibi sivil havacılık sektöründe de önemli bir sorun olarak ortaya çıkmaktadır (Cheng-Hua ve Li, 2012).

Kural dışı yolcu aynı soruna atıfta bulunan "asi yolcu", "bozulan yolcu" ve "hava öfkesi" terimleriyle de ifade edilen bir kavramdır. Bu durum neyin kural dışı davranış olarak adlandırılması gerektiğine dair bir yönerge olmaması gerçeğinden kaynaklanmaktadır. Ancak genel olarak kamu huzurunu bozmak, güvenliği zedelemek veya ilerlemekte güçlük çekmek olarak tanımlanan kural dışı terimi, organize hava yolculuğu sürecinde sorunlara, kesintilere yasal normların veya yasa dışı davranışların ihlaline veya içeriğine neden olan yolcuları ifade etmektedir (Giesecke, 2001).

Kural dışı yolcu davranışlarını ifade etmek amacıyla kullanılan "Hava öfkesi" terimi ise hava yolculuğu sırasında meydana gelen ve sosyal olarak saldırgan davranışsal bir süreklilik içinde suça kadar dönüşebilecek davranışları tanımlamak için kullanılmaktadır. Hava öfkesi, kasıtlı eylemleri tanımlar. uçuş ekibini ve/veya diğer yolcuları tehlikeye atan ve potansiyel olarak uçağın kendi güvenliğini tehlikeye atan motivasyon faktörleriyle son derece orantısızdır (Firak, 1999). Hava öfkesi, bir yolcunun tamamen kontrolden çıktığı "öfke benzeri" fiziksel davranışını ifade eder. Bu kontrol edilemeyen davranış, mürettebat üyelerine veya diğer yolculara zarar ve hasar veren fiziksel saldırılara yol açabilir. Bu terimin anlaşılması böylece soruna şiddet içeren bir bileşen getirmektedir (Giesecke, 2001).

Görüldüğü gibi kural dışı yolcu davranışlarını tanımlayan her terim, en kötü durumda bir uçağın güvenliğini tehlikeye atabilecek farklı bir davranış kapsamını tanımlamaktadır. Aynı problem için farklı terimlerin kullanılması bunların tanımladığı çok çeşitli davranış ve problemin boyutunu göstermektedir. Bu terimlerin, yalnızca rahatsızlığa neden olmaktan yaşamları riske atmaya kadar değişebilen çok çeşitli farklı davranışları tanımladığı söylenebilir (Howard ve Enright, 2000). Bununla birlikte, bu kavramlar, hava aracının emniyeti açısından potansiyel bir tehlike arz etmektedir.

Pratik açıdan, akli veya fiziksel durumları diğer yolcular, çalışanlar veya mallar için güvenlik veya sağlık tehlikesi ya da risk oluşturan veya check-in kontuarında diğer kişilerin konforunu maddi olarak etkileyebilecek olan hava taşımacılığı yolcularına, kural dışı yolcu denilmektedir (Cheng-Hua ve Li, 2012). Kural dışı

yolcu, yönetilmesi veya kontrol edilmesi kolay olmayan kişi anlamına gelmektedir. Diğer bir deyişle, uçakla yaptığı seyahat için geçerli kurallara uymayan herhangi bir yolcu olarak da anlaşılabilir. Bu tür kurallar, yasal düzenlemelerin yanı sıra uçakta güvenliği sağlamak için mürettebat talimatlarını da içerebilir (Giesecke, 2001).

SHGM tarafından 13 Ağustos 2013 tarihinde yayınlanan Hava Taşımacılığını Kolaylaştırma Yönetmeliğine göre, yasa dışı davranışlarda bulunan bir yolcu; uçağın kalkmasından önce kapısının kapanması ve indikten sonra yeniden açılmasına kadar ki sürede yolcuların ve personelin huzur ve düzenini ya da güvenliğini açık şekilde tehlikeye atacak eylemlerde bulunan, uçağın içerisindeki malzemelere zarar veren, sivil havacılık Sektörünün kurallarına ve uçak mürettebatının uyarılarına uymayarak bunları tehdit eden kişi olarak tanımlanmaktadır (SHGM, 2013). Sivil havacılık otoritelerinden alınan veriler ve üye havayollarından alınan kanıtlarla birlikte IATA tarafından toplanan istatistiklere dayalı olarak, uçuş sırasında uçaktaki kural dışı yolcu olayları önemli bir sorundur. Kural dışı yolcu olayları, mürettebata ve diğer yolculara yönelik şiddeti, tacizi, sözlü tacizi, sigara içmeyi, güvenlik ve halk sağlığı talimatlarına uymamayı ve diğer isyancı davranışları içerir. Bu tür eylemler yolcuların küçük bir azınlığı tarafından gerçekleştirilse de, orantısız bir etkisi vardır. Rahatsızlık yaratırlar, diğer yolcuların ve mürettebatın sağlığını ve güvenliğini tehdit ederler ve havayolları için önemli operasyonel aksamalara ve maliyetlere yol açarlar (IATA, 2022).

### **2.3.1.1. Kural dışı yolcu davranışının tarihsel geçmişi**

Son yıllarda, kural dışı yolcu davranışları kamuoyunun daha fazla dikkatini çekmeye başlamıştır. Bu sorunun aniden farkına varılması, esas olarak kural dışı yolcuların karıştığı olayların dramatik artışından kaynaklanmıştır (Huang, 2001). Ancak kural dışı yolcular sorunu yeni bir sorun değildir. Sivil havacılık güvenliği açısından ilk kural dışı yolcu davranış vakalarından biri 1948'de kaydedilmiştir. Olayda New York varış noktası olan bir uçağa binen iki sarhoş yolcu arasında açık denizde tartışma çıkmıştır. Tartışmayı diğer yolcuların izlediği uçağın arkasında toplanan kalabalık, uçağın dik bir şekilde tırmanmasına neden olmuştur. Pilot kavgaya müdahale etmeye karar verince tartışan sarhoş yolculardan birisi pilotun

omzunu ısırması ve hostesi yere düşürmüştür. İki mürettebatın yaralanmasına neden olan olayın ardından kural dışı davranış sergileyen saldırgan yolcu yetkililere teslim edilmiş fakat dış hat uçuşlarında yetkisizlik nedeniyle serbest bırakılmıştır (Deal, 2003).

1978’de ABD ’de başlayan ve daha sonra Avrupa’ya ve bütün dünyaya yayılan serbestleşme akımı farklı iş modellerine sahip hava yollarının sektöre girmesine ve daha önceki dönemlerde bilet fiyatını karşılama konusunda sınırlı gelire sahip olan kişilerin uçuş yapmasına ve bu durum kural dışı yolcu davranışlarının artmasına neden olmuştur (Forrest ve Price, 2016). 1990’lı yılların başlarında standart bir yolcu açısından kural dışı davranış kavramı henüz bu olayların yaygın olmaması nedeniyle ve havacılık sektörünün de bu tür olayları kamuoyuna duyurmaması nedeniyle herhangi bir anlam ifade etmemiştir (Hunter, 2009).

1999 yılında Brezilya'dan kalkan bir British Airways uçağı, bir yolcunun çılgına dönüp Atlantik üzerinde bir kapı açmaya çalışmasının ardından Tenerife 'ye acil iniş yapmak zorunda kalmıştır. Aralık 2000'de ise bir Kenyalı, British Airways Boeing 747 yolcu jetinin kokpitine baskın yapmış ve pilotla boğuşmaya başlamıştır. Mücadele sırasında otomatik pilot devre dışı kalmış ve uçağı neredeyse bir çarpışmayla sonuçlanan bir burun dalışına zorlamıştır. 2001 yılında gerçekleşen başka bir olayda ise All Nippon Havayolları uçuşunda, akli dengesi bozuk bir fail, kokpite girmek için bir uçuş görevlisini rehin aldıktan sonra kaptanı öldürmüştür. Fail uçağı uçurmak istediğı için kaptanı boynundan bıçaklamıştır. Daha az dramatik olan diğer kural dışı davranış örnekleri arasında, bir yolcu uçuş görevlisinin sigara içilmeyen bir uçuşta sigarayı bırakmasını istediğı için ABD 'li bir uçuş görevlisinin sırtını tekmeleyerek ciddi hasara yol açmıştır. Başka bir olayda ise birinci sınıf bir yolcu, daha fazla alkol almadığı için servis arabasına kakasını yapmıştır. Ve bir Suudi prensesi, ona yeterince hızlı içecek servisi yapılmadığı için bir uçuş görevlisine saldırmıştır (Giesecke, 2001).

Bu kural dışı davranış örnekleri, kural dışı yolcuların havacılık üzerindeki etkisini ve önemini oldukça iyi tanımlamaktadır. Ancak olay sayıları, her yıl seyahat eden toplam yolcu sayısı ile bağlantılı olarak değişmektedir. IATA, 2007-2015

arasında havayolu işletmelerinde yaklaşık 50 bin kural dışı yolcu vakası gerçekleştiğini ve bunların %11'inin fiziksel şiddet içerikli olduğunu bildirmektedir (IATA, 2017). 2014'te 1282 uçuştan birinde kural dışı yolcu vakası rastlanırken 2015 yılında bu rakam 1205 uçuşta bire düşmüştür. Bu istatistiklerin dünyadaki bütün havayolu işletmelerini kapsamadığı düşünüldüğünde sorunun oldukça büyük olduğu görülmektedir (Demirbay, 2017). Sivil havacılık otoritelerinden alınan verilere ve üye havayollarından alınan kanıtlara göre 1 Ocak 2020 ile 31 Temmuz 2021 arasındaki 17 aylık dönemde her 1.561 için 1 vakaya karşılık 2021'in ilk 7 ayında her 1.340 uçuş için 1 olay oranı bildirilmiştir. Ayrıca COVID-19 sırasında, virüsün diğer yolculara potansiyel bulaşmasını daha da azaltmak için uygulanan yüz maskeleri takma gerekliliğine kasıtlı ve tekrarlanan uyumsuzluk nedeniyle asi ve kural dışı yolcu olaylarının arttığı bildirilmektedir (IATA, 2022).

### **2.3.2. Kural dışı yolcu davranışı nedenleri**

Havacılık sektöründe yolcu davranışları üzerinde etkili olan çeşitli faktörler bulunmaktadır. Dolayısıyla yolcuların uçak rötarından, özel yemek siparişinin gelmemesine ve acil bir durumda nasıl davranacağına kadar geniş bir alanda karşılaştığı olaylara karşı göstereceği reaksiyonu kesin olarak tahmin etmek zordur (Bor, 2007). Bu nedenle kimi zaman uçuş sırasında karşılaştığı bazı faktörlerin etkisiyle bazı yolcuların kural dışı davranış sergiledikleri görülmektedir. Hunter (2009) Kural dışı yolcu davranışına neden olan faktörleri aşağıdaki gibi sıralamaktadır;

- Havalimanında ve hava aracındaki artan yoğunluk
- Hava yolu personeli tarafından gerçekleştirilen saygısız davranışlar sonucunda görünüşü kurtarma çabası
- İnsanoğlunun doğuştan saldırganlığa yatkın yapısı
- Diğer yolcuların boş alan ihlali yapan yolculara karşı gösterdiği savunma tepkisi
- Sivil havacılık kurallarından habersiz olma
- Gücü elde bulundurma çabası

- Israrcı, saldırgan ve rekabetçi davranışların teşvik edildiği ve ödüllendirildiği kültürel eğilimler
- Yolculuk mesafesi ve süresinin artması
- “Önce ben” anlayışının neden olduğu bireycilik
- Bireyde yabancılaşmaya neden olan baskıcı toplumsal faktörler

Yolcuların kural dışı davranışları kişilik özellikleri ile stres gibi tetikleyici faktörlerin kombinasyonundan kaynaklanır. Belirli uyuşturucuları veya kimyasalları kullanmak veya bunlardan kaçınmak, şiddet içeren bir davranış durumunun meydana gelme olasılığını artırır (Moyle ve Muir, 2005). Tablo 2.1’de uçak yolculuğunda yolcuların stres yaşamalarına neden olan faktörler ve bu faktörlerin ortaya çıktığı süreçler gösterilmektedir.

Tablo 2.1’de de görüldüğü gibi yolcular yolculuk öncesinde, havaalanına giderken, hava alanında ve uçuş esnasında çeşitli stres faktörleri ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Yolcular bu faktörlerin etkisi ile kural dışı davranışlar sergilemektedirler.

