



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Kazibe Nur BAKTIR

HAVAALANI GÜVENLİĞİ: ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞANLARININ YOLCULARLA  
YAŞADIKLARI SORUNLARA İLİŞKİN NİTEL BİR ARAŞTIRMA  
(ANTALYA ÖRNEĞİ)

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020



AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



Kazibe Nur BAKTIR

HAVAALANI GÜVENLİĞİ: ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞANLARININ YOLCULARLA  
YAŞADIKLARI SORUNLARA İLİŞKİN NİTEL BİR ARAŞTIRMA  
(ANTALYA ÖRNEĞİ)

Danışman  
Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı  
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2020

**Akdeniz Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,**

Kazibe Nur BAKTIR' ın bu çalışması, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Dr. Öğr. Üyesi. Gözdegül BAŞER (İmza)

Üye (Danışmanı) :Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR (İmza)

Üye :Dr. Öğr. Üyesi Özer ALPAR (İmza)

Tez Başlığı: Havaalanı Güvenliği: Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Nitel Bir Araştırma (Antalya Örneği)

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Tez Savunma Tarihi : 03/07/2020

Mezuniyet Tarihi : 23/07/2020

(İmza)  
Prof. Dr. İhsan BULUT  
Müdür

## AKADEMİK BEYAN

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “Havaalanı Güvenliği: Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Nitel Bir Araştırma (Antalya Örneği)” adlı bu çalışmanın, akademik kural ve etik değerlere uygun bir biçimde tarafımda yazıldığını, yararlandığım bütün eserlerin kaynakçada gösterildiğini ve çalışma içerisinde bu eserlere atıf yapıldığını belirtir; bunu şerefimle doğrularım.

İmza

**Kazibe Nur BAKTİR**



**T.C.**  
**AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU**  
**BEYAN BELGESİ**



**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE**

<b>ÖĞRENCİ BİLGİLERİ</b>	
<b>Adı-Soyadı</b>	<b>Kazibe Nur BAKTIR</b>
<b>Öğrenci Numarası</b>	<b>20175203007</b>
<b>Enstitü Ana Bilim Dalı</b>	<b>Sosyal Bilimler Enstitüsü</b>
<b>Programı</b>	<b>Tezli Yüksek Lisans</b>
<b>Programın Türü</b>	<b>(✓) Tezli Yüksek Lisans ( ) Doktora ( ) Tezsiz Yüksek Lisans</b>
<b>Danışmanın Unvanı, Adı-Soyadı</b>	<b>Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR</b>
<b>Tez Başlığı</b>	<b>Havaalanı Güvenliği: Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Nitel Bir Araştırma (Antalya Örneği)</b>
<b>Turnitin Ödev Numarası</b>	<b>1357788490</b>

Yukarıda başlığı belirtilen tez çalışmasının a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana Bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 110 sayfalık kısmına ilişkin olarak, 15.07.2020 tarihinde tarafımdan Turnitin adlı intihal tespit programından Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esas'larında belirlenen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan ve ekte sunulan rapora göre, tezin/dönem projesinin benzerlik oranı;

alıntılar hariç % 9

alıntılar dahil % 10'dur

Danışman tarafından uygun olan seçenek işaretlenmelidir:

Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşmıyor ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylarım.

Benzerlik oranları belirlenen limitleri aşıyor, ancak tez/dönem projesi danışmanı intihal yapılmadığı kanısında ise;

Yukarıda yer alan beyanın ve ekte sunulan Tez Çalışması Orijinallik Raporu'nun doğruluğunu onaylar ve Uygulama Esas'larında öngörülen yüzdelik sınırlarının aşılmasına karşın, aşağıda belirtilen gerekçe ile intihal yapılmadığı kanısında olduğumu beyan ederim.

**Gerekçe:**

Benzerlik taraması yukarıda verilen ölçütlerin ışığı altında tarafımda yapılmıştır. İlgili tezin orijinallik raporunun uygun olduğunu beyan ederim.

...../...../.....

(imzası)

Prof. Dr. Vesile Rüya EHTİYAR

## İÇİNDEKİLER

<b>TABLolar LİSTESİ .....</b>	<b>viii</b>
<b>KISALTMALAR LİSTESİ.....</b>	<b>ix</b>
<b>ÖZET .....</b>	<b>x</b>
<b>ÖNSÖZ .....</b>	<b>xiv</b>
<b>GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>

### BİRİNCİ BÖLÜM

#### GÜVENLİK KAVRAMI VE ÇERÇEVESİ

1.1 Güvenlik .....	4
1.1.1 Güvenlik Hizmetlerinin Genel Özellikleri.....	6
1.1.2 Turizm ve Güvenlik İlişkisi .....	8
1.2 Havaalanı ve Güvenlik .....	13
1.3 Havaalanı Güvenliğinin Yasal Çerçevesi .....	17
1.3.1 Uluslararası Düzenlemeler.....	17
1.3.2 Ulusal Düzenlemeleri.....	20
1.4 Havaalanı Güvenliğinde Etkili Kuruluşlar .....	28
1.4.1 Uluslararası Kuruluşlar .....	28
1.4.2 Ulusal Kuruluşlar .....	32
1.5 Havaalanlarında Kolluk Kuvvetlerinin Görevleri.....	33
1.5.1 Özel Güvenlik .....	36
1.5.2 Özel Güvenlik Görevlisinin Yetkileri .....	36
1.5.3 Özel Güvenlik Hizmetleri .....	41
1.5.4 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yasal Sorumlulukları .....	44
1.6 Havaalanı Güvenliğinde Kullanılan Güvenlik Sistem ve Cihazları .....	45
1.6.1 X-Ray Bagaj Arama Cihazı .....	46
1.6.2 Kapı Tipi Arama Detektörleri .....	46
1.6.3 El Tipi Metal Arama Detektörleri.....	46

1.6.4 Kapalı Devre Kameralar (CCTV Sistemleri).....	47
1.6.5 Patlayıcı Tespit Sistemi.....	47
2.5.6 İz Detektörü .....	47
1.6.7 Detektör Köpekler.....	47
1.6.8 Tüm Vücut Tarama Sistemi.....	48
1.6.9 Kartlı Geçiş Kontrol Sistemi.....	48
1.6.10 Biyometrik Sistemler .....	48
1.7 Havaalanı Güvenlik Hizmetleri .....	50
1.7.1 Havaalanı Çevre Güvenliği.....	50
1.7.2 Hassas Noktalardaki Güvenlik Hizmetleri.....	53
1.7.3 PAT Sahasına Giriş Yapacak Taşıtların Kontrol Noktalarında Verilen Güvenlik Hizmeti .....	53
1.7.4 Hava Araçlarının Korunması ile İlgili Güvenlik .....	53
1.7.5 Kargo/Posta Güvenliği.....	54
1.7.6 Siber Güvenlik .....	54
1.7.7 Yolcu Terminal Binası Güvenliği .....	55

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **HAVALİMANI ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞANLARININ YOLCULARLA YAŞADIKLARI SORUNLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ**

2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	65
2.2 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları.....	65
2.3 Araştırma Modeli.....	66
2.4 Araştırmanın Çalışma Grubu .....	66
2.5 Veri Toplama Araçları.....	67
2.6 Verilerin Elde Edilmesindeki Etik Süreç.....	68
2.6.1 Araştırmanın Fiilen Yürütüleceği Birimin Bağlı Olduğu Kurumdan İzin Alınması .....	69

2.6.2 Araştırma İçin Katılımcılara Bilgi Verilmesi ve Katılım İçin Gerekli İzin Formlarının Doldurulması.....	69
2.7 Verilerin Analizi .....	69
2.8 Araştırmanın Bulguları .....	70
2.8.1 Antalya Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanları ile Yapılan Bireysel Görüşmelerden Elde Edilen Bulgular .....	71
2.8.2 Çalışma Ortamına Yönelik Yapılan Gözlem Sonucu Elde Edilen Bulgular ..	96
<b>SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....</b>	<b>99</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>109</b>
<b>İNTERNET KAYNAKLARI .....</b>	<b>122</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>127</b>
<b>EK1: Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Görüşlerine Yönelik Görüşme Formu.....</b>	<b>127</b>
<b>EK 2: Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanı Katılımı İçin İzin Formu .....</b>	<b>129</b>
<b>EK 3: Gözlem Formu .....</b>	<b>130</b>
<b>ÖZGEÇMİŞ.....</b>	<b>131</b>



**TABLULAR LİSTESİ**

Tablo 1.1 Türkiye'nin 2010-2018 Yılları Arasında Hava Hizmetlerinden Yararlanan İç Ve Dış Hat Yolcu Sayıları .....	16
Tablo 2.1 Havalimanında Terminal Giriş Kontrol Ve Uçuş Öncesi Güvenlik Kontrol Noktasında Görevli Çalışanların Yolcularla Yaşadığı Sorunlara İlişkin Görüşleri ...	71
Tablo 2.2 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunlarla Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Görüşleri.....	94

## KISALTMALAR LİSTESİ

AB	:	Avrupa Birliği
ABD	:	Amerika Birleşik Devletleri
BM	:	Birleşmiş Milletler
CCTV	:	Close Circuit Television
CMK	:	Ceza Muhakemesi Kanunu
DHMI	:	Devlet Hava Meydanları İşletmesi
DLHI	:	Ulaştırma Bakanlığı Demiryolları, Limanlar ve Hava Meydanları İnşaatı Genel Müdürlüğü
ECAC	:	Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (European Civil Aviation Conference)
EDS	:	Patlayıcı Madde Tespit Sistemi (Explosive Detection System)
EGM	:	Emniyet Genel Müdürlüğü
EUROCONTROL	:	Avrupa Hava Seyrüsefer Güvenlik Teşkilatı (The European Organisation for the Safety of Air Navigation)
FAA	:	Federal Havacılık Kurulu (Federal Aviation Administration)
ICAO	:	Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (International Civil Aviation Organization )
Md.	:	Madde
MSHGP	:	Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı
ÖGG	:	Özel Güvenlik Görevlisi
ÖGHDK	:	Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun
ÖGHKUIY	:	Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik
SHGM	:	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
SHK	:	Sivil Havacılık Kanunu
SHY	:	Sivil Havacılık Yönetmeliği
TCK	:	Türk Ceza Kanunu
TDK	:	Türk Dil Kurumu
THY	:	Türk Hava Yolları
TSK	:	Türk Silahlı Kuvvetleri

## ÖZET

Turizm; ekonomik, sosyal, çevresel ve siyasal olaylar gibi farklı iç ve dış etkenlere karşı oldukça duyarlı bir yapıya sahiptir. Bu nedenle savaş, terör, çevresel ve ekonomik kriz, bölgede bulaşıcı hastalığın olması, hırsızlık, sel deprem gibi olaylardan hızlı etkilenen sektörlerin başında gelmektedir (Yıldırım, 2005: 63; Bayhan, 2014: 20). Bu bağlamda, turizmin her ayağında güvenliği sağlamakla görevli birden fazla güvenlik birimi ve alanı bulunmaktadır. Güvenlik birimleri ve alanları özellikle turistlerin birebir ya da dolaylı olarak aldıkları hizmetlerle ilgilidir. Havaalanları da, bu çerçevede, turistlerin seyahatlerinin başlangıç ve bitiş noktası olması nedeniyle turizm güvenliğinde önemli bir yere sahiptir. Havaalanlarında görev yapan Özel Güvenlik Teşkilatı, havaalanlarının güvenliğini sağlamada önemli bir konumdadır (Sayın, 2011: 1). Bu araştırmanın amacı; havaalanı güvenliği hakkında bilgi vermek ve havaalanı terminal giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görevli özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları temel sorun alanlarını değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın temel sorular: “Havaalanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları temel sorun alanları nelerdir? Ve metaforlar aracılığıyla havaalanı özel güvenlikte çalışmayı zihninizde hangi simgelerle betimlemektesiniz?” şeklindedir.

Araştırmada nitel araştırma yaklaşımından yararlanılmıştır. Böylece havaalanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunlara ilişkin ayrıntılı verilere ulaşılabileceği varsayılmıştır. Nitel araştırma desenlerinden durum çalışması deseni, durum çalışması deseninden de bütüncül tek durum deseni ile çalışma yürütülmüştür. Araştırmada iki farklı nitel veri toplama yönetimi kullanılmıştır. Veri toplama yöntemlerinden birincisi yarı yapılandırılmış görüşme, diğeri ise katılımsız gözlem tekniğidir. Ayrıca veri analiz yöntemi olarak içerik analizinden yararlanılmıştır. Araştırmanın çalışma grubunu Antalya Havalimanı Terminal-1 giriş ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görev yapan on yedi özel güvenlik çalışanından oluşmaktadır.

Araştırmanın sonucunda havaalanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları temel sorun alanları; yolcuların psikolojik durumu ve davranış bozukluklarından kaynaklanan sorunlar, kabine alınması yasaklı maddelerin taşınmak istenmesi, yolcuların kapı tipi detektöründen tekrar geçmek istememeleri, elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemlerinin sorun olması, havalimanlarındaki güvenlik uygulamalarının karşılaştırılması ve bilişim konularında sorunların olduğu saptanmıştır. Bu sorunlara ilişkin çözüm önerileri getirilmiştir.

Ayrıca, havaalanı özel güvenlik çalışanları tarafından üretilen tüm metaforların olumlu nitelikler çağrıştırdığı belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Güvenlik, Özel Güvenlik, Turizm, Havaalanı, Havaalanı Güvenliği

## SUMMARY

### **AIRPORT SECURITY: A QUALITATIVE RESEARCH ON THE PROBLEMS OF PRIVATE SECURITY EMPLOYEES WITH PASSENGERS (ANTALYA CASE)**

Tourism has quite sensitive nature to domestic and outside influences especially to economic situation, social and environmental factors. Therefore, tourism activities are easily affected by both human oriented activities such as war, terrorism, robbery, thief and also to nature oriented disasters as contagious diseases, floods, earthquakes and other environmental problems (Yıldırım, 2005 :63, Bayhan, 2014: 20). Due to its sensitivity, all the precautions from entering to country to take off from the airports must be taken without any relaxations. The security units and their responsibilities cover all aspects of the tourism sectors directly and indirectly from single case to multiple cases. The security activities in details in and at the airports are vitally important from landing to take off. In this respect, private security units have very important responsibilities for the security of the airports (Sayın, 2011: 1). In order to get the targeted answers, the following questions were asked to the employee: What are the basic problems in nature at the gates you are dealing with? What kind of metaphors you create in your imaginations as being an employee in private security organization?

The purpose of this study is to give information about airport security, meantime, to reveal the basic problems faced with at the airport entrances and and evaluate them with a holistic approach. The aim of this study is also to determine the fundamental questions in accordance to airport security and approaches of whole security personnel to encountered problems. This is a case study, thus single case study research design method was used. In this study, advantage of the qualitative research approach was used. In the single case studies, there are a number of sublevels or units for a single case. Two qualitative data collection methods were used in this particular study. The first data collection methods, semi-structured interview was applied, and the other was observation forms. All the analysis in this study were realized by using contents, data and observation analysis. The universe of the research was the security employees of the Antalya Airport, Terminal 1. The study groups were made of a group of 17 private security workers. It is thought that detailed data obtained regarding the problems between the passengers and airport security employees can be accessed.

According to the results of this particular study, the present problems between passengers and security personnel were determined such as close contact, not wanting to comply with the liquid -mainly fresh water- restriction rules, refusing to operate electronic devices, and also remove or give away metal items, no intention of leaving prohibited items along with the

communication and language difficulties. Finally, logical and legitimate solutions to the encountered problem were succeeded.

In addition, it was also determined that all metaphors produced by airport private security employee evoked positive qualities.

**Keywords:** Security, Private Security, Tourism, Airports, Airport Security

## ÖNSÖZ

Öncelikle “İstikbal göklerde dir. Göklerini koruyamayan uluslar, yarınlarından asla emin olamazlar” sözü ile havacılığın ve güvenliğinin önemini vurgulayan ulu önder Mustafa Kemal ATATÜRK’e oluşturmaya çalıştığı farkındalık için sonsuz şükranlarımı sunarım.

Çalışmamda bana destek veren başta tez danışmanım Prof. Dr. Vesile Rûya EHTİYAR’e, veri kaynağı olan Antalya Havalimanı özel güvenlik çalışanlarına, eşim Ertuğrul Ozan BAKTİR’a teşekkür ederim. Yine araştırmalarım boyunca bilgilerini benden esirgemeyen, Prof. Dr. İbrahim BAKTİR, Prof. Dr. İlhan GÜNBAYI, Dr. Öğr. Üyesi M. Özer ALPAR, Dr. Musa GÜNGÖREN ve Öğr. Gör. Neşe AĞBAŞOĞLU’na ayrı ayrı teşekkür ederim.

**Kazibe Nur BAKTİR**

**Antalya, 2020**

## GİRİŞ

Modern dünyada bireylerin kendileri için boş zaman yaratmaları ve boş zamanlarının ne şekilde değerlendirmeleri gerektiği konusunda alternatifler aramaları, ücretli izin hakkının yaygınlaşması, ekonomik kalkınmaya paralel olarak kişi başına harcanabilir gelirin yükselmesi, kitle haberleşme araçlarının gelişmesi, konaklama birimlerinin yaygınlaşması, paket turların ortaya çıkması, ulaşım araçları alternatiflerinin sayısal olarak artması ve kalitesinin yükselmesi ve özellikle havacılık teknolojilerinde kaydedilen gelişmelerle beraber kıtalararası mesafenin azalması turizmin önemli bir sektör olarak doğmasına ve gelişmesine neden olmuştur (Boz, 2006: 15; Sharma ve Dyer, 2009: 189; Osmonolieva, 2007: 1; Ulu, 2010: 4; Öztaş ve Karabulut, 2006:3; Edgell ve Swanson, 2013; Kozak vd. 2015: 5; Jenkins, 1995; İçöz, 2005: 33; Bayhan, 2014: 27; Polat, 2019: 43-44; Moğol, 2009:9; Güngör, 2019:7). Bu gelişmelerle birlikte turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri de ortaya çıkmıştır. Bu etkilerden bir kısmı milli gelir artışı, istihdam, yeni yatırımlar, döviz girdisi, ödemeler dengesine olumlu etki sağlaması, yeni gelir fırsatları sunması, kadın ve gençlere iş imkânı oluşturması, yabancı sermaye girişini teşvik etmesi, diğer sektörleri canlandırması, yaşam kalitesini arttırması ve kültürler arası etkileşimi sağlaması şeklinde sıralanabilir (Şeker, 2011: 75; Sheldon ve Var, 1984: 40; Haralambopoulos ve Pizam, 1996: 522; Johnson ve Snepenger, 2006: 233; Uysal vd., 2012: 428; Akis vd., 1996: Pizam, 1978: 8; Diedrich ve Garcia-Buades, 2009: 516; Cooper ve Hall, 2013: 162; Wall ve Mathieson, 2006: 89; İçöz ve Kozak, 2002, s. 241; Han ve Fang 1997: 357; Ünlüönen ve Tayfun, 2011: 40-41; Fayed ve Fletcher, 2002: 210; Kızılgöl ve Erbaykal, 2008: 353; Kar ve diğerleri, 2004: 89; Hamitoğulları, 1968: 80; Aruoba ve Alpar, 1992:113; Uslu ve Kiper, 2006: 307; Kozak, 2012: 10; Demirtaş, 2010: 241; Samırkaş ve Bahar, 2013: 12-14; Kozak, 2015: 119). Turizmin yarattığı bu etkiler ülkelerin ekonomilerinde ve özellikle de uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerinde önemli sonuçlar doğurmuştur ve doğurmaya da devam etmektedir. Bu gelişmeler birçok ülke, bölge ve yerleşim alanlarında turizmin aranan önemli bir sektör olmasının yolunu açmıştır.

Öte yandan turizm; ekonomik, sosyal, çevresel ve siyasal olaylar gibi farklı iç ve dış etkenlere karşı oldukça duyarlı bir yapıya sahiptir. Bu nedenle terör, savaş, çevresel ve ekonomik kriz, bölgede bulaşıcı hastalık, hırsızlık gibi istenmeyen olayların yanı sıra sel, deprem gibi olaylardan da en hızlı etkilenen sektörlerin başında gelmektedir (Hacıoğlu ve Saylan, 2014; Yıldırım, 2005: 63; Bayhan, 2014: 20). Turizme katılacak olan bireyler tatile çıkmaya karar verirken, öncelikle tatillerini güven içinde ve en iyi şekilde nerede



geçirebileceklerinin arayışı içine girerler (Seçilmiş ve Ünlüöner, 2009: 66). Hong Kong'da 1180 katılımcıyla gerçekleştirilen bir çalışmada katılımcıların %83,8'i güvenlik kaygılarından dolayı seyahat planlarını değiştirebileceklerini bildirmişlerdir (Kozak, Crotts ve Law, 2007: 233–242). Güvenlik riskinin düşük olduğu destinasyonların tatilciler açısından tercih edilmesinde turizm güvenliğinin ne denli önemli olduğu birçok araştırmacı tarafından bildirilmiştir (Richter ve Richter, 1999: 596; Mansfeld ve Pizam, 2006: 1-3; Tarlow ve Santana, 2002: 424-425; Ryan, 1993; Reisinger ve Mavondo, 2005; Sönmez ve Graefe, 1998).

Turizm süreçlerinde güvenliğin önemli olduğu birden fazla alan söz konusudur. Bu nedenle turizmin her ayağında güvenliği sağlamakla görevli birden fazla güvenlik birimi ve alanı bulunmaktadır. Güvenlik birimleri ve alanları özellikle turistlerin birebir ya da dolaylı olarak aldıkları hizmetlerle ilgilidir. Havalimanları da bu çerçevede turistlerin seyahatlerinin başlangıç ve bitiş noktası olması nedeniyle, turizm güvenliğinde önemli bir yere sahiptir.

Havaalanlarının güvenliğine yönelik olarak 23 Şubat 1988 tarihinde Hava Meydanlarında Alınacak Güvenlik Tertip ve Tedbirleri Yönetmeliği yürürlüğe girmiştir. Bu yönetmenlik doğrultusunda Özel Güvenlik Teşkilatçılarının havaalanlarının güvenlik hizmetlerinde kullanılması kararlaştırılmıştır. Havaalanlarında göreve başlayan Özel Güvenlik Teşkilatı, başta 5188 Sayılı Kanun ve aynı zamanda sivil havacılık güvenliği için çıkarılan kanun ve yönetmeliklerle birlikte, havaalanlarının güvenliğini sağlamada önemli bir konuma gelmiştir (Sayın, 2011: 1). Bu kanunlar ve yönetmenlikler bir ihtiyaç sonucu devreye sokulmuştur. Özel güvenlik görevlileri, havaalanlarının güvenliğinin korunmasında hassas bir yere sahip olan terminal güvenliğinin sağlanmasında, terminal giriş kontrol noktalarında ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında havaalanlarının ve uçak güvenliğinin sağlanması amacıyla yolcuların ve bagajlarının güvenlik kontrollerini yapmakla yükümlüdür.

Tüm bu bilgiler ışığında bu araştırmanın amacı; havaalanı güvenliği hakkında bilgi vermek ve aynı zamanda milyonlarca yolcunun giriş yaptığı terminal giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görev alan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunları ortaya koymak ve elde edilen bilgiler ışığında belirtilen noktalarındaki özel güvenlik hizmetlerinin daha etkin yapılabilmesi için bazı önerileri ilgililerle paylaşmaktır.

Bu amaç doğrultusunda araştırmada iki bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde güvenlik olgusu ve turizm ve güvenlikle olan ilişkisi açıklanmıştır. Havaalanı güvenliği çerçevesinde havaalanı güvenliğinin yasal çerçevesi, havaalanı güvenliğinde etkili kuruluşlar, havaalanında kolluk kuvvetlerinin görevleri, kullanılan güvenlik sistemleri ve cihazları ve havaalanı güvenlik hizmetleri hakkında bilgiler verilmiştir. Ayrıca havaalanlarında güvenlik hizmetleri

kapsamında özel güvenlik hizmetlerinin yeri, sorumluluğu ve önemi açıklanmaya çalışılmıştır. İkinci bölümde ise havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları temel sorunlar ele alınarak sorunların neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Ve aynı zamanda katılımcıların metaforlar aracılığıyla havalimanında özel güvenlik olarak çalışmanın zihinlerinde hangi simgelerle betimledikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Sonuç bölümünde elde edilen bulgular ortaya konulmuş, ayrıca daha önce bu konularda yapılmış çalışmalar ile bu çalışmanın örtüşen ve ayrışan yönlerinin değerlendirmeleri yapılmıştır.

Bu araştırmadan elde edilen bilgilerin havaalanı terminal giriş kontrol noktaları ile uçuş öncesi kontrol noktalarında özel güvenlik hizmetlerinin etkinliğinin artmasına ve böylece sivil havacılık ve turizm güvenliği için alınan önlemlerin güçlenmesine destek olunacağı varsayılmıştır. Ayrıca havaalanlarında verilen güvenlik hizmetleri hakkında yapılan çalışmaların azlığı ve yetersizliği dikkate alınarak tezde elde edilen sonuçların çalışma alanıyla ilgili bilimsel bilgi birikimine katkı sağlaması öngörülmüştür. Aynı zamanda, bu çalışmanın havaalanı kullanıcılarına havaalanı güvenlik hizmetleri hakkında yol gösterici olması hedeflenmiştir.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### GÜVENLİK KAVRAMI VE ÇERÇEVESİ

#### 1.1 Güvenlik

Güvenlik kavramı, kişinin dünyaya gelişiyle başlayan bireysel ve aynı zamanda toplumsal düzeyde kullanılan bir kavramdır. Nitekim bireysel olarak çocuğun güvenliği, kişinin güvenliği, bir yapı olarak “şirketin güvenliği”, “devletin güvenliği” olarak incelendiğinde, hayatın alanlarının her birinde önemli bir “güvenlik arayışı” bulunmaktadır (Dedeoğlu, 2014: 27).

Bu nedendir ki ulusal ve devletlerarasında mevcut bağlantıları hazırlayan esas belirleyici faktörlerin en başında güvenlik gelmektedir. Devamlı bir güvenliğin kurulmasının yanında, güvenlik kavramının netleştirilmesi ve kapsamının belirlenmesi konularında hala belirsizlikler bulunmaktadır (Ülger’den akt. Yiğit tepe, 2017: 12-27). Bu da göstermektedir ki güvenlik algısı kişiden kişiye ve aynı zamanda toplumdan topluma değişiklik göstermektedir. (Bilgin, 2010: 76). Aşağıda farklı bakış açılarıyla güvenlik tanımlarına yer verilmiştir:

Türk Dil Kurumu (TDK:2000) güvenliği toplumsal düzenin belli kurallar dizini içerisinde yürütülmesi şeklinde betimlemiştir. Söz konusu kuralların neler olduğuna ve yasal çerçevesine açıklık getirilmiştir. Domaç (1998: 12)’e göre güvenlik can ve mal varlığının güvence altında olmasıdır. Püsküllüoğlu (1995:497) ve Kaypak (2011: 44)’e göre ise güvenlik sadece yasal kuralların can ve mal varlıklarının korunması değil aynı zamanda kuralların herkese eşit uygulanmasının yanı sıra siyasal ve sosyal hakların da güvence altında olmasıdır. Güvenlik bireyler, topluluklar ya da devletler nezdinde tarihsel süreç içerisinde elde edilen değerlere yönelik mevcut bir tehdidin varlığı ya da yokluğu hakkında bilgi sahibi olabilmeyi sağlayan bir kavram olarak da kullanılmaktadır (Baldwin, 1997: 8). Bununla beraber güvenliğin yapısının dinamik olması nedeniyle toplumsal gelişmelerle birlikte değişime uğramaktadır. İlk insan toplumunda aç kalmama, barınma ihtiyaçları gibi bireysel ihtiyaçlar söz konusu iken, ulus devletlerin ortaya çıkmasıyla birlikte ulusal güvenlik kavramı, küreselleşmeyle birlikte de küresel güvenlik kavramı literatüre girmiştir. Uluslararası sisteme yeni aktörler, bilinmeyen yeni tehditler ve bunun sonucu olarak da yeni güvenlik anlayışları eklenmeye başlanmıştır (Körpe, 2013: 24). Birçok farklı tanımı olan güvenlik temel olarak bireye ilişkin olmasının yanında, toplumlara ve hatta evrensel olarak insanlığa ait bütün farklılaşan durumları içine alan, sahip olunan değerlere veya çıkarılara karşı var olabilecek

tehditlerden uzak olma durumunu yansıtması noktasında, literatürde çoğunluk fikir birliğine varmıştır (Baylis, 2008: 73; Brauch, 2008: 2).

Geniş anlamda güvenlik ulusal ve ulus dışı olarak iki grup altında toplanır. Ulusal güvenlik dendiğinde herhangi bir ülkenin kendi içindeki güvenlik kastedilir. Ülke dışındaki güvenlik ise dış güvenlik olarak tanımlanır. Güvenliğe bir bütün olarak bakıldığında ise çoğu kez tehditlerin birbirine bağlı olduğu ve küresel tehdit şeklinde ortaya çıktığı görülmektedir. Bu da “işbirlikçi güvenlik” olgusunun oluşmasına neden olmaktadır (Kaypak, 2012: 6).

Güvenlik alanında küreselleşme hareketinin etkilerine bakıldığında; güvenlik alanında yeni tehditlerin meydana gelmesi, geçmişte meydana gelen güvenlik alanı sınırları içerisinde düşünülmeyen konuların daha sonra güvenlik alanına eklenmesi, geleneksel güvenlik tehditlerinde değişimin ve dönüşümün oluşması (terör, savaş gibi) ardından bu durumların yeni biçimlerde meydana gelmeleri söz konusu olabilmektedir (Karabulut, 2009: 7).

Aynı zamanda dünya koşullarının farklılaşması güvenlik hususundaki kavramlarında geniş bir çeşitliliğe doğru genişlemesini sağlamıştır. Günümüzde, “insan hakları”, “sağlık”, “eğitim”, “çevreyle ilgili değişimler”, “terör”, “göç”, “hava kirliliği” gibi pek çok kavram güvenlik kavramı kapsamında yerini almaktadır. Bunun sonucu olarak devletin güvenliğinin yanında artık “bireyin ve toplumun güvenliği” de yeni güvenlik anlayışına eklenmiştir. Bu güvenlik anlayışından sonra güvenliğe sadece tek bir birim olarak bakmanın güncelliğini kaybettiği görülmektedir. Yani güvenliğe sadece polis gücü veya askeri güç olarak bakmanın yerine global bir yaklaşım modeli olarak bakmanın çok daha doğru olduğu ortaya çıkmıştır (Ütenler, 2015: 37). Belirtilen bu boyutlara aşağıda kısaca değinilmiştir.

**Askeri Boyut:** Güvenliğin askerî boyutunda ülkenin içinde oluşabilecek ve dışardan kaynaklanabilecek güvenlik tehditlerine karşı korunması ve savunulması esastır. Devletler bu bağlamda daima savunma gücü ve yeteneği fazla ve her türlü teknik donanıma sahip askeri güce sahip olmak zorundadır (Buzan, 1991: 19-20).

**Siyasi Boyut:** Siyasi güvenlik, Bandoğlu (2014: 27)’ na göre; hükümet sistemleri ile ideolojilerin yasal oluşu ve istikrarına dayanmaktadır. Buzan (1991: 19-20)’a göre ise devletlerin hükümet sistemlerinin, örgütsel kararlılığı ve bunlara yasallık kazandıran altyapılarının güvenliği, siyasi açıdan güvenlik olarak ifade edildiği görülmektedir.

**Ekonomik Boyut:** Ekonomik güvenliğin içinde iki ana amaç bulunmaktadır. Birinci amaç, menşesine bakılmaksızın her türlü fırsatı en üst düzeyde değerlendirme ve ikinci amaç ise, ekonominin kendi dinamiklerinden kaynaklanabilecek riskleri veya her ne şekilde olursa olsun olası tehditleri en aza indirme şeklinde belirtilebilir (Birdişli ve Başurgan, 2010: 20-83).

**Toplumsal Boyut:** Toplumsal boyut bir toplumun herhangi bir kuşkuyla gelişmeyi veya tehlikeli hissettiği durumu kendilerine yönelik tehdit olarak algılayıp değerlendirirse, bu durum genel anlamda bütünlüğe yönelik olarak değerlendirilir. Toplumların güvenliğe bakışı aynı zamanda kimliklerine ve varlıklarına yönelik tehdit şeklinde de değerlendirilir (Waewer, 2008: 155). Waewer (2008: 153) toplumların güvenlik kavramını, mensubu oldukları toplulukların benliğine yönelik bir değerlendirme olarak tarif etmiştir. Vatandaşlık veya bir toplumun bireyi olma düşüncesi bireylerin kendilerine biçtikleri bir rol ve anlayış biçimi olarak da açıklanabilir (Yakışır, 2009: 11).

**Çevresel Boyut:** Çevrenin genel anlamda tanımı: canlıların kendi aralarındaki ve buldukları ortamlarla olan ilişkilerin bütünüdür. Çevreyi tehdit eden faktörlerin başında insanoğlunun kendisi gelmektedir. Endüstriyel atıklar, tarım ilaçları, karbon salınımı, taş ve maden ocakları, zehirli gazlar, alt yapı çalışmaları, plansız yerleşimler, aşırı kullanımlar ve benzerleri olarak adlandırılabilir. Çevreyi tehdit eden faktörler etkilerini doğrudan veya dolaylı olarak gösterir (Keleş ve Hamamcı, 2015: 32). Toplumlar için çevresel güvenliğin kapsamı son derece geniştir. Kaynakların kıtlığı, olumsuz koşulların etkileri, iklimsel değişiklikler, gereksiz veya aşırı müdahaleler bir bütün olarak değerlendirilir. Bir bölgede ortaya çıkan çevre sorunu Çernobil örneğinde olduğu gibi kendi sınırları içerisinde kalmamakta ve sınır tanımaksızın diğer bölgelere de yayılmaktadır. Mevcut kaynakların yetersizliği ve nüfus artışları da çevre üzerindeki baskıyı artırmakta ve hatta kitlesel göçlere neden olmaktadır (Viotti ve Kauppi, 2014: 506-508).

### **1.1.1 Güvenlik Hizmetlerinin Genel Özellikleri**

Güvenlik hizmetleri kavramında bahsedilen unsur yasaların etkin biçimde uygulanması ve düzenin sağlanmasıdır. Yasaların yeterince uygulanmamasından kaynaklanan işlenen suçların gün yüzüne çıkarılması, suçluların ceza ve adalet sistemine teslim edilmesi aynı zamanda işlenmekte olan suçlara müdahale edilmesi olmaz ise olmaz bir prensiptir. Düzenin sağlanması kavramında ise işlenmesi planlanan suçlara veya bunları planlayan kişilere müdahale edilmesi ve gerekli önlemlerin alınması gibi konular güvenlik hizmetleri içine girmektedir (Kahraman ve Seyhan, 2001: 1).

İşte bu noktada güvenlik birimleri toplumun selametine yönelik çok sayıda hizmeti yerine getirmektedir. Hizmetlerin ağırlığı kamu düzenine yöneliktir (Karatepe, 1993: 223). Verilen bu hizmetler her ülkenin kendi gereksinimleri doğrultusunda oluşturduğu birimler tarafından yerine getirilmektedir. Türkiye’de güvenlik hizmetleri başlıca genel kolluk ve özel kolluk olarak ikiye ayrılmaktadır. Buna bağlı olarak güvenlik hizmetlerinin belli başlı

özellikleri özetle şu şekilde sıralanabilir (Akgüner ve Giritli, 1985: 2; Gökhan, 2015: 19-20; Çetin, 2007: 7-8; Aydın, 1996: 13-14; Dönmez, 2005: 103; Kuyaksil, 2001: 85):

- ✓ Önleme ve koruma
- ✓ Profesyonel icra edilir bir meslektir.
- ✓ Güvenlik faaliyetlerinde gerektiğinde kademeli zor kullanma uygulanabilir.
- ✓ Kamu ya da özel sektörün aracılığıyla devlete bağlı olmakla birlikte bu hizmetler sunulur.
- ✓ Hizmetlerinde eşitlik ve tarafsızlık esastır. Güvenlik hizmetlerinden, din, dil, ırk gözetilmeksizin herkes eşit oranda faydalanır. Kanunları icra eden güvenlik kurum ve kuruluşları karşısında herkes eşittir, herkese aynı muamele yapılır.
- ✓ Güvenlik hizmetleri yasal zemine oturtulmuştur. Güvenlik hizmetlerini icra eden tüm kurum ve kuruluşlar yasalarla kurulur, görev ve yetkileri kanunla sınırlandırılmıştır. Kanunun gereğini yaparlar.
- ✓ Güvenliğin temel amacı insan odaklıdır ve huzuru sağlamaktır.
- ✓ Güvenlik hizmetleri, örgütsel bir yapıya sahiptir. Genel olarak tüm güvenlik kuruluşları örgütsel bir yapılanma göstererek, hizmet çıktıları sistem anlayışı çerçevesinde gelişir.
- ✓ Güvenlik hizmetleri evrenseldir. Sadece belli bir alan çerçevesinde değil tüm insanlıkla ilgilidir. Örneğin 11 Eylül saldırıları sonucu dünyadaki gelişmeler terör karşısında tüm dünyanın aynı duyarlılık ve dayanışma içerisinde olmasını sağlamıştır.
- ✓ Güvenlik hizmetleri sürekli değişim ve gelişim içindedir.
- ✓ Güvenlik hizmetlerinde diğer kurumlarla iş birliği de önemlidir. Suç mağduru olmamak için insanların bireysel tedbirleri yanında özellikle üniversite ve belediyeler gibi kurumların üstüne düşen görevler de vardır.
- ✓ Güvenlik hizmetlerinin uygulanma şekli ülkeden ülkeye değişebilmektedir. En insancılığın demokratik olmasına karşın, otoriter veya baskıcı gibi çeşitli sistemlerle veya yöntemlerle de sunulabilmektedir. Aynı zamanda güvenlik görevde bulunan yerin stratejik durumu ve ülkelere göre değişiklik gösterebilmektedir. Tek tip olmaktan uzak olduğu söylenilebilir.
- ✓ Güvenlik zafiyetlerinden dolayı kamu etkilenecekse devletin birtakım yaptırımları ve kanuni dayatmaları söz konusu olabilir.

- ✓ Güvenlik hizmetleri güvenliğin sunulduğu mekânla ilgilidir. Her bir güvenlik biriminin sorunluluğu kendi sorumlu olduğu mekânın güvenliğinin sağlanması ile ilgilidir.
- ✓ Güvenlik hizmetleri tamamıyla özel kesime devredilemez niteliktedir. Kolluk hizmetleri devletin ihmal edemeyeceği faaliyetlerdir. Yönetim diğer bütün faaliyetlerini özel kesime bıraksa bile kolluk hizmetlerini bütünüyle devredemez. Çünkü bazı güvenlik hizmetleri özel kesimlerce yapılacak türden değildir.

### 1.1.2 Turizm ve Güvenlik İlişkisi

Turizmi kavram olarak belirlemek amacıyla yapılan çalışmalar, 19. yüzyılın sonlarına başlamıştır. Turizme kavram olarak farklı açılardan değinen araştırmacılar, turizmi de farklı şekillerde tanımlamışlardır. Modern anlamda turizmin tanımını yapan ilk kişi Alman Guyer-Freuler'dir ve 1905 yılında yapılmıştır. Guver -Freuler turizmin; farklı alanlardaki talep artışlarının bir sonucu olarak ortaya çıktığını dile getirmiştir. Söz konusu talepler arasında dinlenme ihtiyacı, endüstri, ticaret ve ulaşımda kullanılan araçların kusursuz hale gelmeleri sayılabilir. Bu ve benzeri gelişmelerin sonucu olarak farklı ulusların ve toplulukların birbirlerine yaklaşımlarının değiştiği ve bunun da turizmin gelişmesine ivme kazandırdığı görülmüştür (Yılmaz, 2007: 2). Avusturyalı Hermann Von Schullar turizmin gelişmesine daha farklı bir açıdan bakarak turizmi; kişilerin ikamet ettiği bir şehir ya da ülkeden farklı bölgelere kalıcı olmamak kaydıyla, belirli bir süre zarfı için gelmelerine bağlı olarak oluşan faaliyetlerin ekonomik açıdan ele alınması şeklinde tanımlamıştır (Kozak vd., 2012: 1). Leiper (1979: 390)'e göre ise turizm, serbest zaman değerlendirmesine ilişkin gezilerin ve seyahatlerin bir bütünüdür. Bu tanımlardan da anlaşıldığı gibi sosyal, ekonomik ve kültürel gibi farklı bakış açılarıyla ele alındığında, turizm kavramına ilişkin tanımlarda görüş birliğinin olmadığı görülmektedir. Genel açıdan bakıldığında ise tanımlamaların tamamının temel özelliği turizm olgusunun farklı öğelerini ön plana çıkartmasıdır.

Tanımlarda her ne kadar bazı farklılıklar bulunsa da turizm sektörünün bir bütün olarak ele alınması esastır. Turizmin özelliklerini genel anlamda aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Toskay, 1978: 25; Karaküçük, 2016: 11; Altınöz, 2010:7; Olalı ve Timur, 1986: 5-6, Chadwick, 1994: 66; Ryan, 1991: 6; Küçük, 2010: 755; Kozak vd., 2010: 3; Osmonolieva, 2007: 5; Doğanay ve Zaman, 2013: 1; Kınacı, 2011: 2; Öztaş ve Karabulut 2006: 17; Smith, 1989: 14; Tutar, 2004: 14; Burkart ve Medlik 1992, s.40; Olalı ve Timur, 1988, s.36-40; Soyak, 2007: 8-9; Hazar, 2014: 7-8):

- ✓ İnsanların sürekli ikamet ettikleri yerlerin dışında gerçekleştirdikleri kalıcı yerleşme amacı taşımayan bir faaliyetler,
- ✓ Kişilerin çalışma ve para kazanma dışındaki amaçlarla yaptıkları geçici seyahatler,
- ✓ Serbest bir ortam içinde ve özgür irade beyanı ile yapılan faaliyetler,
- ✓ Turizm faaliyetleri bireysel veya toplu şekilde gerçekleştirilebilir. Turistlerin seyahatleri süresince mal ve hizmet talep etmeleri kaçınılmazdır. Bu bağlamda, turizm işletmelerinin vazgeçilmezi olan altyapı ve üstyapı yatırımlarını geliştirmeleri veya oluşturmaları ülkelerin ekonomilerine de olumlu yönde yansımaktadır,
- ✓ Turizm genelde mevsimlere dayalı olarak faaliyetlerini şekillendirmektedir,
- ✓ Hizmetlerin tamamına yakını insanlar tarafından gerçekleştirildiğinden, istihdam yaratan emek yoğun bir sektördür,
- ✓ Sosyoloji, psikoloji, hukuk, coğrafya, işletmecilik, tarih, ekoloji gibi bilim dallarıyla yakın etkileşim içindedir,
- ✓ Turizm çok kapsamlı bir sektördür,
- ✓ Sonuçta turizm boş ve serbest zaman değerlendirme etkinliklerinin bütünüdür. İş turizmi boş zaman değerlendirmesinin dışında kalmakla birlikte temel gereksinimleri aynıdır.