**Tablo 2.1:** Yolcuların Stres Yaşamalarına Neden Olan Faktörler

<b>Yolculuk öncesinde</b>	<b>Havaalanına giderken</b>	<b>Hava alanında</b>	<b>Uçuş esnasında</b>
Yaşamsal stres kaynakları	Veda ve ayrılış	Sıra bekleme	Kargaşa ve kalabalık
Uçuş nedeni	Sürüş stresleri	Kargaşa ve kalabalık	Deneyim eksikliği
Uçak korkusu	Uykusuzluk	Rötar	Gürültü
Güvenlik kaygıları	Trafikten kaynaklı gecikmeler	Gürültü	Zorlayıcı kurallar
	Park sorunu	Eksik bilgilendirme	Uçuş korkusu
	Uçuş korkusu	Terör korkusu	Terör korkusu
		Uçuş korkusu	Fizyolojik stresler

**Kaynak :** Moyle ve Muir, 2005.

IATA (2015) ise uçuş esnasında karşılaşılan kural dışı yolcu davranışı nedenlerini aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- Alkol, uyuşturucu veya uyuşturucu kaynaklı bir madde nedeniyle sarhoşluk. Vakalarda uyuşturucu madde, alkol veya ilaç kullanımı ve bunların sonuçlarının yolcuların uçağa biniş işleminden daha önce başladığı göz önünde bulundurulmalıdır.
- Diğer yolcuların uçak içindeki davranış ve hijyen durumundan rahatsız olmak.
- Seyahat boyunca yolcuların karşılaştıkları engeller, yaşadıkları hayal kırıklıkları, uçuş mesafelerinin uzaması, sigara kullanamamak, elektronik cihazların kullanılmasının kısıtlanması, kabin hizmeti ve hizmet sunumundan memnun olmamak.
- Zihinsel çöküntü, sinir krizi,
- Akıl sağlığı ile ilgili bozukluklar,
- Yolcular ve ekip üyeleri arasındaki kişilik farklılıkları,
- Uçuşu ilgilendirmeyen duygusal tetikleyiciler,
- Alkol ve ilaç yoksunluğu,

### **2.3.3. Kural dışı yolcu davranışının psikolojik açıdan değerlendirilmesi**

Emniyet ve güvenlik kuralları havacılık sektörüne yön vermekle birlikte, havalimanı ve uçak yoğunluğu, yolcularda farklı düşüncelerin ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bu durum, sıklıkla seyahat eden yolcular açısından olağan karşılanabiliyor iken ilk defa seyahat edenler tarafından memnuniyetsizlik olarak görülebilmektedir (Barron, 2020). Bu durum, yolcularda kural dışı, olumsuz ve öfkeli davranışlara sebebiyet vermektedir (James, 2014). Söz konusu memnuniyetsizliğin ortaya çıkmasında ise yolcuların çeşitli psikolojik özelliklerinin etkili olduğu bilinmektedir. Algılanan hizmet kalitesi ile kural dışı yolcu davranışları arasındaki ilişkinin ele alındığı bir çalışmada, kültürel faktörlerin kural dışı yolcu davranışına neden olan bir faktör olduğu raporlanmıştır. Çalışmada ayrıca, uçuş sıklığı, yanlış koltuk tahsisi ve eksik verilen bilgi gibi durumların bu davranışlara neden olduğu tespit edilmiştir (Phadke, 2017).

DeHart 'a (2003) göre havacılık emniyet kuralları ciddi olmadığı zamanlarda bilet kuyrukları ve kargo işlemleri, güvenlik kontrolü gibi işlemler için 30-40 dakika süre yeterli olabiliyor iken günümüzde en az 2 saat öncesinde havalimanlarında

olunması gerekmektedir. Yolculuk sırasında genellikle uzun ve yoğun kuyruklar oluşur ve yolcular güvenlik kontrolüne tabi tutulur. Basit küçük aletler/ekipmanlara bile (lazer işaretleyiciler, kamera tripodları, elektrikli diş fırçaları, vb.) izin verilmez; bazı durumlarda yolcuların bagajlarını açmaları ve ayakkabılarını çıkarmaları istenebilir. Bazı durumlarda yolcular ikinci bir güvenlik kontrolünden de geçirilir. Bu ihtiyatlı ve yoğun uçuş öncesi süreç, hava yolculuğunun olağan ve bir gerçeğidir. Ancak bu durum yolcu memnuniyetsizliğine yol açarak psikososyal açıdan stres oluşturur ve en nihayetinde kural dışı yolcu davranışlarına neden olabilmektedir.

Amerika Birleşik Devletleri 'nde yapılan bir çalışmada kural dışı yolcu davranışını etkileyen faktörler üç ana başlık altında toplanmıştır. Bunlar: Yolcu ile ilgili faktörler (kişilik özellikleri, ruh sağlığı, madde/uyuşturucu kullanımı vb.), çevresel faktörler (ortam sıcaklığı, sınırlı kişisel alan, yolcu ve mürettebatın davranışları vb.) ve havalimanı veya havayolunun hizmet politikalarıdır. iş (bagaj kısıtlamaları, yer personelinin davranışları, hizmet kalitesi vb.) (Pierson vd., 2007). Yolcu ihlallerine ilişkin uluslararası araştırmalara göre, belirli faktörlere atıfta bulunarak belirli ihlal türlerini tanımlamak zordur. Bu durumda, düzensiz yolcuların cinsiyet, ırk ve seyahat sınıfı gibi faktörlere göre profillendirilmesi zayıf bir varsayım olabilir. Ancak tarih boyunca kural dışı yolcu davranışlarını daha çok 18-35 yaş arası erkek yolcuların sergilediği bilinmektedir. Bununla beraber, kadın yolcu sayısındaki artış ve grup halinde uçan yolcuların kural dışı davranmaya eğilimli olduğu görülmüştür (Goldsmid vd., 2016). Barron'a (2002) göre, düzensiz yolcuların çoğunluğunu 20 ila 35 yaşları arasındaki rekreasyonel olarak eşlik eden genç erkekler oluştururken, yaşlı yolcuların da (hem erkek hem de kadın) kural dışı davranışlarda bulunduğu gözlemlenmiştir.

Hava yolculuğu konusunda fazla deneyimi olmayan bazı Asyalı yolcuların sergilediği sıra dışı davranışlar sosyal medyada paylaşılarak "efsanevi" olarak nitelendirilmektedir. Örneğin Çin 'de yaşanan ve sosyal medyada paylaşılan olaylarda, bazı yolcuların uçak hareket halindeyken kabindeki sıcak havayı dışarı atmak için kabin kapılarını açmaya çalıştığı veya uçak motorlarına uğur getirmesi için madeni para attıkları görülmüştür (Heaver, 2019).

### **3. YÖNTEM**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu araştırmanın amacı, kural dışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği için oluşturduğu risklerin belirlenmesidir. Bu amaç kapsamında, kural dışı yolcu davranışlarına yönelik çalışan görüşleri ile cinsiyeti, yaş, kurumdaki çalışma süresi ve eğitim düzeyi değişkenleri arasında anlamlı farklılığa dönük hipotezler test edilmiştir.

#### **3.2. Araştırmanın Modeli**

Kural dışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği risk durumunun incelendiği bu çalışma, tarama modeli ile yürütülmüştür. Tarama modeli, geçmişte veya günümüzde var olan bir durumu tanımlayan, öğrenmenin gerçekleşmesi ve bireyin arzulanan davranışını geliştirmesi için kullanılan genel bir süreçtir. Tarama modelinde, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, tüm evren hakkında yargıya varmak için örneklem üzerinden tarama yapılır (Karasar, 2011).

#### **3.3. Araştırmanın Hipotezleri**

Son yıllarda teknolojinin gelişmesiyle birlikte havayolu taşımacılığı hızlı ve güvenilirliği ile birçok açıdan diğer ulaşım türlerinden ayrılmıştır. Havayolu taşımacılığı, ekonomik, politik, sosyal ve kültürel olarak ülkelere çeşitli faydalar sağlar. Bu faydaların elde edilmesi noktasında uçuş emniyeti olabildiğince güvenli bir şekilde yürütülmelidir (Gerede, 2005). Devam eden bir tehlike tanımlama ve emniyet riski yönetim süreci bağlamında, kişilere veya mülke zarar verme olasılığının sürekli aracılığıyla kabul edilebilir bir düzeye indirgenmesi veya bu düzeyin altında tutulması uçuş emniyetini ifade eder. Uçuş emniyetinde, yolcu ve çalışanların ortaya koyduğu davranış ve tutum, emniyetin sağlanmasında önemli bir role sahiptir (Çoban ve Akınet, 2018). Çalışanların ise sahip olduğu birtakım

özellikleri bu tutumun şekillenmesinde etkili olmaktadır. Yılmaz'ın (2021) kural dışı yolcu davranışlarından çalışanların nasıl etkilendiğini incelediği çalışmada, bu tür olayların personel tarafından farklı şekilde algılandığı ifade edilmiştir. Genel olarak, kurumdaki çalışma süresi fazla olan kişilerin karşılaştıkları olaylarda, tecrübelerinden ötürü daha sakin kaldıkları ifade edilebilir. Bunun yanında, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlar kural dışı davranışlarla karşılaştıklarında olaya nasıl yaklaşacağını bilmektedir. Buradan yola çıkarak çalışmada, kurumdaki çalışma süresi, eğitim durumu, yaş ve cinsiyete göre kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşlerin karşılaştırılması yapılması amacıyla aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur:

Hipotez 1: Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler ile kurumdaki çalışma süresi arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 2: Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler ile eğitim durumu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 3: Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler ile yaş arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Hipotez 4: Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler ile cinsiyet arasında anlamlı bir farklılık vardır.

### **3.4. Araştırmanın Varsayımları**

Bu araştırmaya katılım sağlayanların kendilerine yöneltilen sorulara içten bir şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır. Araştırma kapsamında katılımcılara yöneltilen soruların araştırmanın amacını karşılayacak nitelikte olduğu varsayılmıştır.

### **3.5. Araştırmanın Sınırlılıkları**

Bu araştırma, havalimanlarında çalışan toplam 100 kişiden elde edilenlerle sınırlıdır. Araştırma, verilerin toplanması noktasında başvuru anket formu ve içerisinde yer alan sorularla sınırlıdır. Araştırma, verilerin analizinde kullanılan istatistiksel yöntemlerle sınırlıdır.

## 4. BULGULAR

Çalışmanın bu kısmında, anket uygulaması sonucu elde edilen bulgular yer almaktadır. İlk olarak verilerin güvenilirlik ve normallik test sonuçlarına yer verilmiştir. Sonrasında ise katılımcıları tanımlayıcı bulgulara yer verilmiştir.

### 4.1. Güvenilirlik Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında, anket formu içerisinde yer alan ifadelerin güvenilirlik düzeyleri yer almaktadır.

**Tablo 4.1:** Güvenilirlik Test Sonuçları

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>Madde Sayısı</b>
<b>Havalimanlarında Genel Olarak Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları</b>	0,867	5
<b>Havalimanlarında Uçuş Emniyetini Riske Atacak Türden Karşılaşılan Kural Dışı Davranışlar</b>	0,903	7

Anket formu içerisinde yer alan ölçek ifadelerinin güvenilirlik düzeylerine bakıldığında, havalimanlarında genel olarak karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarını yansıtan ifadelerin 0,867; havalimanlarında uçuş emniyetini riske atacak türden karşılaşılan kural dışı davranışları yansıtan ifadelerin ise 0,903'lük düzeyde güvenilirliğe sahip olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar, söz konusu ifadelerin yüksek düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

### 4.2. Normallik Sonuçları

Çalışmanın bu kısmında, anket formu içerisinde yer alan ifadelere verilen cevapların normallik dağılım sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 4.2:** Normallik Test Sonuçları

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	İstatistik	df	p	İstatistik	df	p
<b>Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>						
	,173	100	,000	,853	100	,000
<b>Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türden Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>						
	,216	100	,000	,856	100	,000

Anket formu içerisinde yer alan ölçek ifadelerine verilen cevapların normal dağılıma uygunluğunun testi için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk değerlerine yer verilmiştir. Buna göre, söz konusu anlamlılık değerinin 0,05'ten küçük olduğu görülmektedir. Bu değer, verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir. Bundan ötürü, çalışmada parametrik test yöntemleri kullanılmıştır.