Turizm; boş zamanın artması, ücretli izin hakkının yaygınlaşması, ekonomik kalkınmaya paralel olarak kişi başına harcanabilir gelirin artması, konaklama birimlerinin yaygınlaşması, kitle haberleşme araçlarının gelişmesi, paket turların ortaya çıkması, ulaşım araçları alternatiflerinin gelişmesi, çoğalması ve özellikle havacılık teknolojisinde kaydedilen gelişmelerle birlikte kıtalararası mesafenin azalması turizmin gelişmesine neden olmuştur (Boz, 2006: 15; Sharma ve Dyer, 2009: 189; Osmonolieva, 2007: 1; Ulu, 2010: 4; Öztaş ve Karabulut, 2006:3; Edgell ve Swanson, 2013; Kozak vd. 2015: 5; Jenkins, 1995; İçöz, 2005: 33; Bayhan, 2014: 27; Polat, 2019: 43-44; Moğol, 2009: 9; Crouch ve Ritchie, 1999: 138; Güngör, 2019:7). Bu gelişimle beraber turizmin ekonomik, sosyal ve çevresel etkileri ortaya çıkmıştır. Bu etkilerden bir kısmı aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Şeker, 2011: 75; Sheldon ve Var, 1984: 40; Haralambopoulos ve Pizam, 1996: 522; Johnson ve Snepenger, 2006: 233; Uysal vd., 2012: 428; Akis vd., 1996: Pizam, 1978: 8; Diedrich ve Garcia-Buades, 2009: 516; Cooper ve Hall, 2013: 162; Wall ve Mathieson, 2006: 89; İçöz ve Kozak, 2002, s. 241; Han ve Fang 1997: 357; Ünlüönen ve Tayfun, 2011: 40-41; Fayed ve Fletcher, 2002: 210; Kızılgöl ve Erbaykal, 2008: 353; Kar ve diğerleri, 2004: 89; Hamitoğulları, 1968: 80; Aruoba ve Alpar, 1992:113; Uslu ve Kiper, 2006: 307; Kozak, 2012: 10; Demirtaş, 2010: 241; Samırkaş ve Bahar, 2013: 12-14; Kozak, 2015: 119; Çeken, 2003:139 ):



- ✓ Milli gelirden artış sağlamakta,
- ✓ Yeni istihdam yaratmakta,
- ✓ Yeni yatırımların önünü açmakta,
- ✓ Yeni gelir fırsatları sunmakta,
- ✓ Kadın ve gençlere iş imkânı yaratmakta,
- ✓ Yabancı sermaye girişini teşvik etmekte,
- ✓ Diğer sektörleri canlandırmakta,
- ✓ Döviz girdisi sağlaması,
- ✓ Ödemeler dengesine olumlu katkılar sağlamakta,
- ✓ Bölgesel dengesizliğin azaltılmakta
- ✓ Yaşam kalitesini arttırmakta,
- ✓ Kültürel alışveriş sağlamakta
- ✓ Kültürel kaynakların geliştirilmesi ve korunması için katkılara bulunmakta ve
- ✓ Turizmin altyapı ve üstyapı ile tarihi yapıların iyileştirilmesinde itici bir güç oluşturmakta ve aynı zamanda çevrenin korunmasına da hizmet etmektedir.

Turizmin yarattığı bu etkiler, ülkelerin ekonomilerinde ve uluslararası politik ve ekonomik ilişkilerde kayda değer sonuçların oluşmasını sağlamaktadır. Turizmin ekonomik açıdan getirilerinin fazla olması; birçok ülke, bölge ve yerleşim alanlarında turizme verilen önemi artırmıştır. Turizmin gelişmiş olduğu ülkelerde veya bölgelerde ekonomik düzeyin de geliştiği görülmektedir.

Turizm; ekonomik, sosyal, siyasal ve çevresel olaylar gibi farklı iç ve dış etkenlere karşı oldukça duyarlı bir yapıya sahip olmakla birlikte son derece de kırılgandır. Ülke içerisindeki oluşabilecek olumsuz gelişmelerin yanı sıra bölgede bulaşıcı hastalığın olması, sel, deprem gibi doğa olayları ilk başta turizmi olumsuz etkilemektedir (Hacıoğlu ve Saylan, 2014; Yıldırım, 2005: 63; Bayhan, 2014: 20. Tatilciler destinasyon seçiminde ülkelerin güvenliğinin ve istikrarının olup olmadığına odaklanırlar ve ona göre karar verirler. Kısacası, güvenlik turizmin öncelikleri arasında ilk sırada yer almaktadır (Richter ve Richter, 1999: 596; Tarlow ve Santana, 2002: 424-425; Mansfeld ve Pizam, 2006: 1-3; Ryan, 1993; Reisinger ve Mavondo, 2005; Sönmez ve Graefe, 1998).

Turizme katılan bireyler için güvenlik yaşamsal öneme sahiptir. Turistler; tatile çıkmaya niyetlendiklerinde, ilk olarak tatillerini güven içinde ve en iyi koşullarda nerede geçireceğini araştırmakta ve ona göre karar vermektedir (Seçilmiş ve Ünlüöner, 2009: 66). Hong Kong'da 1180 katılımcıyla gerçekleştirilen çalışmaya benzer çok sayıda araştırma yapılmıştır (Kozak, Crofts ve Law, 2007: 233-242). Pearce (1988: 37, Kubilay, 2006: 28).

Yapmış oldukları araştırmalarda güvenlik ile ilgili konuların kişilerin seyahat ile ilgili kararlarında oldukça etkili olduğunu belirtmişlerdir. Sönmez ve Graefe (1998) konuyu daha da somut hale getirmişlerdir. Bu araştırmacılar tatil yeri seçiminde benzer avantajlara sahip alternatifler arasında güvenliğin seyahat maliyetinden daha öncelikli olduğunu iddia etmişlerdir. Turistlerin bir destinasyonda, güvende olmadıklarını hissetmeleri durumunda söz konusu destinasyona karşı negatif düşüncelerin oluşmasına neden olduğunu vurgulamışlardır (George, 2002: 24). Hall, Timothy ve Duval (2003: 2) tarafından da ifade edildiği gibi turistik bölgelerdeki olumsuz güvenlik durumları turistleri derinden etkilemektedir. Tayland Had Yai Havalimanında ve Carrefour'da gerçekleşen saldırılar Tayland'da yabancı turist rezervasyonlarının %20 oranında ve yerli turist rezervasyonlarında ise %30 oranında iptallere neden olmuştur (Rittichainuwat ve Chakraborty, 2009: 410-418). Bu ve benzeri örnekler güvenliğin turizm açısından ne denli önemli olduğunu göstermektedir.

Turizm süreçlerinde güvenliğin önemli olduğu birden fazla alan söz konusudur. Bunlar özellikle, turistlerin birebir ya da dolaylı olarak aldıkları hizmetlerle ilgilidir. Turistler gittiği bölgenin eğlence unsuru olan yerlerde, alışveriş alanlarında, gezmış olduğu tarihi alanlarda, kısacası turizm faaliyetinde bulunduğu bütün alanlarda kendini güvende ve rahat hissetmek isterler (Seçilmiş, 2005: 15). Bu nedenle turizm olgusu içinde yer alan güvenlik ile ilgili konular son derece geniş kapsamlıdır. Turistler kendilerini güvende hissettikleri yerlerin özelliklerine göre değişik aktivitelere katılırlar. Dolayısıyla turizmin her safhasında güvenlik oldukça önemlidir (Bayhan, 2014: 26).

Turistler için özel öneme sahip güvenlik olgusunu; yol güvenliği, otel güvenliği, gıda güvenliği, sokak güvenliği, havaalanı güvenliği ve sınır kapılarının güvenliği gibi sınıflandırmak mümkündür (Koyunoğlu, 2003: 5). Belirtilen güvenlik olguları hakkında aşağıdaki daha kapsamlı bilgiler verilmiştir.

**Yol Güvenliği:** Ulaşım hizmetlerinin güvenli olması turizm güvenliği için önemli bir unsurdur. Kazaların sık yaşandığı ülkeler, seyahat etme niyetinde olan insanlar açısından bir riskli ülkeler sınıfına girerler. Ülke içerisinde bir bölgeden farklı bir bölgeye veya yere transfer eden turistlerin karşılaşacakları sorunlar ulaşım güvenliği olarak değerlendirilir. Ülke içinde gerçekleşen yolculukların ve transferlerin emniyetli bir şekilde gerçekleşmemesi turistlerin seyahat tercihlerinde değişiklik göstermelerine veya farklılaşmalara neden olabilmektedir (Seçilmiş ve Ünlüönen, 2009: 71).

**Otellerde Güvenlik:** Otellerde güvenlik kavramı konaklayanların can, mal ve sağlık güvenliği ile mülkiyetlerinin emniyeti şeklinde de ifade edilebilir (Gümüş, 2018: 46). Otelde konaklayan müşterilerin en önemli gereksinimlerinden biri güvenlidir. Müşteriler, tatillerini

gerçekleştirdikleri yerlerde kendilerini güvende hissetmek ve güvenlik kaygısı yaşamamayı istemektedir. Müşteriler tarafından eğer güvenlik kaygısı algılanmışsa, kendilerine sunulan hizmetin kalitesi yüksek olsa dahi oluşan olumsuz algıyı değiştirmek çok da kolay değildir. Bu nedenle otel içinde veya dışında güvenlik, kaliteli otel hizmetleri açısından üzerinde durulması gereken önemli bir konu olmaktadır (Öztürk ve Seyhan, 2005: 135).

**Gıda Güvenliği:** Gıdanın sağlıklı koşullarda işlenmesi, depolanma, nakliyesi ve muhafazası gibi aşamalarında hijyenik ve güvenlik kurallarına uymak gıda güvenliği olarak tanımlanabilir (Yılmaz vd., 2015: 673). Otel mutfakları müşterinin sağlığını gözetmek zorundadır. Yiyeceklerden bulaşan enfeksiyonların veya toksinlerin ortaya çıkmaması için gerekli olan tüm hijyen kurallarını yerine getirmek durumundadır (Polat, 2019: 53).

**Sokakta Güvenlik:** Ülke içinde yaşanan hırsızlık, kapkaç, taciz ya da şiddet olayları destinasyona gelenleri hem rahatsız etmekte hem de turistlerin güvenlik algısını olumsuz yönlendirmektedir. Bu tür sorunların yabancı basına yansması durumunda, birçok turistin tercihlerinin daha güvenli ülkelere yönlendirmelerine neden olabilmektedir. Bu nedendir ki birçok ülkede sokak güvenliği adı altında bir kavram oluşmuştur. Konuya bu çerçeveden bakmakta yarar vardır. Ülkelerin turizm politikalarını tasarlarken genel anlamda güvenlik tedbirlerine ve özellikle de sokak güvenliğine ayrı bir başlık açması kaçınılmazdır (Bayhan, 2014: 32).

**Havaalanında ve Sınır Kapılarında Güvenlik:** Karayolu, denizyolu, demiryolu ve havayolu gibi temel ulaşım sistemleri içerisinde havayolu ulaşımının önemi her geçen yıl daha da artmaktadır. Havayolu ulaşımının diğer ulaşım türlerine göre önemli avantajlar barındırmasına karşın son derece duyarlı olması bir gerçektir (Bakırcı, 2012: 342). Ulaşım olanaklarının gelişmesi ile havayolu taşımacılığına olan talep de yadsınamaz bir şekilde arttırmıştır. Öte yandan, havayolu şirketlerinin rekabetleri sonucunda hava ulaşımının ucuzlaması bireylerin ulaşım tercihlerini hava ulaşımından yana kullanmasını hızlandırmıştır (Bayhan, 2014: 27). Turizm faaliyetine katılacak kişiler havayolu sayesinde uzak yerlere gidebilme şansı yakalamışlardır. Uzak mesafeler için harcanan zaman ve maliyet de azalmıştır. Havayolu ulaşımının erişilebilirlik ve bağlantı olanakları sağlaması ise ulaşım olanakları içerisinde havayolu ulaşımını ön plana çıkartmıştır (Pehlivan, 2010: 22). Bunun sonucu olarak Türkiye’de 2018 yılı verilerine göre 30.069.776 kişi havayolu ulaşımını tercih etmiştir. Aynı yıl içerisinde karayolu ile seyahat eden yolcu sayısı 8.414.461, denizyolu 988.700 ve tren 15.464 olmuştur (<http://www.kultur.gov.tr>; Güngör, 2019: 14). Bu veriler de göstermektedir ki uçakla seyahat turistler açısından vazgeçilmez olmuş ve ilk sırada yerini almıştır.

Havayolu taşımacılığı içerisinde güvenlik birimlerinin görevleri kritik öneme sahiptir. Havaalanı yerleşkelerinde iç ve dış alaların güvenliğinin sağlanması seyahat acenteleri ve kişisel seyahatler için son derece önemlidir. Havaalanlarına ya da çevresine düzenlenecek herhangi bir güvenlik tehdidi turistlerin destinasyona karşı olumsuz bir izlenime sahip olmalarına neden olacağı bir gerçektir. Bu nedenle havaalanlarındaki güvenlik unsurları turizm açısından son derece önemlidir.

Benzer şekilde, havaalanı güvenliğinin yanında karayolu, denizyolu veya demiryolu ile seyahat etme düşüncesinde olan kişiler için de sınır kapılarındaki güvenlik de önemlidir.

## 1.2 Havaalanı ve Güvenlik

Söz konusu olan uçuşların yapılabilmesini amaç olarak edinmiş çok sayıda faaliyetin etkileşim içinde bulunduğu süreçler ve aynı zamanda faaliyetler topluluğuna havacılık denir. Bununla beraber sivil havacılık ise, askeri bir amaç gütmeksizin yapılan havacılık ile ilgili faaliyetleri kapsamaktadır (Gerede, 2006: 198). Aynı zamanda sivil havacılık, belirli olan amaçları gerçekleştirmek üzere kendi aralarında ilişki bulunan birçok unsurun yanı sıra bir takım çabaların ve girdilerin harmanlanmasıdır. Buna göre, ortak çabaların doğrultusunda, dışarıdan çeşitli girdiler alarak süreçleyerek, üretmiş olduğu çıktıları çevresine veren ve bu işlemler esnasında çevresi ile etkileşen bir yapısı olan havacılığın açık bir sistem olduğunu belirtmek mümkündür (Gerede'denakt. Kesikbaş, 2006: 7). Havacılık sistemi havayolları, havaalanları, uçaklar, genel havacılık faaliyetleri, havayolu yolcuları, operasyon çevresi gibi alt sistemlerin bir araya gelmesiyle oluşur (Ateş, 2008: 31). Havacılığın amacı emniyetli, konforlu, olması gereken zamanında ve nitelikte bir uçuşun sağlanmasıdır. Havacılığın içinde bulunan tüm sistemler belirtilen bu amaçlara ulaşılabilmek için tasarlanmıştır (Torum'danakt. Güngör, 2013: 8). Havacılık, küresel iş çevresi ve turizm için en temel gereksinim olan uluslararası ulaşım ağını düzenler ve de gerçekleştirir (Sharpley, 2006: 51). Aynı zamanda havacılık yerel, bölgesel, ulusal ve uluslararası boyuttaki ilerlemeleri hızlandırır ve farklı değerlere sahip olan kişileri bir araya getirerek kişilerin birbirlerini daha iyi tanımaları ile sosyal ve kültürel katkılar sağlar (Önder'denakt. Güngör, 2013: 9). Havacılık iki ayrı yönde gelişme göstermiştir birincisi, ekonomik açıdan havayolu ile yolcu, kargo ve posta taşımacılığında olan gelişimdir. İkincisi ise, söz konusu olan uçuşun faaliyetlerini destekleyen havaalanında, uçuş eğitim merkezlerinde ve uçak bakım hizmetlerinde olan gelişimlerdir (Wells, 1989: 39). Buradan da anlaşılacağı gibi havacılığın gelişimi sadece hava araçlarında değil aynı zamanda hava ulaştırmanın önemli bir parçası olan havaalanlarında da kendini göstermiştir (Kesikbaş, 2006: 14).

Doganis (1992: 7) havaalanlarını, değişik faaliyetlerin bir araya gelerek yer ve hava ulaşımı arasındaki farkı kolaylaştırmak için oluşturulan alanlar şeklinde tanımlamıştır. Özenen (2003: 3-4) ise havaalanını; iç hat ve tarifersiz dış hat ile yalnızca iç hat seferlerine açık meydanlar olarak tanımlamaktadır. Görüldüğü gibi havaalanı kavramını farklı şekillerde tanımlamak mümkündür. Sivil havacılıkta etkili bir kuruluş olan ICAO havaalanını yolcu ve hava aracı trafiğinin düzenlenmesinde gerekli olan binalar ile beraber, hava aracının uçuşa hazırlanması ve iniş-kalkışını sağlamak için gerekli altyapı ile kolaylıkları kapsayan özel bir biçimde düzenlenmiş olan alanlar olarak belirtmiştir (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-yayinlar/224-annex-14-havaalanlari-cilt-1-havaalanitasarimi-ve-isletimi>).

Özenen (2003: 3-4) havalimanı iç hat ve dış hat trafiğine açık olan meydanlar şeklinde adlandırmıştır. Doganis (2006: 7) ise havalimanını, hava taşımacılığının faaliyetlerini yerine getirilebilmesi amacıyla gerekli olan altyapı hizmetlerini bir araya getiren temel altyapı elemanı şeklinde tanımlamıştır. Yukarıda belirtilen tanımlar incelendiğinde aslında havaalanı ve havalimanı tanımının birbirine çok yakın olduğunu ve birbirinden çok da fazla ayrıştırılmadığını söylemek mümkündür. Sivil havacılık alanında bu kavramlar hakkında bilgilendirme yapılırken genellikle havalimanlarının uluslararası olduğu ve havaalanlarının da ulusal uçuşlara imkân sağladığı söylenir (Türkoğlu, 2018: 12). Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI), bu noktada daha fazla isim karışıklığını önlemek amacıyla 2012 yılında bir açıklama yayınlamıştır. Bu açıklamada Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü'nün işletiminde yer alan havaalanlarının teşkilat yapılarında hiçbir bir değişiklik yapılmadan bundan sonra havalimanı olarak değiştirilmesine karar verildiğini belirtmiştir (<https://www.havayolu101.com/2011/12/06/havalimani-ile-havaalani-arasindaki-fark-nedir/>).

Havalimanları, tanımlarda belirtilen amaçları gerçekleştirebilmek için çeşitli kaynaklardan sağlanan malzeme, para, insan gücü, bilgi ve diğer girdileri toplar. Bu bağlamda havalimanları; havayolu işletmeleri, yer hizmeti veren kuruluşlar, havayolunu kullanan yolcular, kamu ve özel kurum ve kuruluşlar ile havaalanı kullanıcıların isteklerini karşılayacak tarz da havaalanı hizmetlerine dönüştüren açık sistemler bütünüdür (Güngör, 2013: 33).

Havalimanlarının özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Ashford vd., 1997: 437; Ergün vd., 2005:19; Kuyucak, 2001:29-33; Kavzoglu ve Yılmaz'danakt. Özkoç, Ö.Z, : 2018: 2 Hooper, 2002: 290; Doganis, 1992: 48):

- ✓ Havalimanlarında yolcu ve müşterilere sunulan nihai ürün hizmet olarak ortaya çıkmaktadır,

- ✓ Havalimanları, ileri teknolojinin yüksek oranda ve aynı zamanda düzenli bir biçimde kullanıldığı bir sektör olarak hizmet vermektedir,
- ✓ Havalimanları, politik kararların ve düzenlemelerin bulunduğu bir sektörde bulunmaktadır,
- ✓ Havalimanları uluslararası bir çevrede faaliyet göstermektedir,
- ✓ Havalimanları faaliyet gösterdikleri alanda yirmi dört saat kesintisiz hizmet sunmaktadır,
- ✓ Havalimanlarında acil durumların her an yaşanabileceği ihtimali bulunmaktadır,
- ✓ Havalimanları yolcular ve kargo acentelerine hizmet sağlıyor olsa da asıl müşterileri ticari işletmeler ve havayolu işletmeleridir ve
- ✓ Havalimanlarının yatırım işlemlerinin maliyeti oldukça yüksektir.

Havaalanlarında verilen faaliyetler kesin çizgilerle ayrılamamakla beraber temel havaalanı hizmetleri, yer hizmetleri ve ticari faaliyetler olarak belirtilebilir (Doganis, 1992: 114; Ateş, 2008: 24; Yağmur, 2010: 8; Kaya, 2000: 42; Kuyucak, 2001: 30). Belirtilen bu üç faaliyet aşağıda kısaca açıklanmıştır.