### 4.3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablolarda sunulmuştur.

**Tablo 4.3:** Cinsiyet Dağılımı

	N	%
<b>Erkek</b>	69	69,0
<b>Kadın</b>	31	31,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Anket uygulamasına katılanların cinsiyet dağılımlarında %69'unun erkek, %31'inin kadın olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.4: Yaş Dağılımı**

	N	%
<b>30 yaş ve altı</b>	17	17,0
<b>31-40</b>	45	45,0
<b>41 yaş ve üzeri</b>	38	38,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Anket uygulamasına katılanların yaş dağılımlarında %17'sinin 30 yaş ve altı, %45'inin 31-40 yaş ve %38'inin ise 41 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.5: Eğitim Durumu Dağılımları**

	N	%
<b>Lise</b>	30	30,0
<b>Lisans ve üstü</b>	70	70,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Anket uygulamasına katılanların eğitim durumu dağılımlarında %30'unun lise mezunu, %70'inin lisans ve lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

**Tablo 4.6: Kurumdaki Çalışma Süresi Dağılımları**

	N	%
<b>1- 5 yıl</b>	29	29,0
<b>6-10 yıl</b>	21	21,0
<b>11-15 yıl</b>	23	23,0
<b>16 yıl ve üzeri</b>	27	27,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Anket uygulamasına katılanların kurumdaki çalışma süresi dağılımlarında %29'unun 1-5 yıldır, %21'inin 6-10 yıldır, %23'ünün 11-15 yıldır ve son olarak %27'sinin 16 yıl ve üzeri bir süredir çalıştığı görülmektedir.

**Tablo 4.7:** Çalışılan Kurum Dağılımları

	N	%
<b>Bingöl Havalimanı</b>	1	1,0
<b>Çardak havalimanı</b>	1	1,0
<b>Çelebi</b>	1	1,0
<b>DHMI</b>	35	35,0
<b>Emniyet Müdürlüğü</b>	5	5,0
<b>Esenboğa Havalimanı</b>	1	1,0
<b>Havaalanı</b>	26	26,0
<b>İzmir Havalimanı</b>	2	2,0
<b>Kamu Endüstri meslek lisesi güvenlik personeli</b>	1	1,0
<b>Özel güvenlik</b>	2	2,0
<b>Rize Artvin Havaalanı</b>	5	5,0
<b>Sabiha Gökçen Havaalanı</b>	4	4,0
<b>Samsun Çarşamba Havalimanı</b>	1	1,0
<b>Thy</b>	1	1,0
<b>Trabzon Havalimanı</b>	2	2,0
<b>UFS GÜVENLİK</b>	11	11,0
<b>Zafer havalimanı</b>	1	1,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Katılımcıların çalıştıkları kuruma yönelik elde edilen sonuçlarda, çoğunluğun DHMI'de çalıştığı görülmektedir.

#### 4.4. Havalimanlarında Genel Olarak Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları

Çalışmanın bu kısmında, havalimanlarında genel olarak karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının neler olduğu ve bu davranışlarla karşılaşılma sıklığına yönelik sonuçlar yer almaktadır.

**Tablo 4.8:** Havalimanlarında Genel Olarak Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Yaşanma Sıklığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	Hiç		Çok Nadir		Nadiren		Ara Sıra		Sıklıkla		Çok Sık		Ort	SS
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Durum (a)</b>	33	33,0	44	44,0	13	13,0	8	8,0	2	2,0	-	-	2,02	0,985
<b>Durum (b)</b>	50	50,0	27	27,0	13	13,0	8	8,0	2	2,0			1,85	1,058
<b>Durum (c)</b>	66	66,0	25	25,0	4	4,0	4	4,0	1	1,0			1,50	0,882
<b>Durum (d)</b>	61	61,0	28	28,0	7	7,0	3	3,0	-	-	1	1,0	1,56	0,880
<b>Durum (e)</b>	48	48,0	31	31,0	9	9,0	7	7,0	3	3,0	2	2,0	1,92	1,203

Tablo 4.8 'de verilen, havalimanlarında genel olarak karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının neler olduğuna ilişkin durumların açıklamaları aşağıdadır:

Durum (a) : Can ve mal güvenliğini tehlikeye atan saldırı, yıldırma, tehdit veya kasıtlı umursamazlık davranışı ile karşılaşma

Durum (b) : Görevlerin yerine getirilmesinde veya görevlerini yerine getirme sorumluluğu olan bir mürettebat üyesine saldırı, gözdağı verme, tehdit veya müdahale ile karşılaşma

Durum (c) : Bir uçağa, ekipmanına veya görevli yapılara, uçağın veya yolcularının güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanlara kasıtlı olarak zarar verme ile karşılaşma

Durum (d) : Yanlış olduğu bilinen bilgileri kasıtlı olarak ileterek uçuş esnasında uçağın güvenliğini tehlikeye sokmaya çalışma ile karşılaşma

Durum (e) : Güvenli, düzenli veya verimli operasyonlar için yasal uyarılara veya talimatlara uymama ile karşılaşma

Tablo 4.8 'de, havalimanlarında genel olarak karşılaşılan kural dışı yolcu davranışları ve yaşanma sıklığına yönelik elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Buna göre, en az karşılaşılan kural dışı davranışın “Bir uçağa, ekipmanına veya görevli yapılara, uçağın veya yolcularının güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanlara kasıtlı olarak zarar verme” olduğu görülmektedir. En çok karşılaşılan kural dışı davranışın “Can ve mal güvenliğini tehlikeye atan saldırı, yıldırma, tehdit veya kasıtlı umursamazlık” olduğu görülmektedir.

#### **4.5. Havalimanlarında Uçuş Emniyetini Riske Atacak Türden Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları**

Çalışmanın bu kısmında, havalimanlarında uçuş emniyetini riske atacak türden karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının neler olduğu ve bu davranışlarla karşılaşılma sıklığına yönelik sonuçlar yer almaktadır.

**Tablo 4.9:** Havalimanlarında Uçuş Emniyetini Riske Atacak Türden Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Yaşanma Sıklığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	Hiç		Çok Nadir		Nadiren		Ara Sıra		Sıklıkla		Çok Sık		Ort.	SS
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Durum (a)</b>	66	66,0	17	17,0	9	9,0	5	5,0	3	3,0	-	-	1,62	1,042
<b>Durum (b)</b>	18	18,0	43	43,0	12	12,0	13	13,0	9	9,0	5	5,0	2,67	1,415
<b>Durum (c)</b>	34	34,0	34	34,0	11	11,0	14	14,0	5	5,0	2	2,0	2,28	1,311
<b>Durum (d)</b>	47	47,0	29	29,0	10	10,0	12	12,0	1	1,0	1	1,0	1,94	1,144
<b>Durum (e)</b>	58	58,0	26	26,0	9	9,0	5	5,0	2	2,0	-	-	1,67	0,975
<b>Durum (f)</b>	80	80,0	14	14,0	2	2,0	4	4,0	-	-	-	-	1,30	0,704
<b>Durum (g)</b>	47	47,0	35	35,0	6	6,0	8	8,0	3	3,0	1	1,0	1,88	1,131

Tablo 4.9 ‘da görülen, havalimanlarında uçuş emniyetini riske atacak türden karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının neler olduğuna ilişkin durumların açıklamaları aşağıdadır:

Durum (a) : Yasa dışı uyuşturucu tüketimi ile karşılaşma sıklığı

Durum (b) : Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme ile karşılaşma

Durum (c) : Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale ile karşılaşma

Durum (d) : Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale ile karşılaşma

Durum (e) : Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit ile karşılaşma

Durum (f) : Cinsel istismar/taciz ile karşılaşma

Durum (g) : Çılgılık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalıklarına/ tepsi masalarına tekme atma gibi diğer huzur bozucu davranışlar ile karşılaşma

Tablo 4.9 ‘da, havalimanlarında uçuş emniyetini riske atacak türden karşılaşılan kural dışı yolcu davranışları ve yaşanma sıklığına yönelik elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Buna göre, en az karşılaşılan kural dışı davranışın “Cinsel istismar/taciz ile karşılaşma” olduğu görülmektedir. En çok karşılaşılan kural dışı davranışın “Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme ile karşılaşma” olduğu görülmektedir. Uluslararası Havayolu Taşımacılığı Örgütü (IATA) verilerine göre, 2016 yılında IATA’ya kayıtlı havayolu işletmelerinde karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının sözlü saldırı kategorisinde yaşanmıştır.

**Tablo 4.10: Küçük Tehditler (Sözel Davranışlar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar**

	N	%
<b>Karşılaşmadım</b>	33	33,0
<b>Aranmayı reddetme veya karşı koyma</b>	4	4,0
<b>Bağırma çağırma gibi</b>	1	1,0
<b>Dokunarak konuşma</b>	1	1,0
<b>Hakaret</b>	16	16,0
<b>İşten attırma</b>	3	3,0
<b>Alkollü yolcu</b>	1	1,0
<b>Küçük düşürücü sözler</b>	2	2,0
<b>Küfür</b>	8	8,0
<b>Sözlü münakaşa</b>	4	4,0
<b>Şikayet</b>	4	4,0
<b>Taciz</b>	1	1,0
<b>Tehdit</b>	22	22,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Katılımcıların karşılaştıkları küçük tehditler (sözel davranışlar) ile ilgili elde edilen sonuçlarda, 16 kişi hakaret, 8 kişi ise küfür ile karşılaştığını ifade etmiştir.

**Tablo 4.11:** Orta Tehditler (Fiziksel İstismar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Karşılaşmadım</b>	58	58,0
<b>Cinsel Taciz</b>	1	1,0
<b>Darp</b>	2	2,0
<b>Fiziksel temas</b>	20	20,0
<b>İtme</b>	6	6,0
<b>Alkol etkisi ile ne yaptığını bilmeyen yolcu</b>	2	2,0
<b>Kavga</b>	5	5,0
<b>Münakaşa</b>	1	1,0
<b>Üstümüze yürüme</b>	5	5,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Katılımcıların karşılaştıkları orta tehditler (fiziksel istismar gibi) ile ilgili elde edilen sonuçlarda, 20 kişi fiziksel temas, 6 kişi ise itme ile karşılaştığını ifade etmiştir.

**Tablo 4.12:** Ciddi Tehditler (Hayatı Tehlikeye Atan Davranışlar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Karşılaşmadım</b>	53	53,0
<b>Çantada bomba var diyen oluyor</b>	1	1,0
<b>Fiziki kuvvet</b>	8	8,0
<b>Güvenlik geçiş noktalarında kesici delici veya patlayıcı madde ile geçiş yapmaya zorlamak</b>	1	1,0

**Tablo 4.12 (Devamı):** Ciddi Tehditler (Hayatı Tehlikeye Atan Davranışlar) İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Ciddi tehdit getirdiği yasaklı patlayıcı ateşleyici maddeyi içeri sokmak istemesi</b>	1	1,0
<b>Kasıtlı bir şekilde uçağın ve yolcuların güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanları kullanma</b>	1	1,0
<b>Kavga çıkarmak</b>	1	1,0
<b>Kemer bölgesinde çıkan bıçak gibi</b>	1	1,0
<b>Kendilerine zarar verme girişimleri</b>	1	1,0
<b>Kesici aletler</b>	1	1,0
<b>Kesici ve delici aletlerde ciddi yaralanmalara sebep olma</b>	1	1,0
<b>Olay çıkarma üzerine yürüme</b>	1	1,0
<b>Saldırma</b>	19	19,0
<b>Sigara İçme</b>	4	4,0
<b>Tehdit</b>	4	4,0
<b>Terörist miyim ne var üzerimde</b>	1	1,0
<b>Umursamama</b>	1	1,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Katılımcıların karşılaştıkları ciddi tehditler (hayatı tehlikeye atan davranışlar) ile ilgili elde edilen sonuçlarda, 19 kişi saldırma, 8 kişi ise fiziki kuvvet ile karşılaştığını ifade etmiştir.

**Tablo 4.13:** Karşılaşılan Kural Dışı Yolcu Davranışlarının Risk Seviyesi İle İlgili Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Seviye 1:</b> Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.	84	55,3
<b>Seviye 2:</b> Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek,güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.	40	26,3
<b>Seviye 3:</b> Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.	24	15,8
<b>Seviye 4:</b> Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.	4	2,6
<b>Toplam</b>	152	100,0

Yukarıdaki tabloda, karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının risk seviyesi yer almaktadır. Buna göre, katılımcıların daha çok 1. Seviye olan polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaştığı görülmektedir. Bunu 1. Seviye davranışların sözlü uyarıya rağmen sürdürülmesi, yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar ve son olarak kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüste bulunmak takip etmektedir. IATA (2018) en çok yaşanan kural dışı davranışların Seviye 1’de olduğunu ortaya koymuştur.