1. Temel Havaalanı Hizmetleri: Bu kısımda belirtilen havaalanı hizmetleri öncelik olarak uçağın ve aynı zamanda havaalanlarını kullanan kişilerin emniyeti ile ilgilidir. Buna bağlı olarak verilen hizmetlerin bir kısmı şu şekilde belirtilebilir: Hava trafik hizmetleri, polis ve güvenlik hizmetleri, meteoroloji hizmetleri, iletişim, itfaiye, ambulans, pist ve binaların bakımı gibi hizmetler.
2. Yer hizmetleri: Temsil, yolcu trafik, ramp, uçuş operasyon, ulaşım, ikram servisi, gözetim ve yönetim, uçak özel güvenlik ve denetimi gibi hizmetleri kapsamaktadır.
3. Ticari faaliyetler: Havaalanı kullanıcılarının taleplerini karşılayacak olan mal ve hizmetlerin sunulmasını kapsamaktadır. Ticari faaliyetlere vergisiz mağazalar, kafe ve restoranlar, eğlence ile ilgili hizmetler, oteller, bankalar, araba kiralama ve park hizmetleri örnek olarak verilebilir. Ticari faaliyetler havaalanının kendisi tarafından ya da başka firmalar tarafından da gerçekleştirilebilmektedir.

Bu faaliyetleri gerçekleştiren havaalanı, dünyadaki temel merkezleri birbirine bağlamaktadır. Aynı zamanda bulunduğu bölgeye sosyal ve ekonomik olarak katkılar sağlamaktadır. Bu faaliyetlerin etkileri aşağıdaki şekilde özetlenebilir (Hooper, 2002: 290; Turan ve Turan, 2008: 162; Güngör, 2013: 34; Battal vd., 2006: 93; [http://tucaum.ankara.edu.tr/wp-content/uploads/sites/280/2015/08/semp5\\_16.pdf](http://tucaum.ankara.edu.tr/wp-content/uploads/sites/280/2015/08/semp5_16.pdf)).

- ✓ Ülke sınırları içinde ve uluslararası yönden turizm sektörünün gelişimine katkı sağlaması,

- ✓ Ülkenin içinde ve dışına ulaşımın kolaylıkla sağlanması,
- ✓ Seyahat olanaklarını arttırması,
- ✓ Nüfus artışı ve hareketliliğine olan etkisi,
- ✓ Hizmetlere olan talebi artması,
- ✓ Ekonomik faaliyetlerde farklılaşma ve değişmeye neden olması,
- ✓ İş olanaklarında farklılaşma ya da değişmeyi sağlaması,
- ✓ İstihdam açısından pozitif etkisi,
- ✓ Çoğu ekonomik alanların gelişiminde stratejik açıdan destek sağlaması,
- ✓ Hem yurt içi hem de yurt dışı ulaşımı kolaylaştırması ile teşvik etmesi,
- ✓ İş olanaklarını arttırması,
- ✓ Nüfusta hareketliliği yaratarak, kültürel ilişkilere fayda sağlaması,
- ✓ Hizmetlerde oluşan talebin değişmesini ve talebin artmasını sağlaması,
- ✓ Dünya pazarına hızlı ulaşım sağlaması ve
- ✓ Yeni endüstrileri ve yatırımları bölgeye çekmesi.

Türkiye’de belirli havalimanları uzun süre yurt içinde hizmet verdikten sonra, turizmdeki gelişmeye paralel olarak uluslararası havalimanına dönüştürülmüş ve yenileri ile sayıları da artmıştır (Türkoğlu, 2018: 15). Ülkemizde toplam 53 askeri olmayan yani sivil havaalanı bulunmaktadır (<https://www.dhmi.gov.tr/sayfalar/havalimanlarimiz.aspx>). Bu artışla beraber yıllar itibari ile yolcu sayılarında da artış olmuştur. Aşağıdaki Tablo 1.1’de bu artış görülmektedir.

**Tablo 1.1 Türkiye’nin 2010-2018 Yılları Arasında Hava Hizmetlerinden Yararlanan İç Ve Dış Hat Yolcu Sayıları**

Yıl	Toplam	İç hat	Dış hat
2010	102 800 392	50 575 426	52 224 966
2011	117 620 469	58 258 324	59 362 145
2012	130 351 620	64 721 316	65 630 304
2013	149 430 421	76 148 526	73 281 895
2014	165 720 234	85 416 166	80 304 068
2015	181 074 531	97 041 210	84 033 321
2016	173 743 537	102 499 358	71 244 179
2017	193 045 343	109 511 390	83 533 953
2018	210 498 164	112 911 108	97 587 056

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu ([http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1051](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1051))

Yıllar itibariyle yolcu miktarı incelendiğinde havaalanlarını kullanan kişilerin sayılarının artış gösterdiği ama sürekli artış gösteren bir seyir izlemediği görülmektedir. Bunun nedeni turizmde olduğu gibi bölgesel olaylar, dövizde dalgalanma ve güvenlik tehdidi eylemler gibi birçok olaydan etkilenmesidir. Güvenlik kişilerin için en temel unsur olması nedeniyle havaalanları güvenlik tehdidi olaylardan direk etkilenmektedir. 6 Ocak 2015 ve 28

Haziran 2016 tarihleri arasında ülke içinde 9 önemli güvenlik tehdidi olay yaşanmış ve bunlardan biri 2016 yılında Atatürk Havalimanı'nda gerçekleştirilen bombalı saldırıdır. Yaşanan bu olayların neticesinde toplam yolcu sayısı olarak baktığımızda 2015'te dış hat yolcusu 84 033 321 iken 2016 ve 2017 yılları bu sayının altında kalmıştır. ([https://www.bbc.com/turkce/haberler/2016/06/160628\\_istanbul\\_havalimani\\_saldiri](https://www.bbc.com/turkce/haberler/2016/06/160628_istanbul_havalimani_saldiri))

Ülkemizde havaalanlarına yönelik yapılan saldırıların bir kısmı aşağıda sunulmuştur ( <http://www.havacilikguvenligi.com/category/havalimani-guvenligi/page/5/>):

- ✓ 1976, 1977, 1979, 2004 ve 2016 yıllarında Atatürk Havalimanı'na yapılan saldırılar,
- ✓ 1982 yılında Esenboğa Havalimanı'na yapılan saldırı,
- ✓ 2015 yılında Sabiha Gökçen Havalimanı'na yapılan saldırı,
- ✓ 2016 yılında Batman Havalimanı'na gerçekleştirilen saldırı,
- ✓ 2016 yılında Diyarbakır Havalimanı'na gerçekleştirilen saldırı.

Görüldüğü üzere turizm ve havacılık sektörü birbiri ile birebir bağlı iki sektör olmaları nedeniyle etkilenme ve etki alanları birbirine çok yakındır. Turizm ve havacılık sektörlerinden maksimum düzeyde fayda sağlayabilmek için seyahat edecek kişiler için en temel ihtiyaç olan güvenlik kavramına önem vermek ve oluşabilecek riskleri en aza indirmek gereklidir. Bu nedenle güvenlik temel havaalanı hizmetleri içinde yer alır. Birçok kişinin ülkeye girişlerini ve çıkışlarını gerçekleştiren ve ülke içi seyahatlerde aktif olarak kullanılan havaalanlarında güvenlik; devlet kurumları, ulusal ve uluslararası havacılık otoriteleri, talimatlar, yönetmelikler ve sözleşmelere bağlı olarak gerçekleştirilir.

### **1.3 Havaalanı Güvenliğinin Yasal Çerçevesi**

Havaalanı güvenliği havacılık güvenliğinin bir parçasıdır. Bu nedenle bu bölümde sivil havacılık güvenliğinin yapı taşlarını oluşturan uluslararası ve ulusal düzenlemeler hakkında bilgilere yer verilecektir. Böylelikle havaalanı güvenliğinin yasal anlamda çerçevesi ortaya konulmaya çalışılacaktır.

#### **1.3.1 Uluslararası Düzenlemeler**

Alkol alan Diego Cordova isimli yolcu 1947 yılında uçakta, pilot ve mürettebata saldırıda bulunmasına rağmen, yapmış olduğu eylemin Amerika Birleşik Devletleri'nin yargı sisteminin içinde olmaması nedeniyle yargılanamamıştır (Köni, 1977: 127). Bu durum tepkilere neden olmuş ve buna benzer hukuksal engelleri ortadan kaldırmak amacıyla 1963 yılında "Hava Taşıtlarında Bazı Suç ve Diğer Eylemlerin Önlenmesine Dair Sözleşme (Tokyo Sözleşmesi)" imzalanmıştır. 1969 yılında yürürlüğe giren bu anlaşmaya Türkiye 1975'de katılmıştır (Uzuner, 2003: 19). Belirtilen bu sözleşme ceza kanunlarına uymayan suçlara aynı



zamanda bir suçu teşkil etsin ya da etmesin, hava aracının, içindeki kişinin, malların güvenliğini tehlikeye atabilecek ya da tehlikeye atan, uçağın içindeki düzeni bozan fiillere uygulanacağı, belirtilmiştir (Tokyo Sözleşmesi, Md.1).

Türkiye’de gerçekleştirilen ilk uçak kaçırma olayı, Tokyo anlaşması tarihinden altı yıl sonra 1969 yılında gerçekleştirilmiştir. 16 Eylül günü Atatürk Havalimanı’ndan hareket eden Türk Hava Yolları’nın yolcu uçağının, elli altı yolcusunun içinde bulunan akli dengesi yerinde olmayan bir kişi tarafından oyuncak amaçlı kullanılan bir tabanca ile Bulgaristan-Sofya uçuşunda gerçekleşmiştir. Belirtilen bu olayın gerçekleşmesinden sonra 1972 ve 1977 yıllarında 2 uçak kaçırma olayı daha meydana gelmiştir (Uzuner, 2003: 13).

Tokyo Sözleşmesi, hava aracının kaptanına, uçağın güvenliğini tehlikeye atan ya da uçağın içerisinde kuralları bozacak eylemleri gerçekleştirecekler hakkında, bazı kısıtlamalar da dâhil olmak üzere, makul ve gerekli olan önlemleri alma yetkisini vermesine (Tokyo Sözleşmesi, Md. 6) rağmen uçak kaçırma ile ilgili fiillere yönelik herhangi bir cezadan bahsetmemektedir. Aynı zamanda devletlere bu fiilleri işleyen şahıslara karşı bir yükümlülük getirmediği görülmektedir (Köni, 1977: 137).

1960’ların sonlarına doğru uçak kaçırma fiillerinde artışlar meydana gelmiştir bu olayların yaşanması ile Tokyo Sözleşmesinin bu ve buna benzer olayları önlemede yeterli olmadığı anlaşılmıştır (Abeyratne, 2010: 230). Bunun üzerine devletler uluslararası alanda yeni bir sözleşme yapma ihtiyacı duymuş ve 1970 yılında “Uçakların Kanun Dışı Yollarla Ele Geçirilmesinin Önlenmesi Sözleşmesi” olarak isimlendirilen La Haye Sözleşmesini imzalamışlardır. Sözleşmeye taraf olan her devlet işlenen suçu şiddetli cezalarla cezalandırmayı taaddüt etmektedir (La Haye Sözleşmesi, Md.2). Bu sözleşmeyle beraber bu tür eylemlerin cezalandırılmasının ve yargılanmasının evrensel hale gelmiş olduğu görülmektedir ve bu gibi suçlar için dünyada güvenli bir bölgenin kalmadığı yadsınamaz bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır (Milde. v.d.,1992: 95). Tokyo Sözleşmesinde olduğu gibi La Haye Sözleşmesi de sadece uçuş durumunda bulunan uçağın içerisinde işlenen suçları kapsamına almış, uçaklar yerde iken yapılan saldırı ve sabotaj fiillerini sözleşme kapsamının dışında bırakmıştır (Köni, 1977: 150). Belirtilen bu yasal boşluk havacılık güvenliğine karşı yerde yapılan fiillerin engellenmesi için hukuksal düzenlemeler yapılmasının gerekliliğini gözler önüne sermiştir. Bu nedenle 1971 yılında Montreal’de belirtilen bu eksikliklerin giderilmesi için “Sivil Havacılığın Güvenliğine Karşı Kanundışı Eylemlerin Önlenmesine Dair Sözleşme” olarak adlandırılan Montreal Sözleşmesi imzalanmıştır (Abeyratne, 2010: 237; Köni, 1977: 151). Bu sözleşmeye göre herhangi bir şahıs, kanunlara ters ya da maksatlı olarak aşağıdaki eylemleri gerçekleştirirse suç işlemiş kabul edilir:

- ✓ Uçuş halinde olan uçaktaki bir kişiye karşı, uçağın emniyetini tehlikeye düşürmesi ne denen olabilecek bir şiddet fiilini uygularsa,
- ✓ Serviste olan herhangi bir uçağa zarar verirse ya da böyle bir uçağın uçuşunu gerçekleştiremeyecek duruma getirecek biçimde veya uçuş esnasında emniyetin tehlikeye düşürmesine neden olabilecek şekilde bir hasara neden olursa,
- ✓ Serviste olan uçağa; zarar vermesi olası olan, uçağı uçamayacak duruma getirecek biçimde hasar oluşturabilecek bir cihazı yâda nesneyi, kendisi koyar veya başkasına koydurtursa,
- ✓ Hava seyrüsefer kolaylıklarına zarar verir, bunlarda hasarın oluşmasına neden olur ya da bunların işletilmesine engel olursa ve bu eylemlerden birisi uçuş esnasında uçağın güvenliğini tehlikeye atacak özellikteyse,
- ✓ Doğru olmadığını bildiği halde bu bilgileri vererek uçuş halinde olan bir uçağın emniyetini tehlikeye atarsa (Montreal Sözleşmesi, Md.1).

Bu sözleşmede uçağın serviste olması terimi ile uçağın belirli olan bir uçuş için yer hizmetleri çalışanı ya da uçak mürettebatının uçuş öncesi uçuş için hazırlıklara başlaması ile inişten sonraki 24 saat içindeki süreyi ve aynı zamanda uçağın uçuş halinde bulunduğu tüm süreyi tanımlamak adına kullanılmıştır. Bu açıklamadan da anlaşılacağı gibi uçak, uçuş öncesinde ve sonrasında koruma altına alınmıştır (Ünlü, 2009: 73).

1972 yılında gerçekleştirilen Uluslararası Lod Havalimanı saldırısı havalimanına karşı düzenlenen ilk saldırı özelliğine sahip olmakla beraber bu saldırıda çok sayıda kişi hayatını kaybetmiştir. 1980'lerin ortalarında Roma, Frankfurt, Tokyo, Viyana ve Münih havaalanlarında gerçekleştirilmiş olan saldırılar, havaalanında uçuş için bekleyen kişilerin ölmesine neden olmuştur (Dempsey, 2008: 259). Diğer taraftan yine 1973 ve 1985 yılları arasında dünyanın farklı bölgelerinde havalimanlarına yönelik yirmi beş saldırı gerçekleştirilmesi (Milde, 2012:249) Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatının havacılık güvenliği ile ilgili çalışmalarını artırmasına neden olmuştur. Bunun sonucunda 24 Şubat 1988 tarihinde 1971 Montreal Sözleşmesinin hükümlerini havaalanlarını kapsayacak biçimde genişleten "Sivil Havacılığın Güvenliğine Karşı Yasadışı Eylemlerin Önlenmesine İlişkin Sözleşmeye Ek Uluslararası Sivil Havacılığa Hizmet Veren Havalimanlarında Yasa Dışı Şiddet Eylemlerinin Bastırılmasına İlişkin Protokol" yayımlanmıştır. Belirtilen bu protokol, ICAO tarafından bir refleks olarak eksikliklerin giderilmesi amacıyla ortaya konulmuş yasal bir çalışmadır (Duchesneau, 2015: 170). Havaalanlarında ortaya çıkabilecek şiddet olaylarını yasakladığı gibi havaalanında kullanılan ekipmanlara zarar verecek veya bu ekipmanları tamamen ortadan kaldıracak tüm eylemleri de yasaklamaktadır (Günel, 2010: 155; Dempsey, 2008: 259; Milde,

2012: 249). Belirtilen protokol havaalanlarını da kapsam içine alması açısından son derece önemlidir.

### **1.3.2 Ulusal Düzenlemeleri**

Havaalanı güvenliği havacılık güvenliğinin bir parçasıdır. Bu nedenle havaalanının güvenliğinin sağlanmasında etkili olan ülkemizde birçok kanun, yönetmelik, program ve talimat mevcuttur. Bunlardan bir kısmı aşağıda açıklanmıştır.

#### **1.3.2.1 Türk Sivil Havacılık Kanunu**

Sivil havacılık alanında yapılan faaliyetlerin ulusal yararlarımız ve aynı zamanda uluslararası ilişkilerimiz için uygun bir biçimde düzenlenmesini sağlamayı amaçlamaktadır (TSHK, Md.1). Belirtilen bu amaç doğrultusunda bütün sivil havacılık çalışmaları ile sivil havacılığa hizmet veren tesis ve eklentilerinin yasalara aykırı olaylara karşı korumak amacıyla uluslararası belirtilen uygulamalara uygun bir şekilde gerekli olan mevzuatı hazırlar, gerekli kurumları denetler ve aynı zamanda ilgili olan kurumların uygun eğitimleri alınmasını sağlar (TSHK, Md. 27).

Türk Sivil Havacılık Kanunu, sivil havacılık güvenliği kapsamında yetkili otoriteyi Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı olarak belirlemiştir. Bunla beraber ilgili otoriteyi, özel ve kamu havalimanlarında can ve mal güvenliğini sağlamak, yolcu ve/veya eşya trafiğini güvenlik unsurları kapsamında yürütmek, oluşabilecek yangın gibi tehlikelere karşı korumak amacıyla gerekli görülen tedbirleri almak, ilgili kişilere bu tedbirleri aldirmek ve aynı zamanda denetlemelerini yapmaktan görevli tutulmuştur. İlgili otoriteye; İçişleri, Gümrük ve Ticaret ile Sağlık Bakanlıkları belirtilen görevleri yaparken gerekli olan desteği vermektedir. İçişleri Bakanlık temsilcisinin başkanlığında; Gümrük ve Ticaret Bakanlığı, Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü, Emniyet Genel Müdürlüğü ve Jandarma Genel Komutanlığı temsilcilerinden oluşan Güvenlik Komisyonu acil olan durumlarda alınması gereken ek önlemleri almaktadır (TSHK, Md.40).

İlgili kanun yolculara da yükümlülük verdiği görülmektedir. Yolcular; Türkiye'nin sorumlu olduğu uluslararası anlaşmalar ve bunların belirttiği kanun hükümlerine, havaalanı otoritesine ve aynı zamanda havayolu işletmelerinin kendilerine belirttiği talimatlara uygun davranmak zorundadır. Bununla beraber yolculuk disiplini, düzenini bozacak tüm fiil ve tutumdan kaçınmakla mükelleftirler (TSHK, Md.104).

### **1.3.2.2 5607 Sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu**

2007 yılında yürürlüğe girmiş olan kanun havalimanlarında gümrük bulunan dış hatlar ve kargo gibi yerlerde kaçakçılığın önlenmesine yönelik polis ve gümrük görevlilerinin yapmış oldukları faaliyetleri konu alması açısından önemli görülmektedir (5607 Sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu, Md.3).

### **1.3.2.3 2559 Sayılı Polis Vazife ve Salahiyet Kanunu**

Polis, toplum içinde iyi ve yararlı olan unsurları korumak ve aynı zamanda zararlı olan şeyleri men etmek ve düzeltmekle görevli kişi ve kurumdur. Polis bunu, yasa ve kuralları doğru bir şekilde uygulayarak yapar ve kanunları temsil eder (Gülten, 2014: 23). Havaalanı güvenliğinde polis aktif görev alır. Polis görevlerini icra ederken birçok kanundan yetki aldığı görülmektedir. 1934 yılında yürürlüğe girmiş olan giren Polis Vazife ve Salahiyet Kanunundan bu yetkilerinin önemli bir kısmını aldığı görülmektedir. Polisin yetkileri kimlik sorma ve durdurma (2559 Sayılı Kanun Md.4/A), parmak izi ve fotoğrafların kayda alınması (2559 Sayılı Kanun Md.5), Suçları önlemek için arama yapma (2559 Sayılı Kanun Md.9), Zor kullanma ve aynı zamanda silah kullanma (2559 Sayılı Kanun Md.16) gibi yetkilerdir.

### **1.3.2.4 5442 Sayılı İl İdaresi Kanunu ve Bu Kanunda Değişiklik Yapan 4178 Sayılı Kanun**

İl İdaresi Kanunu 1949 yılında yürürlüğe girmiştir. Belirtilen kanun genel anlamda il, ilçe ve bucak idareleriyle ilgili düzenlemeleri içerir (5442 Sayılı Kanun Md.2). İlgili kanun Valinin, il sınırları içinde yer alan özel ve genel tüm kolluk kuvvet ve teşkilatının amiri durumunda olduğunu belirtir. Vali, suçların yapılmasını engellemek, kamu düzenini ve emniyetini korumak için gerekli olan önlemleri almak niyetiyle devletin genel ve özel kolluk kuvvetlerini istihdam eder. Bu teşkilatın amiri ve memurları vali tarafından kendilerine verilmiş olan tüm görevleri yapmakla yükümlüdürler (5442 sayılı Kanun Md.11).