**Tablo 4.14:** Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Cinsiyete Göre Dağılımı

	N	Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Kadın	
<b>Seviye 1:</b> Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.	84	60	24	84

**Tablo 4.14 (Devamı): Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Cinsiyete Göre Dağılımı**

		Cinsiyet		Toplam
		Erkek	Kadın	
<b>Seviye 2:</b> Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek, güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.	N	26	14	40
<b>Seviye 3:</b> Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.	N	15	9	24
<b>Seviye 4:</b> Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.	N	0	4	4
<b>Toplam</b>	N	69	31	100

Yukarıdaki tabloda, karşılaşılan kural dışı davranışların cinsiyete göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre, seviye 1 olarak ifade edilen normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaşanların 60'ı erkek, 24'ü ise kadındır. Seviye 2 olarak ifade edilen sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyeti ve güvenliğini ihlal ederek güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren ve birinci seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi ile ilgili olarak karşılaşılan kural dışı davranışlarla karşılaşanların 26'sı erkek, 14'ü ise kadındır. Seviye 3 olarak ifade edilen yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren durumlarla karşılaşanların 15'i erkek, 9'u ise kadındır. Seviye 4 olarak ifade edilen kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek davranışıyla karşılaşanların 4'ü kadın olup bu tür davranışlarla erkeklerin karşılaşmadığı görülmektedir.

Sonuç olarak, kadın ve erkek katılımcıların en çok seviye 1'de yer alan kural dışı davranışlarla, en az ise seviye 4'de yer alan kural dışı davranışlarla karşılaştıkları görülmektedir. Çoban ve Akıner'in (2018) yaptıkları çalışmada, kural dışı yolcu davranışlarının %91,5'inin erkek yolcular; %8,5'inin ise kadın yolcular tarafından yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Karşılaşılan kural dışı davranışların cinsiyete göre bir

değerlendirmesi yapıldığında erkek personelin bayan personele göre çok daha yüksek oranda kural dışı davranışa maruz kaldığı görülmektedir. Seviye 4 olarak ifade edilen kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etme kural dışı yolcu davranışlarına erkek personelin maruz kalmadığı görülmektedir.

**Tablo 4.15:** Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Yaşa Göre Dağılımı

	N	Yaş			Toplam
		30 yaş ve altı	31-40	41 yaş ve üzeri	
<b>Seviye 1:</b> Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.	N	15	37	32	84
<b>Seviye 2:</b> Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek, güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.	N	8	18	14	40
<b>Seviye 3:</b> Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.	N	4	11	9	24
<b>Seviye 4:</b> Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.	N	2	2	0	4
<b>Toplam</b>	N	17	45	38	100

Yukarıdaki tabloda, karşılaşılan kural dışı davranışların yaşa göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre, seviye 1 olarak ifade edilen normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaşanların 15'i 30 yaş ve altında, 37'si 31-40 yaşında, 32'si ise 41 yaş ve üzerindedir. Seviye 2 olarak ifade edilen sivil havacılık kurallarını ve uçuş

emniyeti ve güvenliğini ihlal ederek güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren ve birinci seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi ile ilgili olarak karşılaşılan kural dışı davranışlarla karşılaşanların 8'i 30 yaş ve altında, 18'i 31-40 yaşında, 14'ü ise 41 yaş ve üzerindedir. Seviye 3 olarak ifade edilen yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren durumlarla karşılaşanların 4'ü 30 yaş ve altında, 11'i 31-40 yaşında, 9'u ise 41 yaş ve üzerindedir. Seviye 4 olarak ifade edilen kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek davranışıyla karşılaşanların 2'si 30 yaş ve altında, 2'si 31-40 yaşında olup 41 yaş ve üzerinde olanların hiçbiri bu alanda kural dışı davranışlarla karşılaşmamıştır.

**Tablo 4.16:** Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

		Eğitim Durumu		Toplam
		Lise	Lisans ve üstü	
<b>Seviye 1:</b> Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.	N	23	61	84
<b>Seviye 2:</b> Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek,güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.	N	11	29	40
<b>Seviye 3:</b> Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.	N	6	18	24
<b>Seviye 4:</b> Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.	N	0	4	4
<b>Toplam</b>	<b>N</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>100</b>

Yukarıdaki tabloda, karşılaşılan kural dışı davranışların eğitim durumuna göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre, seviye 1 olarak ifade edilen normal koşullarda

polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaşanların 23'ü lise, 61'i ise lisans ve lisans üstü mezundur. Seviye 2 olarak ifade edilen sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyeti ve güvenliğini ihlal ederek güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren ve birinci seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi ile ilgili olarak karşılaşılan kural dışı davranışlarla karşılaşanların 11'i lise, 29'u ise lisans ve lisans üstü mezundur. Seviye 3 olarak ifade edilen yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren durumlarla karşılaşanların 6'sı lise, 18'i ise lisans ve lisans üstü mezundur. Seviye 4 olarak ifade edilen kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek davranışıyla karşılaşanların 4'ü lisans ve lisans üstü mezunu olup bu tür davranışlarla lise mezunlarının karşılaşmadığı görülmektedir.

**Tablo 4.17:** Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Dağılımı

	N	Kurumdaki Çalışma Süresi				Toplam
		1- 5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16 yıl ve üzeri	
<b>Seviye 1:</b> Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.	25	19	16	24	84	
<b>Seviye 2:</b> Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek,güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.	11	7	11	11	40	

**Tablo 4.17 (Devamı):** Karşılaşılan Kural Dışı Davranışların Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Dağılımı

	N	Kurumdaki Çalışma Süresi				Toplam
		1- 5 yıl	6-10 yıl	11-15 yıl	16 yıl ve üzeri	
<b>Seviye 3:</b> Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.	N	6	7	5	6	24
<b>Seviye 4:</b> Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.	N	1	2	1	0	4
<b>Toplam</b>	N	29	21	23	27	100

Yukarıdaki tabloda, karşılaşılan kural dışı davranışların kurumdaki çalışma süresine göre dağılımı yer almaktadır. Buna göre, seviye 1 olarak ifade edilen normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaşanların 25’i 1-5 yıldır, 19’u 6-10 yıldır, 16’sı 11-15 yıldır ve 24’ü ise 16 yıl ve üzeri bir süredir kurumda çalışmaktadır. Seviye 2 olarak ifade edilen sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyeti ve güvenliğini ihlal ederek güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren ve birinci seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi ile ilgili olarak karşılaşılan kural dışı davranışlarla karşılaşanların 11’i 1-5 yıldır, 7’si 6-10 yıldır, 11’i 11-15 yıldır ve 11’i ise 16 yıl ve üzeri bir süredir kurumda çalışmaktadır. Seviye 3 olarak ifade edilen yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren durumlarla karşılaşanların 6’sı 1-5 yıldır, 7’si 6-10 yıldır, 5’i 11-15 yıldır ve 6’sı ise 16 yıl ve üzeri bir süredir kurumda çalışmaktadır. Seviye 4 olarak ifade edilen kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek davranışıyla karşılaşanların 1’i 1-5 yıldır, 2’si 6-10 yıldır, 1’i 11-15 yıldır kurumda çalışmaktadır. 16 yıl ve üzeri bir süredir kurumda çalışanların hiçbiri bu alanda herhangi bir kural dışı davranışlar karşılaşmamıştır. Buna göre, karşılaşılan kural dışı davranışların, güvenlik personelinin kurumdaki çalışma süresine göre değerlendirmesi

yapıldığında, güvenlik personelinin sahip olduğu iş tecrübesinin, kural dışı yolcu davranışlarının oluşmasını engellemede bir faktör olmadığı görülmektedir.

**Tablo 4.18:** Yolcuları Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Davranmaya İten Havayolu Kaynaklı Operasyonel Sebeplere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Aktarmalı uçuşun aksaması veya kaçırılması</b>	27	27,0
<b>Uçuş iptali veya uçuşun başka bir noktaya divert etmesi</b>	34	34,0
<b>Güzergâh değişikliğine bağlı olarak yolcuların seyahat planlanmasının dışına çıkılması</b>	7	7,0
<b>Gidiş-dönüş alınan sıralı biletlerde gidiş biletinin kullanılmaması nedeniyle yolcunun dönüş uçağına kabul edilmemesi</b>	6	6,0
<b>Fazla bilet satışı</b>	7	7,0
<b>Hepsi</b>	4	4,0
<b>Yolcunun planladığı uçuşunun istenilenden farklı bir noktada seyretmesi</b>	15	15,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Yolcuları kural dışı davranmaya iten havayolu kaynaklı operasyonel sebeplere yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında bu nedenlerin en çok uçuş iptali veya uçuşun başka bir noktaya divert etmesi olduğu görülmektedir. Bunun yanında, aktarmalı uçuşun aksaması veya kaçırılması (%27) ve yolcunun planladığı uçuşunun istenilenden farklı bir noktada seyretmesi (%15) kural dışı davranmaya yönelten havayolu kaynaklı operasyonel sebepler arasında yer almaktadır.

**Tablo 4.19:** Yolcuları Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Davranmaya İten Havayolu Personeli Kaynaklı Operasyonel Sebeplere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Bilgilendirilmenin tam, açık ve anlaşılır bir şekilde yapılamaması</b>	29	29,0
<b>Dil uyumsuzlukları/yetersizliği/anlaşamama</b>	13	13,0
<b>Sözlü iletişim ve beden dilinin etkin kullanılmaması</b>	40	40,0
<b>Yolcuya yönelik olumsuz davranış ve tutumlar</b>	18	18,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Yolcuları kural dışı davranmaya iten havayolu personeli kaynaklı operasyonel sebeplere yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında bu nedenlerin en çok sözlü iletişim ve beden dilinin etkin kullanılmaması olduğu görülmektedir. Bunun yanında, bilgilendirilmenin tam, açık ve anlaşılır bir şekilde yapılmaması (%29) ve yolcuya yönelik olumsuz davranış ve tutumlar (%18) kural dışı davranmaya yönelten havayolu personeli kaynaklı operasyonel sebepler arasında yer almaktadır.

**Tablo 4.20:** Havalimanında Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışları İle Karşılaşıldığında Verilen Tepkilere Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Diğer arkadaşlarımı bilgilendiririm</b>	10	10,0
<b>Görevim gereği yolcuyu da sakinleştirmeye çalışırım..yolcu sakinleşmediği sürece iletişime kapalıdır.</b>	1	1,0
<b>Sakin olmaya çalışırım</b>	77	77,0
<b>Yolcu hakaret etmediği sürece onunla iletişime geçmem</b>	5	5,0
<b>Yolcuya gerekli resmi işlemleri yaparım,</b>	1	1,0
<b>Yolcuyu başka bir çalışana yönlendiririm</b>	6	6,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Havalimanında kural dışı yolcu davranışları ile karşılaşıldığında verilen tepkilere yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında, katılımcıların daha çok sakin kalmaya çalıştıkları görülmektedir. Bununla beraber, diğer arkadaşları bilgilendirme, yolcunun hakaret etmediği müddetçe onunla iletişime geçmeme ve yolcuyu başka bir çalışana yönlendirme gibi tepkilerin verildiği görülmektedir.

**Tablo 4.21:** Hangi Operasyonel Süreçte Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarıyla Daha Çok Karşılaşıldığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
Arındırılmış salonlara girişte sıvı kısıtlamasından dolayı	1	1,0
Bilet iptalleri veya ertelemelerde yolcuların empati kuramaması	1	1,0
Bilinçsiz yolcu	2	2,0
Cevap Vermeyenler	17	17,0
Check-in kontuarı ve kontrol noktası uygulamalarına aykırı davranışlar	12	12,0
Divert uçuşlarda	1	1,0
Fazla bilet satışından dolayı check-in çabuk kapatıyorlar.	1	1,0
Firmanın fazla bilet satması nedeni ile uçuşa kabul edilmeyen yolcu	1	1,0
Gelen yolcu çıkışında bagajı gelmeyen kırılan yolcularla	1	1,0
Genelde çantaların da kabin de yasaklı olan maddeler konusunda uyarıp el koyduğumuzda	1	1,0
Hakaret	1	1,0
Hava yolu şirketlerinin yolcuya çalışanlarından çok değer vermesi.	1	1,0
İletişim eksikliği	3	3,0
İnsanların gerginliği	1	1,0
İstenilen bilginin verilmemesi	1	1,0

**Tablo 4.21 (Devamı):** Hangi Operasyonel Süreçte Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarıyla Daha Çok Karşılaşıldığına Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Kontrol noktası arama esnasında</b>	1	1,0
<b>Kurala Uymama</b>	12	12,0
<b>Rötarlarda</b>	15	15,0
<b>Sabırsızca davranma</b>	2	2,0
<b>Sözlü taciz ve tehdit</b>	8	8,0
<b>Stres</b>	2	2,0
<b>Taksicilerin çıkardığı sorunlar</b>	1	1,0
<b>Uçağı kaçırma</b>	4	4,0
<b>Uçuş iptali</b>	4	4,0
<b>Umursamama</b>	2	2,0
<b>Yoğunluk</b>	3	3,0
<b>Yolcu hal hareketleri</b>	1	1,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Hangi operasyonel süreçte kural dışı yolcu davranışlarıyla daha çok karşılaşıldığına yönelik elde edilen sonuçlarda, kurala uymama, rötarlarda, check-in ve kontrol noktası uygulamalarına aykırı davranışlarda karşılaşıldığı görülmektedir.