İl İdaresi Kanunu'nda, 1996 yılında 4178 Sayılı Kanun'la yapılan değişiklikle beraber vali sivil hava alanlarında, limanlarda ve sınır kapılarında, güvenliğin sağlanması adına yetkilendirilmişlerdir. Belirtilen bu yerlerde giriş ve çıkışlarda güvenlik ile ilgili görevlerin ve hizmetlerin tesirli ve düzenli bir şekilde yürütülmesi için ve aynı zamanda görevli olan kuruluşların koordinasyonu ve iş birliğinin sağlanabilmesi için gerekli olan tedbirleri almaya ve uygulamaya, ilgili birimlerin çalışmalarını denetlemeye yetkilendirilmiştir. Vali tarafından İçişleri Bakanlığının uygun göreceği bu yerlerde Mülki İdare Amiri görevlendirilebilir. Belirtilen yerlerde hizmet sunan kuruluşların tümü mülki idare amirine karşı sorumludurlar. Mülki idare amirinin görevi, yetkisi ve sorumlulukları ile ilişkin uygulama düzeni; Sağlık,

Maliye, Ulaştırma, Turizm bakanlıkları ile Gümrük Müsteşarlığının bağlı olduğu bakanın görüşü alınmasıyla İçişleri Bakanlığı tarafından hazırlanarak, Cumhurbaşkanı tarafından yürürlüğe konulacak yönetmelikle düzenlenir (5442 Sayılı Kanun Ek Md.1). Bu kısımdan da anlaşılacağı gibi havaalanında çalışan özel güvenlik çalışanları valiye ona bağlı olarak da mülki idare amirine karşı sorumluluğu mevcuttur.

### **1.3.2.5 5431 Sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat Ve Görevleri Hakkında Kanun**

İlgili kanunun amacı; Ulaştırma Bakanlığına bağlı olan Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilatının; yetkileri, görevleri ve sorumluluklarıyla ilgili esasları düzenlemek şeklinde açıklanabilir (5431 Sayılı Kanun Md.1). Bu kanunda Sivil Havacılık Genel Müdürlüğünün ana hizmet birimleri: Uçuş Standartları Daire Başkanlığı, Havaalanları Daire Başkanlığı, Hava Ulaşım Daire Başkanlığı, Hava Seyrüsefer Daire Başkanlığı ve Havacılık Güvenliği Daire Başkanlığı şekilde belirtilmiştir (5431 Sayılı Kanun Md.1). Belirtilen bu ana hizmet birimlerinin görevleri hakkında aşağıda bir kısım bilgi sunulmuştur.

a) Uçuş Standartları Daire Başkanlığı; sivil havacılık ile ilgili işletmelerin bütün faaliyetlerini ve bu faaliyetleri gerçekleştirirken kullanmış oldukları sistem, donanım, tesis ve belgelerini uluslararası sivil havacılık standartlarına uygun, mevzuatların belirttiği şekilde yürütmelerini denetlemekle görevlidir (5431 Sayılı Kanun Md.8).

b) Hava Ulaşım Daire Başkanlığı; bütün uçuş operasyonlarının ikili ve çok taraflı anlaşmalar, milli kurallar ve ilgili mevzuatların kapsamında yapılmasını sağlamak ve ilgili birimlerin denetimini yapmakla görevlidir (5431 Sayılı Kanun Md.9).

c) Hava Seyrüsefer Daire Başkanlığı; sivil hava ulaşımında kullanılan araçların uçuş ve kamu emniyeti için hava seyrüsefer güvenliği açısından uyması gereken düzenlemeleri ve denetimini yapmakla görevlidir. Aynı zamanda hava trafik yönetim hizmetleriyle ilgili olan önlemleri almak ve ilgili personellerin lisanslandırılmalarının kurallarını belirlemek, bu konu ile ilgili gerekli olan takipleri yapmak, yenilemek ve iptal gerektiren durumlarda iptal etmekle görevlidir (5431 Sayılı Kanun Md.10).

d) Havaalanları Daire Başkanlığı; havaalanlarında görevde bulunacak hizmet sağlayıcı olanların yetkilendirilmesi konusunda ilgili düzenlemeleri yapmakla görevlidir. Aynı zamanda ulusal mevzuatlara uygun olarak güvenli ve emniyetli bir biçimde yürütülmesini sağlamak amacıyla gerekli olan tüm tedbirleri almak ya da ilgililere aldirtmak, bunların denetimini ve uygulamalarının takibini yapmak ile görevlidir (5431 Sayılı Kanun Md.11).

e) Havacılık Güvenliği Daire Başkanlığının görevleri şu şekilde belirtilebilir:

- ✓ Sivil havacılık alanda güvenliği tehdit eden yasalara uygun olmayan müdahalelerin ve diğer tehlikelerin engellenmesi amacıyla ihtiyaç olan tüm önlemleri almakla,
- ✓ Uluslararası belirlenen güvenlik standartların sivil havacılık sektöründe belirlenen standartlara uygun bir şekilde uygulanması için gerekli önlemleri almak, bunların takibini ve denetimini yapmakla görevlidir. Aynı zamanda uluslararası standartların belirlediği nitelikte ‘Temel Havacılık Güvenliği’ eğitiminin düzenli bir şekilde verilmesini sağlamak ve ilgili uygulamaları takibini yapmakla,
- ✓ Kuraldışı ve ülkeye kabulüne izin verilmeyen yolcuların taşınması ile ilgili gerekli olan düzenlemeleri yapmak ve bu düzenlemeleri teftiş etmek,
- ✓ Tehlikeli olan maddelerin hava yolu ulaşımıyla taşınması konusunda gerekli olan düzenlemeleri yapmak ve bunları denetlemek,
- ✓ Havaalanı personellerine verilen havaalanı giriş kartlarının esas ve usullerinin neler olacağını belirlemek, bu kartların basımını yapmak ya da ilgililere yaptırmak ve aynı zamanda gerekli kuruluşlara ücret bedelinde dağıtımını sağlamak,
- ✓ İlgili Genel Müdür tarafından kendilerinden istenecek benzer görevleri yerine getirmekle de görevlilerdir (5431 Sayılı Kanun Md.12).

Bu bilgiler doğrultusunda belirtilen bu ana hizmet birimlerinin her birinin havaalanı güvenliği konusunda direk ya da dolaylı olarak etkili olduğu görülmektedir.

### **1.3.2.6 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve Uygulamasını İlişkin Yönetmelik**

“2495 Bazı Kurum ve Kuruluşların Korunması ve Güvenliklerinin Sağlanması Hakkında Kanun”, 1992 yılında 21281 sayılı Resmî Gazete’ de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. İlgili kanuna 3832 sayılı kanun ile bazı değişiklikler yapılmış ve sivil trafiğe açık olan havaalanlarında Özel Güvenlik Teşkilatının görev almasının önü açılmıştır (Çetin, 2007: 18). 2004 yılında 2495 sayılı olan kanun yürürlükten kaldırılarak ve yerine 5188 sayılı “Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun” yürürlüğe girmiştir (5188 Sayılı kanun Md.48).

5188 Sayılı Kanun’un 7. maddesinin a ve f bentlerinde özel güvenlik görevlilerine havalimanı girişlerinde şahısların üstlerini detektör ile arama ve eşyalarını x-ray cihazı ya da benzer güvenlik cihazlarından geçirme yetkisi vermiştir. Yine aynı kanun maddesinin d-i-j bentlerinde yakalama, g-h bentlerinde de emanete alma yetkisi tanınmıştır.

İlgili yönetmelik Mülkî İdare Amirlerinin havalimanı özel güvenlik tedbirlerini denetlemeye yetkili olduğunu belirtmiştir. Aynı zamanda kamu güvenliği için gerekli görüldüğü durumlarda ilave önlemler aldirmaya yetkisinin olduğu belirtilir (5188 Sayılı

Kanun Md.6). Bu açıklamadan da anlaşılacağı gibi Mülki İdare Amirleri özel güvenlik çalışanlarını denetlemeye ve gerekli gördüğü hallerde özel güvenlik çalışanlarına ilave tedbirler aldırma yetkisi vardır.

“Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik”; havaalanlarında çalıştırılacak özel güvenlik görevlilerinin “Uyuşturucu Madde Bilgileri” ve “Sivil Havacılık Güvenliği” ile ilgili eğitimleri almak zorunda olduğunu belirtmiştir. Bununla beraber ilgili kişilerin görev alacakları yerin ve yapacakları işin özelliğine göre alan eğitimleri verilebileceğini belirterek havaalanlarında çalışan özel güvenlik çalışanlarına verilen diğer eğitimlerinde önünü açmıştır. Yenileme eğitimleri ile ilgili de uluslararası sözleşmelerden kaynaklanan diğer hükümlerin saklı olduğunu belirtmiştir. Belirtilen bu yönetmelik, havalimanı denetiminde, uluslararası anlaşmalar ve 97/9707 sayılı “Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Güvenliğin Sağlanması, Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik” hükümlerinin yerine getirilip getirilmediği göz önünde bulundurulacağını belirterek havaalanı özel güvenlik çalışanlarını uluslararası anlaşmalara ve 97/9707 sayılı yönetmeliğe karşı sorumlu tutmuştur (5188 Sayılı Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik Md.33-43).

### **1.3.2.7 Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı (MSHGP) ve İlgili Kurul, Komisyon ve Birimler**

MSHGP, 1996 yılında İçişleri ve Ulaştırma Bakanlığı tarafından, sivil havacılık güvenliğini, ICAO ve ECAC gibi kuruluşların koymuş olduğu uluslararası standartların ve kuralların kapsamında yerine getirmek üzere alınacak olan önlemlerin esaslarını belirlemek niyetiyle hazırlanmış, imzalanarak yürürlüğe girmiştir (Uzuner, 2003: 31). MSHGP, sivil havacılık güvenliğinin sağlanması için önemli olan konuları, sorumlu kişileri, ilgili kurumları ve kuruluşları aynı zamanda bunların görevlerini, sahip oldukları yetkileri ve sorumluluklarını açıklamaktadır. MSHGP’ında havaalanlarında, güvenlik ile ilgili önlemlerin alınmasında İçişleri Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı gereken desteği vermekle yükümlü olduğu belirtilir. Böylece bu yükümlülüğün Mülki İdare Amirleri aracılığıyla kolluk kuvvetleri ve özel güvenlik çalışanlarıyla yerine getirilebileceği belirtilmektedir (MSHGP,denakt. Sayın, 2011: 40-41).

Milli Sivil Havacılık Güvenlik Kurulu (MSHGK); MSHGP kapsamında yapılacak olan programların geliştirilmesi, yeni politikaların belirlenmesi ve kurumlar arası koordinasyonun sağlanmasından sorumlu ve yetkilidir. MSHGK’lu genel ve özel güvenlik çalışanları arasındaki işbirliğinin sağlanması ve yardım esaslarının belirlenmesi gibi konularla ilgilendir. Aynı zamanda havaalanlarının güvenliği konusunda tespit edilen yapısal sorunların

çözülmesi için gerekli olan kararları almak ve bu kararları yaptırmak gibi havaalanı güvenliği için son derece önemli bir çok görevi mevcuttur (MSHGP,denakt. Sayın, 2011: 42).

Eğitim, Araştırma ve Denetleme Uzmanları Kurulu (EADUK); MSHGP'nin oluşturulması sağlamak, bütün havalimanları için güvenlik standardının oluşumunu sağlamak, sivil havacılık ile ilgili güvenlik sorunları için çözüm yollarını geliştirmek, havalimanlarında görevde bulunan özel ve kamu sektörüne ait kuruluş ve kurumlarda görev alan çalışanların ECAC ve ICAO'nun belirlemiş olduğu kurallar ve standartlarında eğitimini aldirmek ve bunlar ile ilgili denetimleri yapmak, araştırmalarda bulunmak amacıyla oluşturulmaktadır. Bunla beraber EADUK'nun, görevlerinden bir kısmı aşağıda sunulmuştur (MSHGP,denakt. Sayın, 2011: 43):

- ✓ Havaalanlarında hizmet sunan bütün özel ve kamu kuruluşlarının güvenlik denetimlerini yapmak,
- ✓ Yapılan denetimden ortaya çıkan sonuçları ilgili birimlere bildirmek ve gerekli olan takiplerini yapmak,
- ✓ Güvenliğin gelişimi ile ilgili konularda araştırmalar yapmak,
- ✓ Alınan güvenlik önlemlerinin test edilmesi konusunda dikkate alınacak prensipleri oluşturmak,
- ✓ Alınan güvenlik tedbirlerini test etmek,
- ✓ Uluslararası havaalanlarının kullandığı yeni güvenlik uygulamalarını takip etmek,
- ✓ Güvenlikte kullanılan sistem ve aletlerden en fazla yararı sağlamak amacıyla bilgiler toplamak.

Havaalanları Şube Müdürlüğü; havaalanlarında Milli Sivil Havacılık Güvenlik Talimatı, uluslararası sözleşmelerin öngördüğü denetleme ve eğitimlerin tek elden yapılması amacıyla 'Emniyet Genel Müdürlüğü Koruma Dairesi Başkanlığı' bünyesinde 31.01.1997 tarihinde kurulmuştur. Şube Müdürlüğü, MSHGK ile EADUK'nun sekretarya hizmetlerini yürütmektedir (Çardaklı'dan akt. Küçükönel, 2001: 113).

Havaalanı Güvenlik Komisyonu; havaalanlarında, MSHGP'nin ve havaalanı güvenlik programının uygulanmasına, havaalanında bulunan havacılık işletmeleri ve diğer paydaşlar ile koordinasyonun sağlanmasına ve mülki idare amirlerinin diğer görevlerinin yürütmesine yardımcı olmak amacıyla oluşturulur.

Eğitim, Araştırma ve Denetleme Birimi; mülki idare amirine bağlı olarak havalimanlarında, alınan güvenlik tedbirlerini test etmek, denetimini yapmak, araştırmak, incelemek ve iyileştirmek amacıyla görev yapmaktadır (SHGM'den akt. Kayhan, 2015: 28-29).



MSHGK ve EADUK ulusal yönetimde yer alırken Mülki İdare Amirliği, Eğitim Araştırma ve Denetleme Birimi ve Havaalanı Güvenlik Komisyonu yerel yönetimde yer almaktadır.

### **1.3.2.8 SHT-17.2 Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı**

Havaalanı güvenliğinin sağlanmasında personel seçimi ve bu personellerin eğitim gereklilikleri ile sorumluluklarını belirlemek oldukça önemlidir. Bu nedendir ki SHT-17.2 olarak belirtilen ‘Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı’ havalimanlarında görev alacak personellerin seçimi ve alacakları eğitimlerle ilgili gereklilikleri uluslararası standartlara uygun olarak belirlemektedir.

SHT-17.2 sayılı talimatın amaçlarının bir kısmı aşağıda sunulmuştur (SHT-17.2 Sayılı Talimat Md.1):

- ✓ Havacılık güvenliğinde görev alacak personelin seçimi ve alması gereken eğitim ile ilgili gereklilikleri belirlemek,
- ✓ Güvenlik kapsamında ya da güvenliğin kapsamının dışında görev alacak olan personelin eğitim için gerekli olan unsurlarını ve aynı zamanda personel seçim kriterlerini belirlemek,
- ✓ Güvenlik alanında eğitim veren kişilerin, yöneticilerin ve tarayıcı olarak görev yapan personelin sertifikalandırma ile ilgili işlemlerini belirlemek,
- ✓ Havaalanlarında verilen güvenlik ile ilgili eğitimlerin amaçlarını, geçerlilik sürelerini, hangi sıklıklarla yapılacağını ve eğitimin içeriklerinin nasıl olacağını belirlemek ve
- ✓ Eğitim ile ilgili kurumların yetkilendirmesi için gerekli olan unsurları oluşturmak.

Aynı zamanda ilgili talimata güvenlik eğitim kurum/kuruluşlarının yetkilendirilmesi sürecinde sahip olması gereken standartlar, eğitmenlerin vasıfları ve yetkilendirilmeleri, başlangıç ve tazeleme eğitimleri, kursiyerlerin değerlendirilmesi ve sertifikasyonu ile ilgili düzenlemeler yer almaktadır (SHT-17.2 Sayılı Talimat).

### **1.3.2.9 Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Güvenliğin Sağlanması, Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik (97/9707)**

5442 sayılı İl İdaresi Kanunu'nun Ek-1 maddesine dayandırılarak hazırlanan bu yönetmelik 1997 yılında yürürlüğü girmiştir. İlgili yönetmeliğin amaçlarının bir kısmı aşağıda belirtilmiştir:

- ✓ Havaalanlarında güvenlik ve diğer hizmetlerin tek bir otoritenin yönetimi altında düzenli bir şekilde, aralıksız ve etkin olarak yerine getirilmesi,

- ✓ ICAO ve ECAC tarafından ön görülen güvenlik tedbirlerinin sivil havaalanlarında alınması sağlamak,
- ✓ Sivil havaalanlarında görevli olan kuruluşların arasında koordinasyon ve iş birliğinin sağlanması için Mülki İdare Amirlerinin konu ile ilgili yetki, görev ve sorumluluklarının neler olacağına belirlenmesi (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md.1).

Havaalanlarında güvenliğin sağlanması için, giriş-çıkışların düzeli hale getirilmesi havaalanlarında görevli kuruluşların teknik nitelikte olan hizmetleri ile ticari faaliyetleri dışında, hizmet ve görevlerinin denetimi, bu kuruluşlar arasında iş birliğinin ve koordinasyonun oluşturulması, vali ve görevlendirilmiş olan mülki idare amirlerinin sorumluluğunda bulunmaktadır (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md.2). Belirtilen bu açıklama doğrultusunda Valinin; görev, yetki ve sorumluluklarının bir kısmı aşağıda maddeler halinde verilmiştir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md.5):

- ✓ Havaalanlarında verilen hizmetlerin; verimli, etkin ve düzenli bir şekilde yürütülebilmesi amacıyla görevli olan kuruluşlar arasında iş birliğini ve koordinasyonu oluşturmak ve gerekli denetimleri yapmak,
- ✓ Havaalanlarında gerekli olan güvenlik ile ilgili tedbirlerini almak,
- ✓ Özel ve genel kolluk kuvvetlerinin iş birliği halinde görev yapmalarını sağlamak, yapılan uygulamaların denetimini yapmak,
- ✓ Sivil havaalanlarında giriş-çıkışların olması gerektiği şekilde yapılması, olası yasalara aykırı fiillere karşı gerekli olan önlemlerin alınması, eşya ve yolcu trafiğinin güvenlik kapsamında yapılabilmesi amacıyla gerekli olan önlemleri almak, ilgililere önlemleri aldirmek ve bu konu ile ilgili gerekli olan denetimleri yapmak,
- ✓ ICAO ve ECAC'ın belirlenmiş olduğu güvenlik ile ilgili önlemler başta olmak üzere, Türkiye'nin katılmış olduğu uluslararası sivil havacılık sözleşmeleri, ikili hava ulaştırma anlaşmaları ve uluslararası diğer anlaşma ya da belgelerin ön gördüğü gereklerin takibini yapmak,
- ✓ Havaalanlarında hizmet veren özel ve resmi kuruluşlara bağlı personellerin uluslararası standartlara uygun 'Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programı' ve "Milli Sivil Havacılık Güvenliği Eğitim Programı" kapsamının ön görülen biçimde eğitimlerini sağlamak.

Vali yetkilerini sivil havaalanlarında 5442 sayılı kanun kapsamında Mülki İdare Amiri sıfatı ile görevlendireceği kaymakama ya da vali yardımcısına devrede bilir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md. 6).

İlgili yönetmelikte Mülki İdare Amirine arama yetkisi verilmiştir. Bu yetki ile güvenlik ve kamunun düzeni bakımından gerekli gördüğü durumlarda sivil havaalanlarında bina, uçak, helikopter, giren çıkan kişiler ile havaalanında görevli özel ve kamu kuruluşlara bağlı personellerin eşyalarını, araçlarını ve üstlerini aramaya yetkilidir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md. 8).

Mülki idare amiri, havaalanlarında, ICAO ve ECAC tarafında belirtilen kurallar doğrultusunda gerekli olan güvenlik ile ilgili önlemleri almak, ilgili kurumlara aldirmek ve olması gerektiği şekilde uygulanıp uygulanmadığını tespit etmek amacı ile gerekli olan denetimleri yapmakla görevlidir. Belirtilen bu görevlerin yerine getirilmesinde Ulaştırma, Maliye, Sağlık, Turizm ve İçişleri Bakanlığı gereken desteği sağlama ve iş birliğinde bulunması gerektiği ilgili yönetmelikte belirtilmektedir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md. 17).

Güvenlik kuvvetleri arasındaki koordinasyon mülki idare amiri tarafından, genel kolluk kuvvetleri ve özel güvenlik teşkilatıyla yerine getirilmektedir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md. 20).

Havaalanlarında alınan bütün düzenlemeler ve önlemler 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu, ECAC ve ICAO'nun oluşturduğu kurallar ve standartlara uygun olmak suretiyle yerine getirilmektedir. Kurallara uyulup uyulmadığını, İçişleri Bakanlığı ve Ulaştırma Bakanlığı tarafından yapılan denetlemelerle belirlenir (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md.28). Bu kurallar doğrultusunda havaalanlarında tüm giriş çıkış yapan araçlar, kişiler ve bagajları kontrolden geçirilmesi sağlanır. Ayrıca uçak için tehlike unsuru olan nesnelere havaalanının bulunduğu sınırlar içerisine ve daha sonrada uçağa girmesini önlemek için uçağa ulaşmadan ortaya çıkaracak tedbirler alınır (97/9707 Sayılı Yönetmelik Md.21). Kontrol noktalarında özel güvenlik personeli tarafından yapılan güvenlik hizmetleri bu tedbirler arasındadır.