**Tablo 4.22:** Havalimanında Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışı İle Karşılaşıldığında İzlenen Yola Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Amirlere bilgi veririm</b>	3	3,0
<b>Anlayışlı bir şekilde yolcu ile konuşup olayı çözmeye çalışırım.</b>	19	19,0
<b>Başaramadığım takdirde amirime/kolluğa haber veririm</b>		

**Tablo 4.22 (Devamı):** Havalimanında Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışı İle Karşılaşıldığında İzlenen Yola Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Arkadaşıma yönlendiririm</b>	4	4,0
<b>Daha fazla dikkatli olmaya,sakin kalmaya ve geri cevap vermemeye çalışırım</b>	1	1,0
<b>Doğru bilgilendirme, iyi bir iletişim</b>	1	1,0
<b>Fazla sözlü diyaloglardan ve tahrik edici sözlerden kaçınmak gerek</b>	1	1,0
<b>İlgili yerlere şikayet etmek</b>	1	1,0
<b>Kısa öz ve açıklayıcı bir biçimde konuşarak</b>	1	1,0
<b>Kolluğu ararım</b>	12	12,0
<b>Kural ve uçuş talimatlarını söylerim</b>	3	3,0
<b>Önce sözlü uyarı</b>	1	1,0
<b>Sabırlı olmaya çalışırım</b>	18	18,0
<b>Sakin olmaya çalışırım</b>	23	23,0
<b>Uçaktaki yolcuysa kaptanın tuttuğu tutanağa göre resmi işlemleri yaparım, alanda olduysa aynı şekilde olayın ciddiyeti durumuna göre yolcu düzeltmiyorsa davranışımı duruma göre işlem yaparım</b>	1	1,0
<b>Uçuşuna izin verilmez</b>	1	1,0
<b>Yapıcı çözüm odaklı</b>	1	1,0
<b>Yolcunun sakinleşmesini beklerim</b>	9	9,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Havalimanında kural dışı yolcu davranışı ile karşılaşıldığında izlenen yola yönelik elde edilen sonuçlara bakıldığında, katılımcıların daha çok anlayışlı bir

şekilde yolcu ile konuşup olayı çözümlenmeye çalıştığı bunun başarılmadığı durumda ise kolluğu aradığı tespit edilmiştir.

**Tablo 4.23:** Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarının Yolcu Güvenliği Açısından Risk Oluşturma Durumuna Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Aykırı yolcuda her an kavga ve kargaşanın çıkmasına sebep olma potansiyeli mevcut</b>	1	1,0
<b>Bizim için yani Ö.G.G 'ler için her uçağa binen yolcu risklidir. çünkü can ve malı bize emanettir.</b>	1	1,0
<b>Çok ciddi olmamakla beraber sadece gürültüyle kalıyor</b>	1	1,0
<b>Diğer yolcu ve mürettebatı ve havalimanı güvenliğini tehdit edebilir</b>	3	3,0
<b>Diğer yolcuları huzursuz ediyor</b>	12	12,0
<b>Evet. Kuralları aksatmaya çalışırlar. Ayrıcalık isterler.</b>	22	22,0
<b>Genelde uyulması gereken kurallar ile birlikte talimatlara uymasını isterim</b>	1	1,0
<b>Hayır</b>	26	26,0
<b>Her yolcu risk oluşturmaz diye duruma bakmamak gerek. Güvenlik tedbirlerini ne olursa olsun asla elden bırakmamak gerek.</b>	1	1,0
<b>Kabin bagajına yasaklı kesici delici yaralayıcı öldürücü bir maddenin sokulması yolcu güvenliği açısından büyük risk teşvik etmektedir cihazlardan geçen eşyaların çok iyi gözden geçirilip bagaj altına göndermekte fayda olduğunu düşünüyorum. bu da kurallara uymayıp içeriye yasaklı madde sokmaya çalışan bir yolcu tehdit oluşturur</b>	1	1,0
<b>Kural dışı yolcu gerekli uyarı ve ikaza uymadığı sürece uçuşuna izin verilmemektedir.</b>	1	1,0

**Tablo 4.23 (Devamı):** Kural Dışı (Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranışlarının Yolcu Güvenliği Açısından Risk Oluşturma Durumuna Yönelik Elde Edilen Sonuçlar

	N	%
<b>Nadiren</b>	14	14,0
<b>Oluşan kargaşada güvenliğin dikkatinin dağılması güvenlik zafiyetine neden olabilir</b>	1	1,0
<b>Panik kaos ortamı yaratıyorsa ve görevimizi yapmamıza engel oluşturuyorsa risk ve tehdit oluşturur.</b>	1	1,0
<b>Psikolojik şiddetten ötürü konsantrasyon kaybına neden olur</b>	1	1,0
<b>Risk oluşturduğu için kural dışı olarak adlandırılır. Bu tarz durumlarda şüpheli olup en kötü durum hesaplanarak karar verilmelidir.</b>	1	1,0
<b>Uçuş güvenliğini tehlikeye atıyor.</b>	9	9,0
<b>Yolcuların uçağa binmeden önce uçuş güvenliği ile ilgili gerekli bilgisinin olmayışı güvenlik güçleri ile sorun yaşamaları</b>	1	1,0
<b>Yolcunun aklı dengesi yerinde olmayabilir diğer yolculara zarar verebilir.</b>	2	2,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Kural dışı yolcu davranışlarının yolcu güvenliği açısından risk oluşturma durumuna yönelik elde edilen sonuçlarda, bu tür davranışların diğer yolcuları huzursuz etme, kuralları aksatma ve uçuş güvenliğini tehlikeye atma gibi riskleri doğurduğu ifade edilmiştir.

**Tablo 4.24:** Görev Yapılan Havalimanında Uçuş Güvenliğini Sağlayabilmek İçin Kural Dışı(Asi/Yıkıcı) Yolcu Davranış Türleri ve Müdahale Yöntemlerini Belirlemeye Yönelik Yapılan Çalışmalara Dönük Sonuçlar

	N	%
<b>Aralıklarla eğitimler verilerek tatbikatlar uygulanmaktadır</b>	6	6,0
<b>Bilgilendirme afişleri astık</b>	6	6,
<b>Bilgim yok</b>	19	19,0
<b>Eğitim, Seminer ve Toplantı</b>	47	47,0
<b>Hiçbir çalışma yok</b>	4	4,0
<b>Kurum yetkilileri yaşadığımız sorunlar hakkında belirli aralıklarla çözüm oluşturmak adına toplantı yaparak sorunların çözümü üzerine talepleri alıyor.</b>	2	2,0
<b>Noktalarda polis memurları bulunmaktadır</b>	11	11,0
<b>ÖGG Varsa kural var yoksa kural yok</b>	1	1,0
<b>Planlar dahilinde tek bir ağız olup görevi layığıyla yerine getirmeye çalışılıyor</b>	1	1,0
<b>Prosedür oluşturularak nasıl davranılması gerektiği ilgili birimlere bildirilmektedir.</b>	1	1,0
<b>Sözlü uyarı yapıyor</b>	2	2,0
<b>Toplam</b>	100	100,0

Görev yapılan havalimanında uçuş güvenliğini sağlayabilmek için kural dışı yolcu davranışı türleri ve müdahale yöntemlerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalarla ilgili olarak, daha çok eğitim, seminer ve toplantıların yapıldığı ifade edilmiştir.

#### **4.6. Araştırmanın Hipotez Test Sonuçları**

Çalışmanın bu kısmında, araştırma kapsamında oluşturulan hipotezlerin test sonuçları yer almaktadır.

**Tablo 4.25:** Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları Ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Cinsiyete Göre Karşılaştırma Sonuçları

	Cinsiyet	N	Ort.	SS	t	p
<b>Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>Erkek</b>	69	1,78	,805	,230	,82
	<b>Kadın</b>	31	1,74	,850		
<b>Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türden Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>Erkek</b>	69	1,94	,942	,453	,65
	<b>Kadın</b>	31	1,85	,788		

Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler arasında cinsiyet durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre, cinsiyetin kural dışı yolcu davranışı ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde davranışlar üzerinde farklılığa sebebiyet vermediği ifade edilebilir.

**Tablo 4.26:** Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları Ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Yaşa Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
<b>Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>30 yaş ve altı</b>	17	1,76	,901	2,218	,11
	<b>31-40</b>	45	1,60	,611		
	<b>41 yaş ve üzeri</b>	38	1,97	,952		
	<b>Toplam</b>	100	1,77	,815		
<b>Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türden Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>30 yaş ve altı</b>	17	1,87	,831	1,677	,19
	<b>31-40</b>	45	1,75	,806		
	<b>41 yaş ve üzeri</b>	38	2,11	,998		
	<b>Toplam</b>	100	1,91	,894		

Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler arasında yaş durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Bu sonuca göre, yaşın kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler üzerinde etkili olmadığı ifade edilebilir.

**Tablo 4.27:** Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırma Sonuçları

	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>SS</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
<b>Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>Lise</b>	30	1,77	,919	-,027	,98
	<b>Lisans ve üstü</b>	70	1,77	,774		
<b>Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türden Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>Lise</b>	30	2,07	,994	1,159	,25
	<b>Lisans ve üstü</b>	70	1,84	,847		

Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler arasında eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Buna göre, eğitim durumu değişkeni bağlamında kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışların birbirine benzer olduğu ifade edilebilir.

**Tablo 4.28:** Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Karşılaştırma Sonuçları

		<b>N</b>	<b>Ort.</b>	<b>SS</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışlarına İlişkin Görüşler</b>	<b>1- 5 yıl</b>	29	1,72	,766	1,067	,37
	<b>6-10 yıl</b>	21	1,53	,643		
	<b>11-15 yıl</b>	23	1,92	,908		
	<b>16 yıl ve üzeri</b>	27	1,88	,895		
	<b>Toplam</b>	100	1,77	,815		

**Tablo 4.28 (Devamı):** Genel Olarak Kural Dışı Yolcu Davranışları ve Uçuş Emniyetini Tehlikeye Atacak Türde Kural Dışı Yolcu Davranışlarına Yönelik Görüşlerin Kurumdaki Çalışma Süresine Göre Karşılaştırma Sonuçları

		N	Ort.	SS	F	p
Uçuş Emniyetini	1- 5 yıl	29	1,81	,790	1,117	,35
Tehlikeye Atacak	6-10 yıl	21	1,69	,779		
Türden Kural Dışı	11-15 yıl	23	2,14	1,011		
Yolcu	16 yıl ve üzeri	27	1,99	,969		
Davranışlarına						
İlişkin Görüşler	Toplam	100	1,91	,894		

Genel olarak kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşler arasında kurumdaki çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Bu sonuç, çalışma süresi açısından katılımcıların kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarına yönelik görüşlerin birbirine yakın olduğunu göstermektedir.

## SONUÇ

Çalışmada elde edilen sonuçlardan en az karşılaşılan kural dışı davranışların “uçğa, teçizatına veya personel yapılarına, teçizatına, uçğın veya yolcularının emniyetini tehlikeye atacak şekilde kasten zarar verme” olduğu tespit edilmiştir. En sık görülen suçun "can veya mal güvenliğini tehlikeye atacak şekilde saldırı, korkutma, tehdit veya kasten ihmal" olduğu belirlendi. IATA'ya 2018 yılında rapor edilen kural dışı yolcu davranışlarında en sık karşılaşılan davranışın alkol sarhoşluk olduğu, en az karşılaşılan davranışın ise evcil hayvan taşıma olduğu dile getirilmiştir. Nase ve Humphrey'in (2014) yaptıkları çalışmada, yolculardan havalimanlarında ve uçaktaki dijital işlemleri (e-bilet, otomatik bagaj alma vb.) tek başına yapmalarının istenmesi kural dışı yolcu davranışına neden olduğu ifade edilmiştir.

Çalışmada elde edilen sonuçlarda, normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarla karşılaşanların 60'ının erkek, 24'ünün kadın olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında, sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyeti ve güvenliğini ihlal ederek güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren ve birinci seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi ile ilgili olarak karşılaşılan kural dışı davranışlarla karşılaşanların 26'sının erkek, 14'ünün ise kadın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ek olarak, yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren durumlarla karşılaşanların 15'inin erkek, 9'unun ise kadın olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek davranışıyla karşılaşanların 4'ünün kadın olup bu tür davranışlarla erkeklerin karşılaşmadığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlar bağlamında, kadın ve erkek katılımcıların en çok seviye 1'de yer alan kural dışı davranışlarla, en az ise seviye 4'de yer alan kural dışı davranışlarla karşılaştıkları ifade edilebilir. Çoban ve Akıner'in (2018) yaptıkları çalışmada, kural dışı yolcu davranışlarının %91,5'inin erkek yolcular; %8,5'inin ise kadın yolcular tarafından yapıldığı sonucuna

ulaşmıştır. Karşılaşılan ihlaller cinsiyete göre değerlendirildiğinde, erkek personel kadın personele göre anlamlı olarak daha yüksek oranda ihlal yaşamıştır. Buradan hareketle acentenin daha fazla kadın personel istihdam etmesi yolcuların istenmeyen davranışlarının azaltılmasında etkili olabileceği düşünülmektedir.

Araştırmada elde edilen bir diğer sonuçta, seviye 1 olarak ifade edilen normal şartlarda polis müdahalesini gerektirmeyen hukuka aykırı davranışlarda 25 kişinin 1-5 yıldır, 19 kişinin 6-10 yıldır, 16 kişinin, 11- 15 yıldır ve 24'ünün ise 16 yıl ve üzeri süredir kurumda çalıştığı tespit edilmiştir. Seviye 2 ile karşılaşanların 11'inin 1-5 yıldır, 7'sinin 6-10 yıldır, 11'inin 11-15 yıldır ve 11'inin ise 16 yıl ve üzeri bir süredir kurumda çalıştığı tespit edilmiştir. 3. Seviye ile karşılaşanların 6'sının 1-5 yıldır, 7'sinin 6-10 yıldır, 5'inin 11-15 yıldır ve son olarak 6'sının 16 yıl ve üzeri süredir kurumda çalıştıkları tespit edilmiştir. 4. Seviye davranışlarla karşılaşanların ise 1'inin 1-5 yıl, 2'sinin 6-10 yıl, 1'inin 11-15 yıldır acentede çalışmaktadır. Acentede 16 yıl ve üzeri çalışanlardan hiçbiri bu alanda herhangi bir ihlalle karşılaşmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna bağlı olarak karşılaşılan kural dışı yolcu davranışları, güvenlik personelinin kurumdaki çalışma sürelerine göre değerlendirildiğinde, güvenlik personelinin iş deneyiminin anormal yolcu davranışlarının oluşmasını engellemede bir etken olmadığı görülmektedir.

Çalışmada elde edilen bir başka sonuçta da katılımcıların çoğunlukla polis müdahalesi gerektirmeyen, 1. derece suçlarla karşılaştıkları ve sözlü uyarı ile sona erdirilen davranışlar olduğu tespit edilmiştir. Sözlü uyarıya rağmen kural dışı davranışın sürdürülmesi, yerde ve uçuşta güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylara ve son olarak da kokpite girme ve/veya kokpite girme girişimlerine rağmen devam eden davranışlar izlemektedir. IATA (2018), en yaygın kural dışı davranışın 1. Seviye davranışlarında olduğunu raporlamıştır. Yapılan bir diğer çalışmada; bazı kural dışı davranış sergileyen yolcuların tüm havayolu çalışanlarına zorluk çıkardığı, diğer yolcuların ise sadece belirli havayolu çalışanlarına meydan okuduğu tespit edilmiştir. Kural dışı yolcu davranışlarının yönetimi, davranış zorluğu ve personelin yeteneği konusunda havayollarına göre değişiklik gösterebilmektedir. Bu, şirket politikası, eğitim programlarını, personel desteğini doğrudan etkiler (Yang ve Chang, 2012). Yılmaz'ın (2021) çalışmasında

ise, en çok karşılaşılan kural dışı davranışların Seviye 3; en az karşılaşılan davranışın ise Seviye 2 olduğu tespit edilmiştir.

Çalışmada, kural dışı yolcu davranışlarının doğurduğu risk durumuna yönelik sonuçlarda, bu tür davranışların diğer yolcuları huzursuz etme, kuralları aksatma ve uçuş güvenliğini tehlikeye atma gibi riskleri doğurduğu tespit edilmiştir. Pitt ve arkadaşlarının (2020) yaptıkları çalışmada, kural dışı yolcu davranışlarının emniyetli uçuşu engelleyerek yolcuların memnuniyetini olumsuz etkilediği aktarılmıştır. Goldsmith ve arkadaşlarının (2016) yaptıkları çalışmada ise, kural dışı yolcu davranışlarının fiziksel yaralanma ve psikolojik travmalara yol açabileceği bu durumun ekibin zihin sağlığını olumsuz etkilediği dile getirilmiştir. Çoban'ın (2022) çalışmasında, yasa dışı yolcu davranışlarının sadece mürettebatı değil, yolcuları da olumsuz etkilediğinden söz edilmiştir. Kural dışı davranan bir yolcu, tartıştığı bir yolcuya sözlü veya fiziksel olarak saldırgan davranabilir. Diğer yolcular da bu durumdan fiziksel olarak yaralanabilir. Ayrıca, anormal yolcu kazaları, yolcuların hava taşımacılığına olan güveninin azalmasına neden olabilir.

Çalışmada, yaşa göre kural dışı yolcu davranışları ve uçuş emniyetini tehlikeye atacak türde kural dışı yolcu davranışlarının karşılaştırma sonucunda anlamlı farklılık olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç, yaşın söz konusu davranışlar üzerinde etkili olmadığını göstermektedir. Goldsmith ve arkadaşlarının (2016) yaptıkları çalışmada ise yaşın kural dışı davranışlar üzerinde etkili olduğu ve en çok kural dışı davranış sergileyenlerin 18-35 olduğu kaydedilmiştir. Barron'un (2002) çalışmasında da benzer şekilde yaşın kural dışı yolcu davranışları üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışmada 20-35 yaş grubunun daha çok kural dışı davranışlarda bulunduğu tespit edilmiştir.

Kural dışı yolcu davranışlarına yol açan havayolu kaynaklı operasyonel nedenlerin sonuçlarında, bunların çoğunlukla uçuş iptalleri veya uçuşun başka bölgeye divert etmesinden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Ek olarak, aktarmalı uçuşların aksaması veya uçağın kaçırılması (%27) ve tarifeli uçuştan farklı bir yere uçma (%15) kural dışı davranışların nedenlerinden olduğu aktarılmıştır. Yılmaz'ın (2021) çalışmasında, tarife değişikliği nedeniyle yolcunun planladığı uçuşun beklenenden farklı bir yere gitmesi, aktarmalı uçuşun gecikmesi veya uçağın kaçırılması durumunda, uçuşun iptal edilmesi veya uçuşun başka bir varış noktasına

yönlendirilmesi durumunda, uçuşun istenilen varış noktasına veya zamanında varamaması, fazla rezervasyon vb. sebeplerden ötürü yolcuların kural dışı davranışlarda bulunduğu ifade edilmiştir.

Yolcuları kural dışı davranmaya iten havayolu personeli kaynaklı operasyonel nedenlerin daha çok sözlü iletişim ve beden dilinin etkin kullanılmaması olduğu tespit edilmiştir. Bunun yanında, bilgilendirmenin tam, açık ve anlaşılır bir şekilde yapılmaması (%29) ve yolcuya yönelik olumsuz davranış ve tutumlar (%18) kural dışı davranmaya yönelten havayolu personeli kaynaklı operasyonel sebepler arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Yılmaz'ın (2021) çalışmasında, yolculara yönelik olumsuz davranış ve tutumlar, sözlü iletişim ve beden dilinin etkili kullanılmaması, tam, açık ve anlaşılır bilgi verilmemesi, dil uyumsuzluğu/eksikliği/uyumsuzluğunun kural dışı yolcu davranışlarına neden olduğu ifade edilmiştir.

Katılımcıların kural dışı yolcu davranışlarına yönelik tutumlarına ilişkin sonuçlarda, daha çok sakin kalmaya çalışma, diğer arkadaşları bilgilendirme, yolcunun hakaret etmediği müddetçe onunla iletişime geçmeme ve yolcuyu başka bir çalışana yönlendirme davranışında bulunduğu tespit edilmiştir. Yılmaz'ın (2021) çalışmasında da benzer şekilde katılımcıların daha çok sakin kalmaya çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Bunu, çalışma arkadaşlarına konuyu aktarma izlemektedir.

Çalışmada, katılımcıların havalimanında kural dışı yolcu davranışı ile karşılaştıklarında izledikleri yola yönelik elde edilen sonuçlarda, katılımcıların daha çok anlayışlı bir şekilde yolcu ile konuşup olayı çözümlenmeye çalıştığı bunun başarılmadığı durumda ise kolluğu aradığı tespit edilmiştir. Kural dışı yolcu davranışını teşhis etmeye ve azaltmaya yönelik önlemler, hava yolculuğunun ilk aşaması olan havalimanına girişten başlayarak yolculuğun tüm aşamalarını kapsamalıdır. Bu süreci sorunsuz yönetebilmek için havalimanı yer personeli ve kabin ekiplerinin yolcularla olan sosyal etkileşimlerinde dikkatli olmaları gerekmektedir (Çoban, 2022).Kabin uçuş görevlileri, kural dışı davranan yolcuyu dizginlemek için genellikle diğer yolcuların ve uçuş güvenliği personelinin desteğini arar. Çoban ve İpek'e (2020) göre 1960'lı yıllardan itibaren Amerika Birleşik Devletleri başta olmak üzere birçok ülkede, havacılıkta, hava korsanlarını ve kural dışı/yasa dışı davranışları önlemek için bazı iç ve dış hat uçuşlarında uçuş güvenlik görevlileri (hava polisi) kullanılmaktadır.

Bu çalışmada elde edilenler doğrultusunda aşağıdaki öneriler ortaya konmuştur:

Çalışmada havalimanlarında karşılaşılan kural dışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği açısından risk durumu çalışanlar açısından değerlendirilmiştir. Gelecekteki araştırmalarda, kural dışı davranışların etkileri yolcular açısından ele alınabilir.

Çalışmada, kural dışı yolcu davranışları üzerinde etkili olabilecek faktörler olarak cinsiyet, yaş, eğitim durumu gibi faktörler ele alınmıştır. Gelecekteki araştırmalarda farklı değişkenlere göre kural dışı yolcu davranışlarının karşılaştırılması yapılabilir.

Kural dışı yolcu davranışlarının acente türüne göre karşılaştırmasına dönük yeni bir araştırma konusu belirlenebilir. Örneğin, kural dışı karşılaşılan yolcu davranışlarının hangi acentede daha sık sergilendiği ortaya konulabilir.

Kural dışı yolcu davranışlarının uçaktaki sınıfa göre karşılaştırmasına dönük yeni bir araştırma konusu belirlenebilir. Örneğin, birinci sınıf veya ikinci sınıf koltuklarda oturanların kural dışı yolcu davranışı sergileme sıklığı ortaya konulabilir.

Yukarıdaki örnek çalışmalarda olduğu gibi kültürel köken, uçuş zamanı ve uçuş sıklığı gibi durumların kural dışı yolcu davranışı üzerindeki etkisine dönük çalışmalar yapılabilir.

Son olarak, kural dışı yolcu davranışlarının çalışanların işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlık durumları üzerine etkisine dönük yeni bir çalışma alanı belirlenebilir.