#### **1.4 Havaalanı Güvenliğinde Etkili Kuruluşlar**

Havaalanı güvenliğinde etkili olan uluslararası ve ulusal kuruluşlar mevcuttur. Bu başlık altında bu kuruluşlar hakkında bilgilere yer verilmektedir.

##### **1.4.1 Uluslararası Kuruluşlar**

Havaalanlarında alınan güvenlikle ilgili tüm tertip ve tedbirler, Türkiye'nin de üye olduğu Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO) ile Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC)'nın kural ve standartlarına uygun olarak yerine getirilmektedir. İlgili kuruluşlar hakkında bir kısım bilgiler aşağıda sunulmuştur.

### 1.4.1.1 Uluslararası Sivil Havacılık Teşkilatı (ICAO)

1944 yılında Chicago Konvansiyonu'na imza atan elli iki ülke tarafından, Birleşmiş Milletler kuruluş kararnamesininin 43. maddesine dayanarak 1947 yılında kurulmuştur. Merkezi Kanada-Montreal bulunmaktadır. Bununla beraber Kahire, Bangkok, Dakar, Lima, Nairobi, Mexico City, ve Paris'te 7 bölge ofisi bulunur. Türkiye 20 Aralık 1945'te ICAO'ya katılmıştır. 2016 yılında yapılan konsey üyeliği seçimlerinde Türkiye 156 oy alarak ICAO'nun konsey üyesi olmuştur (<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/turkiye-icao-konsey-uyeligine-secildi/658394>).

Günümüzde ICAO, uluslararası sivil havacılığın güvenli, verimli, ekonomik açıdan sürdürülebilir olması ve aynı zamanda çevreye zarar vermeyen çevreye karşı duyarlı bir sivil havacılık sektörünü destekleme politikaları konusunda sözleşmeye bağlı olan 193 üye devlet ve de endüstri grubuyla birlikte çalışmaktadır. ICAO'nun havacılık güvenliği alanındaki yaptığı girişimler hem küresel hem de bölgesel olarak, devletler ve diğer tüm paydaşlar arasında bir iş birliğine dayanmaktadır. Belirlenen hedef, dünya çapında standart oluşturulmuş şekilde tek tip güvenlik önlemleri uygulayarak küresel güvenliği arttırmaktır (ICAO 2019a).

ICAO'nun amaçları ve çalışma prensipleri hakkında bir kısım bilgiler aşağıda sunulmuştur (Adıgüzel, 2000: 12):

- ✓ Sivil havacılığın dünyada emniyetli ve aynı zamanda düzenli bir biçimde gelişimini sağlamak,
- ✓ Hava ulaşımında kullanılan araçların gelişmesini ve işletilmesini barışsever amaçlar doğrultusunda destek olmak,
- ✓ Uluslararası sivil havacılık kapsamında havaalanları, havayolları ve aynı zamanda seyrüsefer kolaylıklarının gelişim göstermesini sağlamak,
- ✓ Dünya halkının ihtiyacı olan güvenli, düzenli, ekonomik ve süratli hava ulaşımını karşılamak,
- ✓ Uygun olmayan rekabetin ekonomik açıdan neden olacağı israfı engellemek,
- ✓ Üye olan ülkelerin vatandaşlarını korumak ve hepsine uluslararası havayolu işletmeciliği konusunda uygun olan olanakları sağlamak,
- ✓ Üye olan ülkeler içinde her hangi bir ayırım gözetmemek,
- ✓ Genel anlamda, Uluslararası Sivil Havacılık hakkındaki bütün konuların gelişim göstermesini sağlamaktır.

Tüm bunların yanında ilgili teşkilatın kuruluştaki amacı uluslararası hava taşımacılığının güvenli bir biçimde gelişmesini ve devletlerin uluslararası havayollarından barışçıl amaçlarla yararlanabilmesini sağlayan kuralları belirlemektir (Adıgüzel, 2000: 13).

Sivil havacılık güvenliğinde önemli bir yere sahip olan bu standartların bir kısmı aşağıda bilgi sunulmuştur (Erdağ'danakt. Küçükönel, 2001: 92):

Taraf olan devletlerin her biri;

- ✓ Uluslararası sivil havacılığın güvenliğini, verimini ve düzenini uluslararası standartlar ve kurallar doğrultusunda sağlamak için alınacak olan tertip ve tedbirlerin temel esaslarını belirlemek üzere bir "Ulusal Sivil Havacılık Güvenlik Programı" hazırlamaları gerekmektedir.
- ✓ Kendi yönetimi içinde Ulusal Sivil Havacılık Güvenlik Programının devam ettirilmesinden ve geliştirilmesinden sorumlu bir yetkili makam tayin edecektir.
- ✓ Tayin edilen bu yetkili makam konusunda ICAO'yı bilgilendirecektir.
- ✓ Uluslararası durumu göz önünde bulundurarak kendi bölge sınırları içinde tehdit seviyesini devamlı değerlendirme altında tutacaktır ve aynı zamanda ulusal sivil havacılık güvenlik programının konu ile ilgili unsurlarını buna göre düzenleyecektir.
- ✓ Uluslararası sivil havacılığa hizmet de bulunan tüm havaalanlarında, güvenlik ile ilgili önlemlerin uygulanmasının koordinasyonundan sorumlu olan bir yetkili makam tayin edecektir.
- ✓ Kendi Ulusal Sivil Havacılık Güvenlik Programının etkinliğini sağlamak için eğitim programlarının hazırlanmasını ve uygulanmasını yetkili olan makamdaki talep edecektir.
- ✓ Yasalara uygun olmayan müdahale eyleminde kullanılabilecek, taşınması veya bulundurma izni olmayan silah, patlayıcı yâda diğer tehlikeli unsuru olan nesnelerin, uluslararası sivil havacılıkta kullanılan bir uçağa alınmasını engelleyecek önlemler alacaktır.

ICAO'nun oluşturduğu Ek-17 "Güvenlik- Uluslararası Sivil Havacılığın Yasadışı Müdahale Eylemlerine Karşı Korunması Dokümanı" sivil havacılık güvenliği konusunda yol gösterici durumundadır. ICAO Ek-17'de yer alan uluslararası standartlar ve tavsiyelerin uygulanmasında ülkelere yardımcı olabilmesi amacı ile "Sivil Havacılığın Yasadışı Müdahale Faaliyetlerine Karşı Korunması için Güvenlik Kılavuzu olan Doküman 8973" oluşturulmuştur (Aleman'danakt, Anadolu Üniversitesi, 2016: 27). Bu doküman aynı zamanda sivil havacılık güvenliğinin uygulama el kitabı olarak da isimlendirilmektedir (Uzuner ve Acıbiber, 2001: 15). Doküman 8973, havacılığın tüm süreçleri için güvenlik tedbirlerini ve prosedürlerini kapsamakla beraber güvenlik programını uygulayarak ülkelerin yasa dışı girişimlerini engellenmelerini ve müdahale etmelerini içermektedir (Anadolu Üniversitesi, 2016: 27). İlgili doküman Ulusal Havacılık Güvenliği Programının niteliğinin belirlenmesi, havaalanlarında

güvenliğin sağlanması konusunda öneriler, yasa dışı eylemlere karşı davranış ve sertifikasyon, güvenlik değerlendirme kriterleri ve prosedürleri gibi bileşenlerinden oluşmaktadır (ICAO'danakt. Anadolu Üniversitesi, 2016: 27).

#### 1.4.1.2 Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC)

1955 yılında on dokuz ülke tarafından kurulan ECAC günümüzde kırk dört üye ülke ile Avrupa'daki en büyük sivil havacılık organizasyonu konumundadır (SHGM, 2019'a). ICAO'nun bir organı niteliğinde olan ECAC Avrupa'da sivil hava ulaştırma sisteminin verimli, emniyetli ve sürdürülebilir biçimde yapılmasını amaçlamaktadır. Bunun için ECAC, üyesi olan devletlerarasında ortak bir anlayışın oluşmasını sağlayarak geliştirilen prosedürlerin uyum içinde uygulanması için çalışmaktadır (ECAC'danakt. Anadolu Üniversitesi, 2016: 30).

Örgütün temel amaçları hakkında bir kısım bilgiler aşağıda sunulmuştur (Uzuner, 2003: 21; Sayın, 2011: 57):

- ✓ Uçak kazaları henüz meydana gelmeden önlenmesi ve bu tür kazalarda insan hayatının korunabilmesi için imkânların geliştirilmesi,
- ✓ Hava taşımacılığını hedef alan kanuna aykırı olan fiillerin önlenmesi,
- ✓ Çevrenin korunmasına yönelik gerekli olan düzenlemelerde bulunmak,
- ✓ Avrupa hava sahasındaki trafik artışına karşı gerekli düzenlemeleri yapmak ve
- ✓ Üye ülkelerle uçuş güvenliği hakkında çalışmalar düzenlenmek.
- ✓ Yolcuların, bagajların ve yüklerin korunması konusunda standartlar getirmek.

ECAC kendisine üye olan ülkelerin oluşturulan güvenlik kurallarını uygulama biçimlerini izlemekte ve gerekli gördüğü durumlarda diğer ek tedbirler konusunda üyelere tavsiyelerde bulunmaktadır. Güvenlik ile ilgili sorunları çözmek niyetiyle bir çalışma grubu oluşturmuştur. ECAC tarafından oluşturulan Doküman 30 kapsamında yolcuların, bagajların ve yüklerin güvenliğinin sağlanması konusunda birtakım standartlar getirilmektedir. Bu doküman da aşağıda belirtilen bilgiler yer almaktadır (Anadolu Üniversitesi, 2016: 31).

- ✓ Seyahat evraklarının kontrolünün sağlanması,
- ✓ Yasa dışı girişleri engellemek amacıyla havaalanında gerekli olan önlemlerin alınması,
- ✓ Kargo için gümrük işlemlerinin düzenlenmesi, otomasyon kullanımı ve kabul edilmeden önce kontrol edilmesi ile ilgili düzenlemelerin yapılması
- ✓ Kabine alınacak bagajların kontrol edilmesi ve kısıtlandırımları

- ✓ Havalimanı güvenliği hakkında kendisine üye olan ülkelere birçok uygulama talimatı göndermektedir.

#### **1.4.2 Ulusal Kuruluşlar**

İlgili kuruluşların bir kısmına ulusal düzenlemeler konu başlığının altında Milli Sivil Havacılık Güvenlik Programında belirtilmekle beraber Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMİ) Genel Müdürlüğü hakkında alt başlıklarda bilgi verilmiştir.

##### **1.4.2.1 Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)**

1954 yılında diğer ülkeler ile ilişkilerimizin düzenli bir biçimde yürütülmesi ve ulusal anlamda menfaatimizi korumak amacıyla Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde ‘Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı’ kurulmuştur. 1987 yılına gelindiğinde bulunan koşullar değerlendirilerek “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü” yeniden teşkilatlandırılmıştır. SHGM, 5431 sayılı “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun” ile finansal açıdan özerk duruma gelmiştir aynı zamanda şu anki yönetim yapısına kavuşmuştur.

Genel Müdürlüğün görev yetki ve sorumluluklarının bir kısmı aşağıda belirtilmiştir (SHGM, 2019a):

- ✓ Sivil havacılık faaliyetlerinin uluslararası kurum ve kuruluşların koymuş olduğu kural ve standartlar da düzenlenmesini sağlayacak olan unsurları belirlemek ve takip etmek
- ✓ Uluslararası sivil havacılık alanında gerçekleşen gelişmeler hakkında bilgi sahibi olmak,
- ✓ Sivil havacılık ile ilgi etkinliklerin gelişmesini sağlamak niyetiyle politikalar uygulamak ve bu politikaların uygulanmasının takibini yapmak,
- ✓ Sivil havacılık faaliyet alanlarını hedef alan, mevzuatlara aykırı fiillerin engellenmesi niyetiyle gerekli görülen önlemleri almak ve bunların yerine getirilmesini sağlamak,
- ✓ Sivil havacılığa yönelik yasalara uygun olmayan fiillerden ve doğal afetlerden korunmak amacıyla gerekli olan önlemleri almak ya da ilgili kurumlara aldirmek,
- ✓ Bakanlığın vermiş olduğu yetkiyle sivil havacılık ile ilgili kazaların ve olayların tahkikatını yapmak ya da ilgili kurumlara yaptırmak. Tahkikatın neticesinde elde edilen bilgileri değerlendirilerek gerekli görülen tedbirleri almak,
- ✓ Sivil hava araçlarında uçuş operasyonlarını güvenli bir şekilde yapılmasını sağlamak için gerekli görülen tedbirleri almak, ilgili kurumların denetimini yapmak,

- ✓ Öngörülen kurallara uygun hareket etmeyen sivil havacılık sektöründe faaliyette bulunan şahıslara, uygulanacak teknik ve idari yaptırımlara ilişkin unsurları belirlemek,
- ✓ Sivil havacılığın teknik alt yapıya ile ilişkin düzenlemelerini yapmak ve düzenlemelerin işleyişini sağlamak,
- ✓ Bakanlığın kendisine vereceği benzer sorumlulukları yerine getirmektir

#### **1.4.2.2 Devlet Hava Meydanları İşletmesi (DHMI) Genel Müdürlüğü**

Türkiye’de havalimanlarının işletilmesi ile Türkiye hava sahasındaki hava trafiğinin düzenlenmesi ve aynı zamanda kontrolünün yapılmasını sağlar. Türkiye’de sivil havacılık sektörünün altyapısının oluşumunu sağlayan tesis ve donanımıyla, 1933 yılından beri farklı ad ve statü ile hizmetlerini yapan kuruluş, “233 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ve Ana Statüsü” kapsamında 1984 yılından sonra faaliyetlerini “Kamu İktisadi Teşebbüsü” olarak sürdürmektedir. Tüzel kişiliğe sahiptir, faaliyetlerinde özerktir, sorumluluğu da sermayesi ile sınırlıdır. Kuruluşun havaalanlarının işletilmesi, seyrüsefer sistem ve kolaylıklarının kurulması ve işletilmesi, hava trafik kontrol hizmetlerinin ifası, yer hizmetlerinin yapılması, havacılığın modern bir düzeye çıkarılması gibi birçok hizmet ve görevleri mevcuttur (DHMI, 2019a).

DHMI Genel Müdürlüğü, uluslararası hava taşımacılığında emniyeti sağlamak, düzenli ve ekonomik bir çalışma ve gelişmeyi elde edebilmek amacıyla yürürlüğe giren sivil havacılık anlaşmasınca kurulmuş olan ICAO’nun üyesi olmamız sebebiyle üstlenmiş olduğu tüm görevlerini ICAO’nun standartlarına uygun bir şekilde yapmaktadır.

#### **1.5 Havaalanlarında Kolluk Kuvvetlerinin Görevleri**

Tüm ülkelerin kendi içinde halkının güvenliğini, huzurunu ve aynı zamanda dirliğini sağlamak amacıyla oluşturdukları güvenlik birimleri vardır (Gökhan, 2015: 19). Devlet adına kamu düzenini korumakla görevli ve zor kullanma yetkisi bulunan kuruluşlara “kolluk” denilmektedir (Koç, 2002: 7). Kolluk kavramının görev açısından ayrıntılı tanımı; gerekli olan kamu düzeninin oluşturulması, kamu güvenliğinin kollanması ve korunması, suçluların bulunması, suçun önlenmesi, gerekli görüldüğünde zor kullanma yetkisine sahip olan ve yetkileri kanunlarla belirtilmiş kamu kuruluşlar şeklinde ifade edilebilir (Yenisey, 1991: 45). Görevin niteliği gereği, idari ve adli kolluk şeklinde iki kısma ayrılmaktadır. Genel açıdan değerlendirdiğimizde idari kolluğun kamunun düzenini korumaya yönelik olan kolluk faaliyetidir denilebilir. Bu sebeple “önleyici kolluk” veya “suç öncesi kolluğu” olarak da adlandırıldığı görülmektedir. Adli kolluk ise, suçun yapılması durumunda, suçun açığa



çıkmasıyla, suçu işleyen kişilerin ve suçta kullanılan delilleri açığa çıkarılarak adli makamlara verilmesine yönelik faaliyetlerdir. Bu nedenle “suç kolluğu” olarak da ifade edildiği görülür (Gözübüyük ve Tan, 2001: 599).

Kolluk çeşitleri yazarlar tarafından farklı şekillerde değerlendirilse de genel olarak üçe kısma ayrılır. Bunlar genel, özel ve yardımcı kolluklardır (Yaşar, 2005: 18). Genel, özel ve yardımcı kollukların tanımı ve özellikleri hakkında aşağıda maddeler halinde kısaca bilgi verilmiştir.

1. Genel kolluk, ülkenin genelinde kamunun düzenliliğini sağlamak, yönetsel ve de adli gözetim yapmak aynı zamanda vatandaşların bütün fiil ve işlemlerinde sürdürülen kolluk hizmetlerinin anlatıldığı bir kavram olarak karşımıza çıkar (Şafak ve Bıçak, 2005: 75-84). Genel kolluklar, asayiş, emniyeti, kamu düzenini, genel huzuru ve ahlakı sağlayan bununla beraber koruyan ve diğer bütün kanunlarda kendileri için belirtilen sorumlulukları yapan kuruluşlardan oluşmaktadır (Sönmez, 2005: 72). Bunların içinde genel kolluk kuvvetlerinin temel olan işlevi, ülkenin her alanında güvenliğini ve düzenini sağlamaktır. Güvenlik hizmetleri uzmanlık gerektiren bir vazifedir. Genel kolluk kuvvetlerine; suçun engellenmesi, devletin güvenliğinin sağlanmasıyla ilgili konular ve adli kolluk görevi yasalarca kendilerine verilmiş görevlerdir. Genel kolluk hizmetlerinin içinde yer alan polislerin belediye sınırları içinde görev yaptığı görülürken jandarma polisin teşkilatlanmamış olduğu kırsal bölgelerde görev yaptığı görülmektedir (Zogo, 2009: 18). Bu kısımdan da anlaşılacağı gibi genel kolluk görev alanı itibariyle yurt genelinde hizmet vermektedir. Bağlı buldukları makam açısından değerlendirildiğinde genel kolluğun İçişleri Bakanlığına bağlı olduğu görülür (Çetin, 2007: 10).

2. Özel kolluk, mal ve hizmetlerinin veya kendilerinin korunması için ücret karşılığı güvenlik hizmeti sunan, güvenlik hizmetinin sunduğu kişi, mal ve hizmetler ile ilgili olarak arama, tutuklama ve alı koyma gibi yetkileri olan kolluk kuvvetidir (Swol, 1999: 23 ). Aynı zamanda bir toplumdaki belirli ihtiyaçların karşılanması için belirlenen amaca uygun olarak kurulan ve faaliyet gösteren kolluklardır. Yani özel kolluk, her tür faaliyet konusunda ve herkes hakkında değil, sadece kendi kanunlarında belirlenmiş faaliyetler konusunda ve bu tür faaliyetleri icra eden kişiler üzerinde yetkili ve görevlidirler (Gözler, 2002: 224). Buna bağlı olarak özel kolluğun görevi hizmet alanı ile sınırlı olduğu görülmektedir (Yenisey, 2009: 15). Genel kolluk İçişleri Bakanlığına bağlı iken özel kolluk bünyesinde kurulduğu bakanlığa, mülki ve mahalli idare gibi bağlı bulunduğu mülki amirliklerin dışında özel kurumun yetkili kişilerine karşıda sorumlu olabilmektedirler (Yaşar, 2008: 22).

3. Yardımcı kolluk, özel ya da genel kolluk çalışanlarının bulunmadığı durumlarda kolluğun görevlerinin yapılmasını sağlayan şahıs ve kuruluşlardır. Genellikle genel kolluk kuvvetlerine destek olma nitelikte olan şahıs ve kuruluşlardır (Zogo, 2009: 21-22).

Havaalanlarında görev alan kolluk kuvvetleri havaalanında oluşan yasa dışı durumları ortaya çıkartmak, bu tür durumlar olmadan engellemek, sivil havacılık için tehdit uyandıran şahısları gözlemek aynı zamanda sivil havacılığın, yasalara uygun olmayan fiillere karşı korunmasını sağlamakla görevli olduğu görülür. Havaalanlarındaki güvenlik kuvvetleri, görevlerini yerine getirirken mevzuatların ön gördüğü şekilde hareket ederler. Hava meydanlarında güvenlik kuvvetlerinin görevleri şöyle sıralanmıştır ( MSHGP'danakt. Sayın, 2011: 51):

- ✓ Uçağın güvenliğini tehlikeye düşürecek kişi ve nesnelere ulaşmasını ve uçak ile seyahat etmelerini engelleyecek önleyici güvenlik önlemlerini alır
- ✓ Binaların, tesislerin, kişilerin ve uçakların zarar görmemesi için yasadışı müdahaleleri önleyici tedbirler alır,
- ✓ Havaalanlarında 5607 sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu'nda belirtilmiş olan görevlerin yerine getirilmesini sağlar,
- ✓ Türkiye'ye giriş ve çıkış yaban yabancı uyruklu kişilerin giriş-çıkış işlemlerini ve mevzuatlarda bu konu ile belirtilen görevleri yerine getirir,
- ✓ Kamunun düzenini sağlar, korur ve düzenliliğin devamını temin eder,
- ✓ Suçun işlenmesi durumunda suça el koyar, suç ile ilgili delilleri toplar, konu ile ilgili kişileri yakalar ve adli işlemlerin yapılabilmesi için ilgili yerlere sevkini sağlar,
- ✓ Suçları önlemek için meydanları izlemek, devriye hizmetiyle sürekli kontrol etmek, güvenlik tehdidi oluşturabilecek şahısları belirlemek için yolcuları izlemek,
- ✓ Havaalanlarında bulunan diğer birimlerle iş birliği içinde olarak, meydana gelme ihtimali olan yasadışı eylemleri önlemek, olayın olması durumunda olayın son bulması için gerekli olan tedbirleri almak,
- ✓ Silah ile müdahale, patlayıcı maddelerin etkisiz duruma getirilmesi gibi önemli olaylara karşısında hızlı bir şekilde müdahale edebilmek için personel eğitme,
- ✓ Şahısların ve araçların izinsiz olarak havaalanı çevresine, terminal ve hassas bölgelere girmelerini önlemek adına gerekli önlemleri almak,

Havaalanlarında belirtilen bu görevler genel kolluk içerisinde yer alan polisler ve özel kollukların içerisinde yer alan özel güvenlik teşkilatı çalışanları yerine getirmektedir.