## KAYNAKÇA

- 5188 Sayılı Kanun (2004). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5188.pdf>.
- 5442 sayılı İl İdaresi Kanunu (1949). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.5442.pdf>.
- Abeyratne, R. (2010) *Aviation security law*. Springer Science & Business Media.
- Abolurin, J. A. (2010). *Security and Its Management in Nigeria*. Ibadan: John Archers Publishers.
- Adedoyin, A. (2013). An appraisal of the multidimensional nature of security in the post-cold war Africa. *African Journal of Stability and Development*, 7(2) , 113-130.
- Afolabi, M. B. (2015). Concept of security. *Readings in Intelligence and Security Studies*, 1 , 1-11.
- Agustina, J. R., & Clavell, G. G. (2011). The impact of CCTV on fundamental rights and crime prevention strategies: The case of the Catalan Control Commission of Video surveillance Devices. *Computer Law & Security Review*, 27(2) , 168-174.
- Alards-Tomalín, D., Ansons, T. L., Reich, T. C., Sakamoto, Y., Davie, R., Leboe-McGowan, J. P. and Leboe-McGowan, L. C (2014). Airport security measures and their influence on enplanement intentions: Responses from leisure travelers attending a Canadian University. *Journal of Air Transport Management*, 37, 60 – 68.  
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.02.004>

- Arasly, J. (2005). Terrorism and civil aviation security: Problems and trends. *Connections*, 4(1), 75-90.
- Ateş, A. (2021). Uluslararası hukuk ve havacılık güvenliği bağlamında zorla indirme: Belarus vakası. *International Journal of Aeronautics and Astronautics*, 2(2), 22-27.
- Atkinson, R. D. (2001, September). *How technology can help make air travel safe again*. Progressive Policy Institute Policy Report.
- Baldwin, D. A. (1997). The concept of security. *Review of international studies*, 23(1), 5-26.
- Barron, P. (2002). Air rage: An emerging challenge for the airline industry. [https://www.researchgate.net/publication/37618429\\_Air\\_Rage\\_An\\_Emerging\\_Challenge\\_for\\_the\\_Airline\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/37618429_Air_Rage_An_Emerging_Challenge_for_the_Airline_Industry)
- Başdemir, M. (2020). Hava Yolu İşletmelerinde Uçuş Güvenliği Uygulamaları ve İyileştirme Önerileri. *Journal of Aviation*, 4(1), 126-146.
- Bitner, M. J., Bernard, H. B., & Lois A. M. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95-106.
- Bodunde, D. O., Adegboyega, A. O., & Muiywa, B. A. (2014). Internal insecurity in Nigeria, the irony of multiplicity of security outfits and security challenges. *International Journal of Research in Humanities, Arts and Literature*, 2(5), 213 – 220.
- Bor, R. (2007). Psychological factors in airline passenger and crew behaviour: a clinical overview. *Travel medicine and infectious disease*, 5(4), 207-216.
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>

- Bullock, J. A., Haddow, G., & Coppola D. P. (2020). *Introduction to homeland security principles of all-hazards risk management (6th ed.)*. Elsevier.
- Butler, V., & Poole, R. W. (2002). *Rethinking checked-baggage screening*. Reason Public Policy Institute, 297.
- Buzan, B. (1991). New patterns of global security in the twenty-first century. *International affairs*, 67(3), 431-451.
- Cheng-Hua, Y., & Hsin-Li, C. (2012). Exploring the perceived competence of airport ground staff in dealing with unruly passenger behaviors. *Tourism Management*, 33(3), 611-621.
- Coughlin, C. C., Jeffrey P. C., & Sarosh R. K. (2002). *Aviation security and terrorism: a review of the economic issues.*, Federal Reserve Bank of St. Louis Research Department.
- Çetin, A. İ. (2007). *Türkiye'de özel güvenlik hizmetlerinin yapısı ve sorunları* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi]. Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü.
- Çoban, P., & Akınet, M., (2018). Türk Tescilli Uçaklarda Uçuş Esnasında Gerçekleşen Kuraldışı Yolcu Olaylarının Çok Boyutlu Analizi, *Havacılık Emniyet Yönetimi Sistemi*.
- Çoban, R., (2022). Sivil Havacılık Sektöründe Kural Dışı Yolcu Kavramı Üzerine Fenomenolojik Bir Araştırma. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 18(1), 357-390.
- Deal, M. (2003). *Air Rage : Encyclopedia of Murder and Violent Crime* (Eric W. H. Ed.), SAGE Publications.
- Dedeoğlu, B. (2014). *Uluslararası Güvenlik ve Strateji* (3. Baskı). Yenyüzyıl Yayınları.

- DeHart, R. L. (2003). Health Issues of Air Travel. *Annual Review of Public Health*, 24, 133-151.
- Demirbay, F. (2017, Kasım 17-18). *Sivil Havacılıkta Kural Dışı Davranan Yolcu Tehdidi*. IV. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, Gaziemir/İzmir, Türkiye, 87-98.
- Dempsey, P. S. (2002). Aviation security: the role of law in the war against terrorism. *Columbia Journal of Transnational Law*, 41, 649.
- Dempsey, P. S. (2008). The Chicago convention in international law. *Public International Air Law*, <https://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3295918>
- Domaç, Ç. (1998). *Özel güvenlik personeli eğitimi*, Uğur Yayın.
- Dönmez, N. (2005, Aralık 3). *Toplumsal Değişim Sürecinde Çağdaş Güvenlik Organizasyonu*. (Çelik F., Akpınar, S., Urhan, B., Uçkun, G., & Dağdeviren, D. Ed.), II. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu: Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü, Yarını. Kocaeli Üniversitesi Yayınları.
- Duchesneau, J. (2015). *Aviation terrorism: Thwarting high-impact low-probability attacks* [Doctoral dissertation, Division of Graduate Studies of the Royal Military College of Canada]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Eldar, Z. (2010). The human factor in aviation security. *Journal of Airport Management*, 5(1), 34-39.
- Ergün, N. (2014). Sivil Havacılık Güvenliğinde Eğitim Standardizasyonu. *Journal of International Social Research*, 7(29), 370-376.
- Eryılmaz, M. B. (2006). *Özel güvenlik: Almanak Türkiye 2005 güvenlik sektörü ve demokratik gözetim* (Cizre, Ü., Ed.). TESEV Yayınları.
- Feng, Q. (2007). On determining specifications and selections of alternative technologies for airport checked-baggage security screening. *Risk Analysis: An International Journal*, 27(5), 1299-1310.

- Firak, N. L. (1999). Air rage: Choice of law for intentional torts occurring in flight over international waters. *Albany Law Review*, 63(1).
- Forrest, J., & Price, J. (2016). *Practical aviation security: predicting and preventing future threats*. Butterworth-Heinemann.
- Fullerton, R. A., & Punj, G. (1993). Choosing to misbehave: A structural model of aberrant consumer behavior. *ACR North American Advances*, 20(1),570-574.
- Gerede, E. (2005, Temmuz 9). *Havacılık Emniyetinin Arttırılmasında Önemli Bir Araç: Emniyet Yönetim Sistemi*. Ulusal Havacılık Sempozyumu ve Çalıştayı, Eskişehir.
- Giesecke, C. (2001). *Unruly Passengers and Passenger Rights* [LL. M. dissertation, Institute of Air and Space Law McGill University Montreal]. ProQuest Dissertations & Theses Global..
- Goldsmid, S., Fuller, G., Coghlan, S., & Brown, R. (2016). Responding to unruly airline passengers: The Australian context. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, 510, 1-5.
- Gubarev, O. (2002). *Secrets of Air Terrorism*. Veche.
- Günel, R. V. (2010). *Açık semalar antlaşmaları sürecinde Uluslararası havacılık hukuku:(eleştirel yaklaşım)*. Beta.
- Hallowell, S. F. (2001). Screening people for illicit substances: a survey of current portal technology. *Talanta*, 54(3), 447-458.
- Harris, L. C., & Kate L. R. (2003). The consequences of dysfunctional customer behavior. *Journal of service research*, 6(2), 144-161.
- Heaver, S. (2019, May 26). Air rage: How it differs in west and east, and why Chinese passengers are in a league of their own. *South China Morning Post*. <https://www.scmp.com/lifestyle/travel-leisure/article/3011686/air-rage-how-it-differs-west-and-east-and-why-chinese>.

- Howard, S., & Enright, S. (2000). Air rage: the prevention and management of disruptive passenger behaviour. *A guide to good practice : International Transport Workers' Federation*, Civil Aviation Section.
- Huang, J. (2001). ICAO study group examines the legal issues related to unruly airline passengers. *ICAO Journal*, 56(2), 18.
- Hubert, D. (1999, June 23-24). Human security: Safety for people in a changing world, *The Management of African security in the 21st century conference*, Nigeria.
- Hunter, J. A. (2009). *Anger in the Air: Combating the Air Rage Phenomenon*, Routledge.
- IATA (2018). *Safety report 2017*. IATA, <https://aviation-safety.net/airlinesafety/industry/reports/IATA-safety-report-2017.pdf>
- ICAO (2017). *Auditing Annex 17 Standards*. International Civil Aviation Organization, <https://www.icao.int/APAC/Meetings/2019%20USAPCMA%20Seminar/Module%20Auditing%20Annex%202017%20Standards.pdf#search=auditing%20annex%202017%20standards>,
- International Civil Aviation Organization (2011). *Annex 17: Security- Safeguarding international civil aviation against acts of unlawful interference*, ICAO.
- İlhan, G. (2015). *Özel güvenlik örgütlerinin yönetsel sorunları ve çözüm önerileri: Özel güvenlik personelinin iş memnuniyetiyle ilgili bir alan araştırması* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü], İstanbul.
- Karaman, Ö., & Seyhan, K. (2001). Olumlu ve olumsuz yanları ile özel güvenlik hizmetleri. *Polis Bilimleri Dergisi*, 3(3-4), 149-174.
- Karasar, N. (2011). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Nobel Yayınları.
- Karatepe, Ş. (1993). *İdare hukuku*. Üniversite Kitapları.

- Karimbocus, M. (2009, October 5-8) . Competency requirements for aviation security, Security Technology. *43rd Annual 2009 International Carnahan Conference*, Zurich, Switzerland.
- Kayhan, S. (2019). *Türkiye'deki sivil havaalanlarında güvenlik hizmetlerinin yönetsel başarısını etkileyen sorunların belirlenmesine yönelik bir araştırma* [Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü], Eskişehir.
- Kaypak, Ş. (2011), *Kent Güvenliğinde Yeni Açılımlar; Toplum Destekli Polislik, Suçla Mücadelede Çağdaş Yaklaşımlar Toplum Destekli Polislik Teori ve Uygulamaları* (Karakaya, M., & Gültekin, S., Ed.), Polis Akademisi.
- Kirschenbaum, A. A. (2013). The cost of airport security: The passenger dilemma. *Journal of Air Transport Management*, 30, 39-45.
- Korkmaz, C. A., & Bütün, E. (2018). Havacılık Güvenliği İçin Güvenlik Mülakatı Uygulaması. *Journal of Aviation*, 2(1), 56-63.
- Köni, H. (1977). *Uçaklara Karşı Girişilen Eylemlerin Uluslararası Hukukta Doğurduğu Sorunlar*. Ankara İktisadî ve Ticarî İlimler Akademisi.
- Kraemer, S., Carayon, P., & Sanquist, T. F. (2009). Human and organizational factors in security screening and inspection systems: conceptual framework and key research needs. *Cognition, Technology & Work*, 11(1), 29-41.
- Kuyaksil, A. (2001). *Polis akademisi polis meslek yüksekokulları sınavına hazırlık kitabı*, Kardeş Kitap ve Yayınevi.
- Küçükönel, H. (2015). *Havaalanı güvenliği ve Sabiha Gökçen Uluslararası Havaalanı güvenlik sistemi için bir model önerisi* [Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Eskişehir.
- Lahey Sözleşmesi (1970). [https:// www.tbmm.gov.tr/ tutanaklar/ KANUNLAR\\_ KARARLAR/kanuntbmmc056/kanuntbmmc056/kanuntbmmc05601634.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc056/kanuntbmmc056/kanuntbmmc05601634.pdf)

- Leone, K., & Rongfang, R. L. (2011). Improving airport security screening checkpoint operations in the US via paced system design. *Journal of Air Transport Management*, 17(2), 62-67.
- Lippmann, W. (1944). *US foreign policy*. Hamish Hamilton.
- Malley, P. (2006). Risks, ethics, and airport security. *Canadian Journal of Criminology and Criminal Justice*, 48(3), 413-421.
- Maniruzzaman, T. (1982). The Security of Small States in the World, *Canderra Papers on Strategy and Defence*, 25.
- Milde, M. (2008). *International air law and ICAO* Vol. 4. Eleven International Publishing.
- Milde, M. (1992). *Law and Aviation Security, Ferenda, De Lege, Air and Space Law*. Martinus Nijhoff Publishers.
- Montreal Protokolü (1988). <https://web.shgm.gov.tr/tr/genel-duyurular/1088-hava-yoluyla-uluslararası-tasimacılığa-iliskin-belirli-kuralların-birleştirilmesine-dair-sozlesme-montreal-sozlesmesi-hakkında>.
- Montreal Sözleşmesi (1971). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/10/20101001-1-1.pdf>.
- Moses, A. A. (2008). The international civil aviation security program established by ICAO. *Aviation security management*, 1, 65-75.
- Moyle, J. T. B., & Muir, H. (2005). Disruptive Behaviour (“Air Rage”): Possible Aetiology. M Hocking (Ed.), *Air quality in airplane cabins and similar enclosed spaces* (s. 123-136). The Handbook of Environmental Chemistry, vol 4H . Springer.
- Nase, V., & Humphrey, N. (2014). Angry people in the sky: Air rage and the Tokyo convention. *Journal of Air Law and Commerce*, 79(4), 701-745.

- Ngbale, K. P. (2011). Ethno-religious conflict: A threat to Nigeria's national security. *Nigeria's National Security: Issues and Challenges*. John Archers Publishers.
- Nwankwo, S. (1995). Developing a customer orientation. *Journal of consumer marketing*, 12(5), 5-15.
- Nwolise, O. (2008). National security and sustainable democracy. *Challenges of Sustainable Democracy in Nigeria*. John Archer Publishers.
- Iliffe, J. (2011). *Obasanjo, Nigeria and the World*. Boydell & Brewer.  
<http://www.jstor.org/stable/10.7722/j.ctt81pgm>
- Ochoche, S. (1997). Electoral violence and national security in Nigeria. *Africa Peace Review*. 1(1), 13-25.
- Ogaba, O. (2010). Security,“Globalization and Climate Change”: A Conceptual Analysis. *Security in Nigeria*, 28-39.
- Persico, N., & Todd, P. E. (2005). Passenger Profiling, Imperfect Screening, and Airport Security. *American Economic Review*, 95 (2): 127-131.
- Phadke, R. A. (2017). *An empirical study of consumers' perceptions towards passenger airlines* [Doctoral dissertation, Institute of Management & Entrepreneurship Development Bharati Vidyapeeth Deemed University India]. ProQuest Dissertations & Theses Global.
- Pierson, K., Power, Y., Marcus, A. & Dahlberg, A. (2007). Airline passenger misconduct: Management implications for physicians. *Aviation, Space and Environmental Medicine*, 78(4), 361-367.
- Pitt, M., Smith, S. M., Cheal, T. & Martin, P. (2020). *Guide to handling disruptive passengers*. UKFSC Disruptive Passenger Working Group, <https://caa.gov.il/index.php?option=com>.
- Rekiel, J., & Wit, J. d. (2013). The security system at European airports-Tour d'Horizon. *Journal of Transportation Security*, 6(2), 89-102.

- Reynolds, K. L., & Lloyd C. H. (2009). Dysfunctional customer behavior severity: An empirical examination. *Journal of retailing*, 85(3), 321-335.
- Sayın, A. K. (2011). *Sivil Havacılık Güvenliğinde Özel Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliğinin İncelenmesi, Esenboğa Havalimanı Örneği* [Yüksek Lisans Tezi, Polis Akademisi]. Ankara.
- Shanks, N. E. L. , & Bradley, A. L. W. (2005). *Handbook of checked baggage screening: Advanced airport security operation*. John Wiley & Sons.
- SHGM (2013). *Hava ulaşımını kolaylaştırma yönetmeliği*. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü.
- SHGM (2015). *Milli sivil havacılık güvenlik programı ve ekleri*. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü.
- Skorupski, J., & Uchroński, P. (2015). A fuzzy reasoning system for evaluating the efficiency of cabin baggage screening at airports. *Transportation Research Part C: Emerging Technologies*, 54, 157-175.
- Slevitch, L., & Haemoon O. (2010). Asymmetric relationship between attribute performance and customer satisfaction: A new perspective. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 559-569.
- Sweet, K. (2008). *Aviation and Airport Security: Terrorism and Safety Concerns, Second Edition (1st ed.)*. CRC Press. <https://doi.org/10.4324/9781439894736>
- TDK (2022). Türk Dil Kurumu Sözlüğü. <https://sozluk.gov.tr/Guvenlik>.
- Tokyo Sözleşmesi (1963). [https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR\\_KARARLAR/kanuntbmmc058/kanuntbmmc058/kanuntbmmc05801889.pdf](https://www.tbmm.gov.tr/tutanaklar/KANUNLAR_KARARLAR/kanuntbmmc058/kanuntbmmc058/kanuntbmmc05801889.pdf).
- Türk Sivil Havacılık Kanunu (1983). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2920.pdf>.
- Uzuner, A. (2003). *Sivil havacılık güvenliği*. Özen Yayımcılık.

- Ünlü, S. (2009). *11 Eylül olaylarının uluslararası sivil havacılık güvenliğine etkileri* [Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. Konya.
- Ütenler, Ö. (2015). *Küreselleşen dünyada değişen güvenlik algısı: çevre güvenliği örneği* [Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü]. İstanbul.
- Walt, S. M. (1991). The renaissance of security studies. *International studies quarterly*, 35(2), 211-239.
- Wells, A. T., & Young S. B. (2005). *Airport planning & management* (5th Ed.). Mcgraw-Hill.
- Williams, P. (2008). *Security Studies: An Introduction*. Routledge.
- Wu, C. HJ. (2007). The impact of customer-to-customer interaction and customer homogeneity on customer satisfaction in tourism service—the service encounter prospective. *Tourism Management*, 28(6), 1518-1528.
- Yılmaz, M. K. (2021). Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Havayolu Çalışanlarının Tutumları Üzerine Etkisi, *The Journal of Social Science*, 5(9), 109-129.
- Yoo, K. E., & Choi, Y. C. (2006). Analytic hierarchy process approach for identifying relative importance of factors to improve passenger security checks at airports. *Journal of Air Transport Management*, 12(3), 135-142.
- Yurtsever, F. (2012). *Küreselleşmenin Türkiye'deki iç güvenlik yönetimine etkileri* [Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü], Kocaeli.

## EKLER

### GÖRÜŞME FORMU

Değerli katılımcı,

Bu araştırma 2021-2022 Öğretim yılı bahar döneminde İstanbul Ayvansaray Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Yüksek Lisans Programında, Prof. Dr. Alper ERTÜRK ve Prof. Dr. Erhan BÜTÜN danışmanlığında, Neriman Korkmaz tarafından yürütülen “Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Havalimanı Güvenliği İçin Oluşturduğu Risklerin Belirlenmesi” başlıklı bir tez çalışmasıdır.

Bu araştırma kapsamında güvenlik personelleri ile bire bir görüşmeler yapılmaktadır. Siz değerli katılımcıların görüşlerinin alınması için bu görüşme onay formu düzenlenmiştir. Bu çalışmanın kural dışı yolcu davranışlarının havalimanı güvenliği için oluşturduğu risklere ışık tutarak, bu süreçte karşılaşılan sorunlara çözüm bulmada yardımcı olacağı düşünülmektedir.

Araştırmaya katılımınız tamamen gönüllülük esasına dayalıdır ve görüşmede sunduğunuz tüm bilgiler ve aktaracaklarınız gizli tutulacaktır. Paylaşımlarınız sadece bilimsel çalışmalar kapsamında kullanılacak, başka bir kişi veya kurumla hiçbir şekilde paylaşılmayacaktır.

Yapılacak olan görüşmelerde veri kaybını önlemek amacıyla onayınızla görüşmeniz ses kaydı ile kayıt altına alınacaktır. Talep etmeniz durumunda, görüşmenin çözümlenen bir kopyası size sunulacaktır.

Vereceğiniz içten cevaplar ile araştırmaya sağlayacağınız büyük katkılarınız ve desteğiniz için teşekkür ederim.

#### **Kişisel Bilgiler:**

- Cinsiyetiniz:  
( ) Kadın ( ) Erkek

- Yaşınız  
 18-25  26-30  31-40  41-50  51-60  60 ve üstü
- Eğitim durumunuz  
 Lise  
 Lisans  
 Yüksek Lisans  
 Doktora
- Kurumda çalışma süreniz  
 1- 5 yıl  6-10 yıl  11-15 yıl  16-20 yıl  21 yıl ve üzeri
- Çalıştığınız Kurum  
.....

### GÖRÜŞME SORULARI

1. Havalimanında genel olarak aşağıda belirtilen kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranış türlerinden hangileri ile ne sıklıkla karşılaşıyorsunuz?

<b>Kural Dışı Davranış</b>	Hiç	Çok Nadir	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Çok Sık
Can ve mal güvenliğini tehlikeye atan saldırı, yıldırma, tehdit veya kasıtlı umursamazlık davranışı						
Görevlerin yerine getirilmesinde veya görevlerini yerine getirme sorumluluğu olan bir mürettebat üyesine saldırı, gözdağı verme, tehdit veya müdahale						
Bir uçağa, ekipmanına veya görevli yapılara, uçağın veya yolcularının güvenliğini tehlikeye atacak ekipmanlara kasıtlı olarak zarar verme.						
Yanlış olduğu bilinen bilgileri kasıtlı olarak ileterek uçuş esnasında uçağın güvenliğini tehlikeye sokmaya çalışma.						

Güvenli, düzenli veya verimli operasyonlar için yasal uyarılara veya talimatlara uymama.						
--	--	--	--	--	--	--

2. Havalimanında uçuş emniyetini riske atacak türden aşağıda belirtilen kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranış türlerinden hangileri ile ne sıklıkla karşılaşıyorsunuz?

<b>Kural Dışı Davranış</b>	Hiç	Çok Nadir	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Çok Sık
Yasadışı uyuşturucu tüketimi.						
Güvenlik talimatlarına uymayı reddetme.						
Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara sözlü taciz/müdahale.						
Mürettebat üyelerine veya diğer yolculara fiziksel taciz/müdahale.						
Mürettebat, yolcu ve uçağa yönelik her türlü tehdit.						
Cinsel istismar/taciz.						
Çılgık atma, sinir bozucu davranışlar, koltuk arkalarına/ tepsi masalarına tekme atma gibi diğer huzur bozucu davranışlar.						

3. Karşılaştığımız kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışlarından şiddetine göre örnekler verebilir misiniz ?

Küçük Tehditler (Sözel Davranışlar gibi):

Orta Tehditler (Fiziksel İstismar gibi):

Ciddi Tehditler (Hayatı Tehlike Atan Davranışlar):

4. Genel olarak karşılaştığımız kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışlarının oluşturduğu riske göre seviyesi nasıldır? (Birden çok şık işaretleyebilirsiniz)

( ) Seviye 1: Normal koşullarda polis müdahalesi gerektirmeyen ve sözlü olarak uyarılmayı takiben sona erdirilen kural dışı davranışlarda bulunma.

( ) Seviye 2: Sivil havacılık kurallarını ve uçuş emniyet ve güvenliğini ihlal ederek, güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren kural dışı davranışlarda bulunma, yolcuların, yer ve uçucu personelin ve uçağın güvenliği için tehdit teşkil eden I. seviye davranışların sözlü uyarılara rağmen sürdürülmesi.

( ) Seviye 3: Yerde ve uçuş esnasında meydana gelen ve güvenlik güçlerinin müdahalesini gerektiren olaylar.

( ) Seviye 4: Kokpitin içine girmek ve/veya girmeye teşebbüs etmek.

**5. Yolcuları kural dışı (asi/yıkıcı) davranmaya iten havayolu kaynaklı operasyonel sebepler arasında uygun olanları işaretleyiniz**

( ) Yolcunun planladığı uçuşunun istenilenden farklı bir noktada seyretmesi

( ) Aktarmalı uçuşun aksaması veya kaçırılması

( ) Uçuş iptali veya uçuşun başka bir noktaya divert etmesi

( ) Güzergâh değişikliğine bağlı olarak yolcuların seyahat planlanmasının dışına çıkılması

( ) Fazla bilet satışı

( ) Gidiş-dönüş alınan sıralı biletlerde gidiş biletinin kullanılamaması nedeniyle yolcunun dönüş uçuşuna kabul edilmemesi

( ) Diğer :.....

**6. Yolcuları kural dışı (asi/yıkıcı) davranmaya iten havayolu / havalimanı personeli kaynaklı sebepler arasında uygun olanları işaretleyiniz**

( ) Yolcuya yönelik olumsuz davranış ve tutumlar

( ) Sözlü iletişim ve beden dili

( ) Bilgilendirilmenin tam, açık ve anlaşılır bir şekilde yapılamaması

( ) Dil uyuşmazlıkları/yetersizliği/anlaşamama

7. Havalimanında kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışları ile karşılaştığınızda verdiğiniz tepkiye uygun olanı işaretleyiniz?

- ( ) Sakin olmaya çalışırım
- ( ) Yolcu hakaret etmediği sürece onunla iletişime geçmem
- ( ) Diğer arkadaşlarımı bilgilendiririm
- ( ) Yolcuyu başka bir çalışana yönlendiririm
- ( ) Fiziksel eylemde bulunarak onu etkisiz hale getiririm
- ( ) Diğer.....

8. Hangi operasyonel süreçte kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışlarıyla daha çok karşılaşıyorsunuz? Sizce bunun gerekçesi ne olabilir?

9. Havalimanında kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışı ile karşılaştığınızda nasıl bir yol izlemektesiniz?

10. Kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranışları, yolcu güvenliği açısından risk oluşturuyor mu? Bu riski nasıl açıklarsınız?

11. Görev yaptığınız havalimanında uçuş güvenliğini sağlayabilmek için kural dışı (asi/yıkıcı) yolcu davranış türlerini ve müdahale yöntemlerini belirlemeye yönelik ne tür çalışmalar yapılmaktadır?

## ÖZGEÇMİŞ

Neriman Korkmaz, ilk öğrenimini Trabzon 'da tamamladı. Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü'nden 2020 tarihinde mezun oldu. Halihazırda, İstanbul Topkapı Üniversitesi 'nde Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Güvenlik Bilimleri ve Uygulamaları Bölümü öğrencisidir.