### 1.5.1 Özel Güvenlik

Özel güvenlik kavramı, güvenlik ile ilgili hizmetlerin özel şahıs ya da kurumlar tarafından uygulanması ya da özelleştirilme yöntemi ile devlet kolluğunun dışında bir çeşit güvenlik sistemleri ile uygulanmasını sağlayan politika ve planların bütünü olarak açıklanabilir (Derdiman, 2005: 29). Aynı zamanda Yılmaz (1996: 72) özel güvenlik kavramını, kâr elde etmek amacıyla bireysel olarak görev yapan şahıs ve ya şirket tarafından sunulan hizmet ya da hizmetlerin bedelini ödeyen şahısların veya kuruluşların can ve mal güvenliğini sağlayan yapılar olduğunu belirtmiştir. Tanım içeriği incelendiğinde:

- ✓ Hizmet karşılığında ücret ödenmesi gerekmektedir ve aynı zamanda kar elde etme amacı güder,
- ✓ Bu hizmetten özel kişiler ya da kuruluşların yararlanabilmesi için hizmet bedelinin ödemesi gerekmektedir ve
- ✓ Özel hizmetler talep nedeniyle olduğu görülmektedir.

Güvenlik görevlisi ise; belirlenmiş olan yetkisi çerçevesinde, binalarda ve tesislerde, hukukun uygun gördüğü talimatlar dahilinde; can ve mal güvenliğini korumak için gözetim, denetim ve aynı zamanda kontrol yapma bilgi ve donanıma sahip olan nitelikli kişidir (Kaygısız, 2005: 3). Özel güvenlik çalışanları, genel kolluğun sorumluluğunda olmakla beraber özel güvenlik komisyonunun şahsına belirttiği yerlerde, daha çok suçun önlenmesi faaliyetini yerine getirmekle görevlidir (Dalda ve Karagöz, 1998: 2). Sadece komisyonun kendisine tanıdığı alan sınırları içerisinde görevli ve yetkilidirler (Yenisey, 2009: 15). Özel güvenlik alanında görevde bulunan personellerin görevi; yönetmelik, kanun ve bağlı bulunduğu kurumun çalışmasına ve yapısına bağlı olarak hukuki acıdan mevzuatlar doğrultusunda, yetkili olan amirin kendisinden yapmasını istediğini yapmak, yapılmasını istemediği hususları da yapmamak biçiminde tanımlanabilir (Domaç,1998: 22).

### 1.5.2 Özel Güvenlik Görevlisinin Yetkileri

Yetki; kanun, tüzük ve yönetmeliklerde belirtilerek yapılması istenilen hizmetleri yapabilme gücü şeklinde tanımlanabilir (Aydın, 2002: 131). Yetkinin kullanılmasında kanunların tayin ve tespit ettiği sınırlar içerisinde aynı zamanda amacında kamu yararı ve kamu güvenliği gereklidir ve hiç kimse yetkiyi kendi çıkarları için kullanamaz (Tezsever, 1991: 6).

Özel güvenlik görevlisi, özel güvenlik mesleğinin tanımına uygun yetkilerle donatılmıştır. Özel güvenlik görevlisinin görevi koruma hizmetini verdiği kurum ya da kişilerin kişisel muhafazası ile sınırlıdır (Yenisey, 2009: 15). Polisten farklı olarak, özel

güvenlik görevlisi zamana ve yetki alanı olan mekâna bağlı olarak koruma hizmetini yerine getirir. Aynı zamanda yetkileri ilgili yasalar tarafından sınırlı tutulmaktadır (Yaşar, 2008: 22).

Özel güvenlik görevlisinin 5188 sayılı kanunun 7 maddesinde belirtilen özel güvenlik yetkilerinin bir kısmı şu şekilde belirtilebilir:

- ✓ Koruma göreviyle buldukları alanlara girmek isteyen kişileri kapı tipi dedektöründen geçirme, sinyal vermeleri durumunda kişilerin üstlerini dedektör yardımıyla arama, ilgili kişilerin içeri sokmak istediği nesnelere x-ray cihazı veya benzeri güvenlik sistemlerden geçirerek güvenlik işlemlerini yapma,
- ✓ Doğal afet durumlarında ve yardım istenmesi durumunda görevi alanındaki binalara girme.
- ✓ Havaalanı gibi toplu ulaşımın olduğu terminal girişlerinde bulunan şahıslara kimlik sorma, ilgili kişileri kapı tipi dedektöründen geçirme, üstlerinde tehlikeli bir madde olma olasılığı nedeniyle detektörle aramak, nesnelere X-ray cihazından geçirerek kontrollerini yapmak,
- ✓ Şahısların oluşabilecek tehlikeden korunması niyetiyle yapılması gereken işlemleri yapmak

Derdiman ise, özel güvenlik görevlilerinin temel yetkilerini (Derdiman, 2005: 44-47):

- 1) Arama ve yakalama yetkisi,
- 2) Koruma, kontrol ve emanete alma,
- 3) Kimlik sorma, denetleme ve güvenlik önlemleri alma,
- 4) Zor kullanma ve
- 5) Silah taşıma yetkisi şeklinde sıralamıştır.

Derdiman (2005: 44-47) tarafından belirtilen bu yetkiler sırasıyla alt başlıklarda açıklanmıştır.

### **1.5.2.1 Yakalama ve Arama Yetkisi**

Kamu düzenine, kamu güvenliğine ya da bir kişiye yönelik yapılan bir tehlikenin ortadan kaldırılabilmesi için kontrol altında tutulması gereken ya da suç işlediğine karşı kuvvetli deliller bulunan şahsı gözaltına alma işlemlerinden önce hakim kararı olmamasına rağmen ilgili kişinin özgürlüğünün geçici olarak kontrol altına alınmasına yakalama denilebilir (25832 Sayılı Kanun Md.4). Özel güvenlik alanında görev yapan kişilerin yakalama yetkisine sahip oldukları Ceza Muhakemesi Kanununda 90'ıncı maddede belirtilmiştir (5188 Nolu Kanun, Md.7/c). Özel güvenlik görevlisi görev alanı içinde,

haklarında yakalama emri ya da mahkûmiyet kararı bulunan şahısları yakalama ve arama yetkisine sahiptir (5188 Nolu Kanun, Md.7/d).

Özel güvenlik görevlilerinin hizmet verdikleri yerler özel işletmelere veya kurumlara ait bina ve alanları olup bu alanlara giriş, bu alanlara sahiplerinin istediği ve girmek isteyenlerinde arzusu doğrultusunda olmaktadır. Bu alana giriş yapmak isteyenler özel güvenlikten istenen güvenlik hizmetlerine karşı çıkmamalıdır güvenlik önlemi için arama vb. hizmetlere karşı çıkanlar belirtilen alanlara girişlerine izin verilmez (Özer'denakt. Başoğlu 2007: 61). Aynı zamanda özel güvenlik görevlileri, görevli olduğu alanlarda taşınması ve bulundurulması yasaklanmış olan silah, patlayıcı madde ya da bu tür eşyaların belirlenmesine yönelik kapı tipi dedektör ve el dedektörü kullanmaya yetkisi olduğu gibi belirtilen eşyaları x-ray cihazından geçirme yetkisine sahiptir. Belirtilen bu durum birçok yerlerde kullanılacağı gibi havaalanı binalarına, uçaklara, giriş çıkış yapan yolcular ve havaalanında görevli olan kamu kuruluşları ve özel kuruluşların çalışanlarının üstlerinin, araçlarının ve eşyalarının aranmasında da görülmektedir (Özer'denakt. Başoğlu 2007: 61). Aynı zamanda özel güvenlik görevlisi havaalanlarında kişilere kimlik sorma, kapı tipi dedektöründen geçirme ve kişilerin üstlerini el dedektörü ile arama yapmak gibi yetkilere sahiptir (5188 Nolu Kanun, Md.7/d).

#### 1.5.2.2 El Koyma (Emanet Alma) Yetkisi

Özel güvenlik görevlerinin genel kolluk kuvvetlerine hemen haber vermek koşuluyla, aramalar esnasında suç teşkil eden ya da delil olabilecek veya herhangi bir suç teşkil etmemekle birlikte tehlikeye neden olabilecek eşyayı emanete alma yetkisine sahiptir (5188 Nolu Kanun, Md.7/g).

Hukukumuzda iki türlü el koyma mevcuttur (Gülcü, 2004: 132).

Birincisi Adli El Koyma: Suç delili olan ve müsadereye konu olan bir mal ya da eşya üzerinde zilyede ait tasarruf yetkisinin kamu gücü kullanılarak veya kişinin rızası ile geçici olarak kaldırılmasıdır.

İkincisi de Önleme El Koyması: Daha suçun işlenmesinden önce tehlikenin ber taraf edilmesi niyetiyle aramanın şartlarının gerçekleşmesi durumunda, arama sonucunda bulunan eşyaya el konulmasıdır (Topal, 2015: 63).

Özel güvenlik görevlileri üç halde el koyma yetkisine sahiptir (Gülcü, 2004:132).

- ✓ Güvenlik açısında tehlike oluşturacak bir suçun engellenmesi niyetiyle bir takım eşya ya da aletlerin görevli bulunduğu alana girmesini engelleyip bunlara el koyabilir.
- ✓ Bir suçun işlenmesinde kullanılan eşyayı, bulundurulması ve taşınması suç olan eşyayı zapt edebilir.

- ✓ Aynı zamanda terk edilmiş ya da bulunmuş eşyayı emanet alabilir (5188 Nolu Kanun, Md.7/h).

### 1.5.2.3 Kimlik Sorma Yetkisi

Özel güvenlik alanında görevli olan kişilerin ana görevini oluşturan önleyici yetkilerinin arasında olan kimlik sorma yetkisi kişilerin özgürlük ve haklarına en az müdahale edici mahiyettedir.

Önleyici maksatla yapılan kimlik sorma yetkisinin, şüphenin doğması ve yoğunlaşması ile adli nitelikli yakalama, el koymaya kadar gidebilecek süreci başlatması mümkündür (Gülcü, 2004: 132).

### 1.5.2.4 Zor Kullanma Yetkisi

Özel güvenlik görevlileri Borçlar Kanunu'nun 52'nci maddesine, Türk Medeni Kanununun 981 inci maddesine ve Türk Ceza Kanunu'nun 24 ve 25 inci maddelerine de belirtildiği gibi zor kullanma yetkisine sahiptirler (5188 Nolu Kanun, Md.7/k).

Özel güvenlik görevlisi; kendisinin vermiş olduğu yasal emir ve yönlendirmelere ve belirlenmiş olan yasal kurallara uyulmaması, görevinin yerine getirmesinin engellenmesi gibi durumlarında zor kullanmaya başvurmak durumunda kaldığı veya zor kullanabileceği durumlar oluşabildiği görülür (Aydın, 1996: 123-128). Özel güvenlik görevlisinin zor kullanabilmesi için bazı kurallara uyulması ya da bazı koşulların bulunması gerekmektedir. Belirtilen bu koşulların bir kısmı şu şekilde belirtilebilir (Aydın, 1996: 123-128):

- ✓ Özel güvenlik görevlilerinin kuralsız olarak zor kullanma yoluna gitme yetkisi yoktur, zor kullanma için gerekli görülen koşulların oluşması gerekmektedir.
- ✓ Zor kullanmanın karar vermesi durumunda ve bunun için gerekli olan koşulların oluşması halinde şahısların rızasının sorulmasına gerek bulunmamaktadır.
- ✓ Özel güvenlik görevlisi zor kullanmayı gerektirecek durumların ortaya çıkmasında kendisi bir neden durumunda olmaması gerekir.
- ✓ Zor kullanma işlemi kanunlara uygun olmalı ve aynı zamanda bir görevin yerine getirilmesi niyetiyle yapılmalıdır. Kısacası görev dışı, özel güvenlik görevlisi kişisel bir amaç için yapmamalı ve yaptığı kanunlara aykırı olmamalıdır.
- ✓ Özel güvenlik görevlisinin zor kullanabilmesi için zorunlu kalmış olmalıdır. Zorunluluk kelimesinden anlatılmak istenen olaya karışan kişilerin kaçmasını engel olmak ve bu kişileri yakalamak, olay ile ilgili suç delillerini muhafaza etmek vs. için, diğer mevcut olan tüm yetkilerin kullanıldığını, tüm yolların denendiğini ve artık zor kullanmaktan başka bir çözümün bulunmadığı anlar olarak belirtilebilir.

- ✓ Özel güvenlik görevlisinin uyguladığı zor kullanmanın derecesi ve niteliği ilgili durumun şiddeti ile orantılı olmasını gerektirir. Bunla beraber karşılaşılan karşı koyma durumu ya da saldırıya göre zor kullanmanın niteliği ve derecesi değişmelidir.
- ✓ Özel güvenlik görevlisi zor kullanmada kullanacağı kuvvetin türünü aşamalı olarak arttırılması gerekir bu durum son derece önemlidir.

### 1.5.2.5 Silah Taşıma Yetkisi

Özel güvenlik görevlisinin silah taşıma yetkisi ayrıklı bir yetkidir. Öncelik olarak silahsız olarak hizmet ve güvenlik de kullanılan cihazlarının kullanımı tavsiye edilmekte, fakat bunlar yetersiz kaldığı durumlarda canlıların üzerinde kalıcı olan bir etkisi bulunmayan kimyasallara izin verilmektedir. Ancak ilgili görevin özüne göre eğer bu da yetersiz kalacak olur ise yarı otomatik tabancalar ve bir takım av silahlarına ayrıca uzun namlulu silahlara dahi izin verildiği görülmektedir (Gül, 2015: 47-48).

Özel güvenlik komisyonunun kararı üzerine, şahsı silahlı bir personelin korunması, kurum ve kuruluşlar bünyesinde özel güvenlik birimi kurulması ya da güvenlik ile ilgili hizmetinin şirketler aracılığı ile gördürülmesi valinin iznine bağlıdır. Ancak para ya da değerli eşyanın nakli gibi geçici ve ya acil olan durumlar söz konusu olduğu zamanlarda, komisyonun kararı aranmaksızın, valilik tarafından özel güvenlik izni de verilebilmektedir. Komisyon, koruma ve gerekli olan güvenlik hizmetini yerine getirecek olan personelin, bulundurulabilecek ya da taşınabilecek silah ve teçhizatın maksimum miktarını ve özelliğini, gerekli gördüğü durumlarda diğer fizikî ve aletli güvenlik önlemlerini belirlemeye yetkilidir. Aynı zamanda havaalanı gibi yerlerde alınacak olan güvenlik önlemlerine ilişkin uluslararası yükümlülükler saklıdır (5188 Nolu Kanun, Md.3).

Silahlı özel güvenlik görevlisinin, eğitim ve öğretim kurumlarında, sağlık tesislerinde, talih oyunları işletmelerinde ve içkili yerlerde çalıştırılmasına kesinlikle izin verilmez. Bununla beraber özel güvenlik görevlileri, özel toplantılarda, sahne gösterileri ve benzeri faaliyetlerde silahlı bir şekilde görev yapamazlar. Ancak özel güvenlik şirketlerine, para ve değerli eşyanın taşınması gibi geçici ve de süreli koruma ve güvenlik hizmetlerinde kullanılmak üzere aynı zamanda özel güvenlik eğitimi veren kurumlara, silah eğitimlerinde kullanmak amacıyla, komisyonun kararı ve valinin onayıyla silah alma, silahı kullanma ve silahı taşıma izni verilebilir. Koruma ve güvenlik hizmetinde kullanılacak silah, ilgili olan kişi ya da kuruluş tarafından temin edilmektedir (5188 Nolu Kanun, Md.8). Özel güvenlik görevlilerinin silahlarını görev alanlarının dışına çıkarmaları söz konusu değildir. Ancak

işlenmiş bir suçun sanığı ya da suç işleyeceğinden kesinlikle kuşku duyulan şahsın takip edilmesi, dışarıdan yapılan yasa dışı fiillere karşı önlem alınması, para ya da değerli eşyanın nakli gibi güzergâh ifade eden durumlarda güzergâh boyu görev alanı sayılabilir. Özel güvenlik görevlilerinin görev alanı, mecburi durumlarda Komisyon kararı ile genişletilebilir. Silahla görev yapacak olan özel güvenlik personelinin silahlı, diğerlerinin ise silahsız olduğunun bilgisi kimlik kartlarında belirtilir. Özel güvenlik görevlisi kendisine verilen özel kimlik belgesi ve silah taşıma belgesini kendisinin dışın da başkasının kullanmasına, silahının başkası tarafından taşınmasına izin vermesi ya da belgesinde kayıtlı olan silah dışında başka bir silahı taşıması kesinlikle yasaktır (5188 Nolu Kanun, Md.8).

### 1.5.3 Özel Güvenlik Hizmetleri

Özel güvenlik hizmetleri iki şekilde açıklamak mümkündür. Birincisi genel özel güvenlik hizmetleri, ikinci ise hizmet alanları her havaalanına göre değişiklik gösterebilmekle beraber havaalanlarında vermiş oldukları hizmetlerdir. Konu ile ilgili bilgiler aşağıda bir ve ikinci kısım şeklinde açıklanmıştır:

1. Kısım: Özel güvenliğin hizmetleri aşağıda kısaca açıklanmıştır (Çetin, 2007: 22-26):

**Koruma Hizmeti:** Genel anlamda can ve mal güvenliğini bozmaya yönelik bulunan ya da olası tehlikelere karşı alınan önlemler bütününe koruma denilmektedir (Karagöz, 2002: 79) Güvenlik sistemi içinde yer alan görevlerin en kapsamlısı koruma görevleridir. Koruma görevi genellikle binaların korunmasını içerir. Özel güvenliklerin temel görevleri arasında trafiği idare etmek ve kuruluşun güvenliğini sağlamak, ilgili kuruluşa girmek isteyen kişileri ve ya yanında bulundukları eşyaları kontrol etmek ve aynı zamanda genel olarak görev aldıkları şirketin kendisinden istenen kuralları uygulamak bulunmaktadır. Özel güvenlik suçların oluşumunu önlemekle sorumludur ve eğer teşebbüs edilen bir suç var ise durumu resmi güvenlik güçlerine bildirmekle de yükümlüdür (Çetin, 2007: 22).

Diğer bir koruma şeklide yakın korumadır. Önemli kişi veya kişilerin; yaşadıkları yer ve görev yaptıkları ofisler ile araçlı ya da yaya olarak yapacağı planlı olan ya da son anda oluşan seyahat ve programlarında, ilgili kişinin güvenliğinin koruma görevlisi tarafından, teknolojik aletler kullanılarak ve fiziki tedbirler alınarak yürütülen faaliyetlerdir. Günümüzde kişi veya kişilerin koruması oldukça yaygındır. Yakın korumanın temel görevi kişi veya kişileri her türlü olumsuzluklara karşı güvene almak ve aynı zamanda kişilerin zarar görmelerini önlemektir (Yalabık, 2006: 20).



Devriye Hizmetleri: Devriye, sınırları daha önceden belirlenmiş olan bir bölgede hareketli olarak fizikî varlık göstermek ve sürekli olarak gözlem yapmak sureti ile koruma ve aynı zamanda caydırıcılık sağlama faaliyeti şeklinde açıklanabilir (DHMI, Eğitim El Kitabı: 98). Diğer koruma hizmetleri ile karşılaştırıldığında devriye hizmetleri daha ekonomik olmasına rağmen, belirlenmiş iki noktanın arasındaki kısmının kontrol edilme süresinin uzunluğu tehlikeye neden olabileceği için güvenlik açısından dezavantaja neden olabilmektedir (Green. v.d., 1975: 309). Belirtilen dezavantajın ortadan kaldırılabilmesi için devriyelerin görev alanlarının dikkatli bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir.

Devriyenin temel fonksiyonları şöyle özetlenebilir (Kavgacı, 1997: 88).

- ✓ Kişilerin (ayrıca bina ve ikametlerin) güvenliklerini sağlamak,
- ✓ Kişilerin yardım çağrılarına daha hızlı bir şekilde cevap vermek,
- ✓ Suçlara karşı caydırıcı olmak,
- ✓ Halk ile yakın ilişki içine girmek ve
- ✓ Halktan bilgi akışını arttırmaktır.

Alarm Cevap Hizmetleri: Alarm cevap sistemleri günümüzde özellikle yangın, hırsızlık ve soygun gibi olayları önlemek amacıyla, yoğun bir şekilde kullanılmaktadır. İşleyiş aşamasında arızadan, kişinin dikkatsizlikten kaynaklanan yanlış alarmlar, kolluk kuvvetlerini gereksiz meşgul etmektedir, bu nedenle ilgili kuruluşa ve ya işletmelere cezai uygulamalar yapılabilmektedir. Buradan da anlaşılacağı en büyük dezavantajı, %95'ten fazla bir oranda yanlış alarmın iletilmesidir (Green ve Farber, 1975: 310). Belirtilen sorunlar nedeniyle alarm merkezlerinin özel sektör tarafından hizmet faaliyetlerinin yürütülmesi, gelen alarmların analiz edilerek niteliklerine göre gerekli birimlere bilgi akışının sağlanması bu tür olumsuzlukların giderilmesinde oldukça etkili olmaktadır (Gürbüzkol, 2013: 32).

Danışma Hizmetleri: Değerli mallarını korumak isteyen ya da riskleri azaltmak amacıyla bilgi talep eden birçok firma polis yerine bu konuda uzmanlaşmış özel güvenlik sektörüne başvurmaktadır. Her meslekte olduğu gibi, burada da bir grup uzman görev yapmakta ve bilgilerini ücret karşılığında satmaktadır. Genel olarak bu kişilere güvenlik danışmanı denilmektedir. Güvenlik danışmanları başvuru yapan kişilere ya da şirketlere kendi mal varlıklarını veya şahısları korumak için tavsiyeler vermekte ve önerilerde bulunmaktadır (Grant, 1992: 3).

Güvenlik danışma hizmetleri iki alanda verilmektedir. İlki kişisel güvenlik danışmanlığı iken ikincisi kurumsal güvenlik danışmanlığıdır.

Kişisel güvenlik danışmanlığı; işyerinde, seyahatlerde, otomobil kullanırken, , telefonla görüşürken vb. daha birçok alanda alınacak güvenlik önlemlerini içermektedir.

Hırsızlık, soygun, gasp, şiddet gibi olaylardan korunmak için yapılması gerekenler yöntemler öneriler şeklinde müşterilere iletilmektedir (Geleri ve Aygün, 2005: 277-314).

Kurumsal güvenlik; tesisler, binalar, limanlar gibi daha birçok alanda oluşabilecek riskleri en aza seviyeye indirmek ve ya mevcut olan önlemleri yenilemek niyetiyle sunulan bir hizmettir. Oluşabilecek saldırı, hırsızlık, tabi afetler gibi risklere karşı prosedürler oluşturulmaktadır (Dağdeviren, 2003: 19-47).

Para ve Değerli Eşyalar Nakil ve Ulaştırma Hizmeti: Para ve senet gibi değerli evrakların yanında değerli eşya gibi maddelerin belirlenmiş olan bir yerden diğer bir yere zırhlı araç ve kargo ile hiçbir biçimde zarar görmeden güvenli bir şekilde ulaştırılmasının sağlanması şeklinde ifade edilebilir (Başoğul, 2007: 52).

2. Kısım: Havaalanlarında görevli “Özel Güvenlik Teşkilatı” idari ve özlük hakları açısından kendi buldukları kuruluşa tabi olmakla beraber çalışma biçimi ve görevin gerektirdiği diğer unsurlarda Mülki İdare Amirliğine bağlı olduğu görülmektedir. Teşkilatın görev alanı havaalanı sınırlarının içerisidir. Havaalanlarında özel güvenlik çalışanlarının güvenliğinden sorumlu olduğu görev yerleri “Havaalanı Güvenlik Komisyonu” belirlenmektedir (İçişleri Bakanlığı’danakt. Sayın, 2011: 53). Diğer alanlarda olduğu gibi havaalanlarında da İdari kolluk ya da diğer adıyla önleyici olan kolluk hizmetlerinin çoğu özel güvenlik kuruluşları tarafından yapılmaktadır (Dalda ve Karagöz, 1998: 2).

Özel güvenlik kuruluşlarının havaalanlarında sunduğu güvenlik hizmetlerinin bir kısmı aşağıda belirtilmiştir (<http://www.tavguvenlik.com/sivil-havacilik.aspx>):

- ✓ Terminal Giriş ve Çıkış Kontrol Noktalarında Yolcu ve Bagajı Taraması
- ✓ Uçuş Öncesi Güvenlik Kontrolünde Yolcu ve Kabin Bagajı Taraması
- ✓ Özellikli Yolcuların Yolcu ve Bagajın Kontrolü,
- ✓ Transit ve Aktarmalı Yolcu ve Bagajın Kontrolü.
- ✓ Uçak altı Bagajların Taraması
- ✓ Havalimanı Çalışanlarının Güvenlik Taraması
- ✓ Kargo Güvenliği ile İlgili Hizmetler
- ✓ Havalimanı ve Uçak İçi Tedariklerin Taraması
- ✓ Havalimanı Çevre Güvenliği
- ✓ Uçak Özel Güvenlik Hizmetleri
- ✓ İkrım Güvenliği ile İlgili Hizmetler

Özel güvenlik çalışanları havaalanlarında verdikleri bu hizmetleri birinci kısımda belirtilen hizmetlerin bir kısmını ya da tamamını kullanarak yaparlar.

Bu görevlere ilave olarak havaalanı özel güvenlik görevlisi aşağıda belirtilen görevleri yapakla mükellef olduğu görülür (İçişleri Bakanlığı'danakt Sayın, 2011: 53).

- ✓ Havaalanında meydana gelen kurallara uygun olmayan olayları polise yardımcı olacak şekilde bilgisini vermek,
- ✓ Havaalanında şüpheli olan durumları gözlemek,
- ✓ Havaalanında eğer adli bir olay vuku bulmuşsa ya da gelme ihtimali gözlemlediği anda olay yerinde polis yoksa olaya müdahale etmek,
- ✓ Havaalanında adli herhangi bir olay olması durumunda hızlı bir şekilde polisin olaylara müdahalesini sağlamak, polis olay yerine gelinceye kadar olayın bulunduğu yeri ve olayda kullanılmış olan suça ait delillerin korunmasını sağlamak,
- ✓ Havaalanı polisinin olaya müdahalesi esnasında kendisine vereceği görevleri yapmak,
- ✓ Havaalanı Mülki İdare Amirliğinin kendisinden istediği havaalanı güvenliği ile ilgili olan diğer görevlerde yerine getirmek.

#### **1.5.4 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yasal Sorumlulukları**

Özel güvenlik personeline karşı bazı yasaklar ve de sorumluluklar 5188 sayılı yasa ile belirlenmiştir. Bunlar:

- ✓ Özel güvenlik görevlileri sadece sorumlu oldukları alanlarda çalışır (5188 Nolu Kanun Md. 16).
- ✓ Özel güvenlik görevlilerinin grev hakkı yoktur (5188 Nolu Kanun Md.17). Bu kurala uymayanlar bu alanda 6 ay görev yapamazlar (5188 Nolu Kanun Md. 20).
- ✓ Özel güvenlik görevlilerine verilen güvenlik kimlik kartları çalışanlara özgüdür ve hiçbir şekilde başkaları tarafından kullanılamaz. Güvenlik kimlik kartları diğerleri tarafında görülebilir olmalıdır. Üzerinde kimliği bulunmayan görevliler ilgili kanunun 7'nci maddesine göre yetkisiz sayılır (5188 Nolu Kanun Md. 12). Güvenlik kimlik kartlarının başkaları tarafından kullanılması durumunda kartlar iptal edilir ve kart sahipleri hiçbir şekilde bir daha güvenlikçi olamaz (5188 Nolu Kanun Md. 20).
- ✓ Özel güvenlik görevlileri silahını görev alanın dışında taşıyamaz (5188 Nolu Kanun Md. 9).
- ✓ Özel güvenlik görevlileri görev süresince kendilerine verilen formalar giymek zorundadırlar. Sadece özel durumlarda ve de ilgili komisyonun izniyle sivil kıyafet giyebilirler (5188 Nolu Kanun Md. 13).

Öte yandan, özel güvenlik personeline mülki idare amirinin yanı sıra genel kolluk amiri görev verebilir (5188 Nolu Kanun Md. 13). Özel güvenlik görevlilerine verilen görevlerde yasalara aykırı herhangi bir durum olursa amirlerin verdiği görevleri yerine getirmeme hakkına sahiptirler. Ancak, kendilerine verilen emirler yazıyla tebliğ edilirse durum değil ve kendilerine verilen emirleri yerine getirirler ki bu durumda ortaya çıkabilecek olumsuz bir durumun sorumlusu emri veren amire aittir. Hangi koşullar altında olursa olsun suç unsuru taşıyan emir hiçbir suretle yerine getirilemez (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 15-16)

a) İhbar yükümlülüğü: 5188 Nolu Kanun Md.1'e göre özel güvenlik görevlileri memur kabul edilmektedir. Bu nedenle, kendi görevleri dahilinde işlenen suçları ihbar etmekle yükümlüdür.

b) Olay yerinin korunması yükümlülüğü: Görev alanında kurallara aykırı bir olayın vuku bulması durumunda genel kolluk kuvvetlerinin olaya müdahale etmesi için geçen süre zarfında olay yerinin korunması esastır (TCK Md. 28).

Özel Güvenlik görevlilerinin olay yeri ile ilgili görevlerini şu şekilde sıralanabilir (Domaç,1998: 24):

- ✓ Olay yerinden ayrılmamak ve olay mahallini koruma altında tutmak
- ✓ Yaralanma varsa yaralının sağlık kurumlarına sevkini sağlamak
- ✓ Olayın tüm safhalarını amirlerine ve genel kolluğa bilgi vermek
- ✓ Suçun gerçekleştiği yerin ve zamanının kayda geçmesine yardımcı olmak
- ✓ Görev alanındaki olayları kontrol altına almak, olay çıkartanları gözetim altına tutmak, şahitleri belirlemek ve zabıtaya teslimini sağlamak.
- ✓ Suçluların kimliklerini belirlemek ve üst makama bildirmek
- ✓ Suça hedef olan kişi ya da kişilerin kimliklerini saptamak
- ✓ Suçlular hakkında eşkal dahil her türlü bilgiyi toplamak
- ✓ Olayla ilgili tüm delilleri kontrol altında tutmak ve
- ✓ Sorumlulara olduğu gibi teslim etmektir.

## **1.6 Havaalanı Güvenliğinde Kullanılan Güvenlik Sistem ve Cihazları**

Yasadışı eylemlerde kullanılacak taşınması yasaklı madde ve aletlerin giriş kapılarında hassas sistemlerle taranması yaygındır (Skorupski ve Uchronski, 2015: 157). Havaalanlarında kullanılan güvenlikle ilgili sistemler hakkında gerekli bilgiler aşağıda alt başlıklar halinde sunulmuştur.

### 1.6.1 X-Ray Bagaj Arama Cihazı

Yolcular ve bagajları X-ray ışın kaynağına sahip cihazlarla taranmakta ve gelen ışınlar detektörler tarafından algılanarak monitöre yansıtılmaktadır (Uzuner, 2003: 90).

Havaalanlarında X-Ray' de nesnelere taramanın amacı şu şekilde belirtilebilir:

- ✓ Taşınması yasak maddelerin havaalanına sokulmasını engellemek,
- ✓ Bagajlarda olması muhtemel yasaklı ve tehlikeli maddeleri tespit etmek,
- ✓ Bagaj kontrollerini seri bir şekilde gerçekleştirmek ve bunun sonucunda kontrol noktalarında olabilecek yığılma ya da gecikmeleri önlemek.

X-ray cihazları havacılığın güvenliği açısından yaşamsal öneme sahiptir. X-ray cihazlarının ehliyetli kişiler tarafından etkin bir şekilde kullanılması önemlidir. Cihazlardan yansıyan görüntülerin teşhisleri ve ayrıntılarının yorumu deneyim ister (Sayın, 2011: 105).

### 1.6.2 Kapı Tipi Arama Detektörleri

Arama detektörleri kapıların şekline göre imal edilirler. Cihazlarda hassasiyet ayarı yapılır ve kapıdan geçenlerin üzerlerinde bulunan metal içerikli nesnenin ağırlığına ve hacmine göre sinyal verirler. Cihaz, küçük nesnelere ayıklayabilme, büyük metal ve metal içerikli nesnelere sesli ve ışıklı alarm verme özelliğine sahiptir. Kapı tipi metal arama detektörlerinin program ve hassasiyet ayarları, terminal giriş kontrol noktaları ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında olmak üzere ayrı ayrı ya da aynı seviyede EADUK ve/veya Havalimanı Güvenlik Komisyonunca tehdit ve risk durumuna göre belirlenebilir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 165-167). Kişilerin üzerlerinde uçuş için tehlike uyandıran cisimlerin tespiti açısından oldukça önemlidir.

### 1.6.3 El Tipi Metal Arama Detektörleri

Havaalanlarına giriş yapan şahısların üzerinde bulunabilecek kesici aletlerle silahların tespiti amacıyla yönelik detektörlerdir. Bu detektörlerin tamamı elektrondür ve bölgesel arama yapmak amacıyla kullanılırlar. El tipi detektörlerin algılama hassasiyeti cihazın özelliğine ve mesafeye göre değişir. Genelde 7,5 cm'ye kadar tarama yapabilme kapasitesine sahiptirler. Kullanım amacıyla yönelik herhangi bir yasaklı aleti algıladığı anda istenen sinyal verirler.

Sinyali alan görevli yasaklı maddeyi inceler ve gerekli işlemleri yapar (Sayın, 2011: 105).

#### **1.6.4 Kapalı Devre Kameralar (CCTV Sistemleri)**

Kapalı devre güvenlik kameraları, güvenlik ve denetleme ihtiyacının duyulduğu birçok mekânda yaygın olarak kullanılmaktadır. Havaalanları bu mekanların başında gelmektedir. Güvenlik ve/veya takip amaçlı olarak kullanılırlar. Kameralar sadece havaalanlarının içini değil aynı zamanda dışını da denetlemede kullanılırlar. Bu sistemde sürekli gözetleme esastır (Kayhan 2015: 18).

#### **1.6.5 Patlayıcı Tespit Sistemi**

Check-in bankolarında teslim alınan bagajların, uçağa yüklenmeden önce bir yazılım ile farklı teknolojilerle (farklı seviyeler) taranmasını sağlamak amacıyla, bagaj konveyörlerinin üzerine monte edilen x-ray bagaj arama cihazları ve/veya tomografi cihazları, iz detektörleri ve güvenlik personeli kombinasyonundan ve bu sistemin idare edilmesi için hazırlanmış olan bir kontrol merkezinden oluşmaktadır. Patlayıcı tespit sisteminin geleneksel X-ray cihazlarına kıyasla daha fazla maddeyi taramasını avantaj olarak belirtilebilir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 170).

#### **2.5.6 İz Detektörü**

Uyuşturucu vb. yasaklı maddenin tespitinde kullanılan bir aygıttır. Patlayıcı ve narkotik maddeler havaya parçacık bırakan, havayla çabuk temas geçen maddelerdir. İz detektörleri yasaklı maddelerden ortama yayılan ya da bu maddeler ile temas etmiş nesnelere üzerinde göz ile görülemeyen iz kalıntılarını ve ya parçacık buharlarını tespit eder (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 238). Detektörlerin usulüne uygun olarak kullanılması önemlidir. Görevli güvenlik çalışanı Patlayıcı İz Detektörü ile kontrol yapacak ise cihazın uç bölümünde yer alan sentetik parça yardımı ile şahsın hem kıyafetlerinden hem de el bagajındaki eşyalardan örnek alır (<https://www.hurriyet.com.tr/havalimanlarinda-patlayici-iz-dedektoru-sayisi-40931415>). Detektörlerden alınan numuneyi analiz ederek patlayıcı kontrolü yapılır.

#### **1.6.7 Detektör Köpekler**

Detektör köpekler son yıllarda çok amaçlı olarak yaygın olarak kullanılmaktadır. Detektör köpeklerin koku alma duyuları oldukça gelişmiştir ve bu özelliklerinden dolayı havaalanlarında da kullanılmaktadır. Detektör köpekler ilk kez Amerika Birleşik Devletleri'nde 1972 yılında kullanılmıştır (Price ve Forrest, 2013; Kayhan, 2015: 19). Detektör köpekler daha çok uyuşturucu maddelerin tespiti amacıyla kullanılmakla beraber Türkiye'de 2019 yılında havaalanlarında yasa dışı yollarla yurt dışına para çıkarmak isteyen yolcuların çantalarını kontrol amacıyla kullanılmaya da başlanılmıştır. Yurt dışına para

çıkartmak ve yurt dışından para getirmek beyana dayalı bir olaydır. Beyan dışı para hareketlerinde yasal işlem yapılır.

### **1.6.8 Tüm Vücut Tarama Sistemi**

Tüm vücut tarama sistemi ilk olarak Kasım 2007’de Phonex Sky Habor Havaalanında kullanılmaya başlanmıştır (Elias, 2011: 3). Bireyin kıyafetlerinin ardındaki çıplak vücudunun, yüksek kalitedeki görüntüsünün üretilmesine yönelik olarak kullanılan sistem farklı görüntüleme tekniklerinin kullanılmasıyla, insan vücudunun iki ya da üç boyutlu olarak taranmasına olanak sağlar (Abeyratne, 2010: 197). Yolcuların vücudu çok kısa sürede tarandıktan sonra elde edilen bilgileri ekran üzerinde göstererek operatörün bilgi sahibi olmasını sağlıyor. Tüm vücut tarama sistemi kapı ya da el tipi metal detektörün belirleyemediği, metal olmayan patlayıcı ve silahlar gibi nesnelere tespit edebilmekte aynı zamanda yolcu ile güvenlik görevlisi arasında oluşan fiziksel temas oluşturmadan yolcunun taranmasını sağlamaktadır (Anadolu Üniversitesi, 2016: 164).

Tüm vücut tarama sistemi ülkemizde ilk kez 2017 yılında Atatürk havalimanında kullanılmaya başlanmıştır.

### **1.6.9 Kartlı Geçiş Kontrol Sistemi**

Kartlı geçiş kontrol sistemi havaalanlarında görevli personele tarafından kendilerine verilen giriş kartları ile gerçekleştirilir. Havaalanlarında görevli personele verilen giriş kartları ile ilgili esaslar 97/9707 Sayılı Yönetmeliğe göre valilikler tarafından çıkarılan Hava Meydanı Giriş Kartları Yönergesinde belirlenmiştir. Bu yönergenin örneği EADUK tarafından hazırlanmış, hava meydanı mülki idare Amirliği tarafından hava meydanının özelliğine göre gerekli ilaveler yapıldıktan sonra İl valilerince onaylanarak yürürlüğe konulmuştur. Havaalanlarında görev yapan personellere verilen bu giriş kartlarının amacı, yetkisi bulunmayan personel ve araçların, havaalanlarının hava tarafına ve güvenlik açısından hassas öneme sahip bölümlere girişlerinin engellenmesi ile uçağa gidip gelen şahısların denetimi için kimlik belirleme sistemi oluşturmaktır. Havaalanı çalışanları kartlarını okutarak hava sahasına ya da kendilerine izin verilen diğer bölümlere giriş yapabilirler. Havaalanı güvenliği için son derece önemlidir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 81).

### **1.6.10 Biyometrik Sistemler**

Biyometrik sistemin çeşitleri, değerlendirmeye konu olan biyometrik özelliğe göre değişiklik göstermektedir. Sadece fiziksel ya da biyolojik karakterler sınırlı olmadığı görülür

(Dhameja, 2005: 46). Bununla beraber yaygın kullanılan biyometrik sistem türleri hakkında aşağıda bilgiler sunulmuştur:

- ✓ Parmak İzi Tanıma: Bir kişinin kendisini belirleyen pek çok biyometrik özelliği vardır. Parmak izleri, özellikle de başparmakların izleri, kişiye özgü bir barkot gibidir. Bir bireyin parmak izi sadece kendisine özgüdür ve bir örneği de yoktur. Bu nedenle kişilerin teşhisinde en yaygın kullanılan yöntemlerin ilk sırasında yer alır. (Karakülah vd., 2004: 13). Tek dezavantajı ender de olsa organ nakillerine bağlı belirsizlikler, teşhiste yararlanılan organlarının yanma ve deri değiştirme gibi olağan dışı durumlarda etkin kullanılamamasıdır (Eren, 2009: 21).
- ✓ Yüz Tanıma: Yüz tanıma sistemlerinde insanların yüzünü veya çehresini oluşturan göz ve çene gibi organların tek tek veya bu organların kendi aralarındaki uyum ve harmonilerden yararlanılmaktadır. Yüz tanıma sistemlerinde görüntüyü yakalamak için kullanılan cihaza yani kameraya herhangi bir fiziksel temasın olmaması sistemin bir avantajı olarak gösterilebilir (Gürbüz, 2014: 20).
- ✓ El Geometrisi Tanıma: Diğer belirtilen biyometrik sistemlerde olduğu gibi doğruluk oranı oldukça yüksek bir sistemdir. Sistemin büyük olması ve aynı zamanda ağır okuma cihazına sahip olması sebebiyle maliyet ve de kullanım açısından dezavantajlara neden olmaktadır. Aynı zamanda sistemde ilgili resmi alınma süresinin fazla olması sistemi yavaşlatmaktadır (Şamlı ve Yüksel, 2009:686).
- ✓ İris Tanıma: İris, kişinin yaşamı boyunca değişmemesinden yola çıkılarak iris tanıma sistemleri geliştirilmiştir (Gürbüz, 2014: 20). Bu sistemde diğer biyometrik sistemlere benzer şekilde iris deseni sayısal hale dönüştürülüp veri tabanında saklanarak gerektiğinde karşılaştırma için kullanılmaktadır (Filiz, 2012: 15). Belirtilen bu sistem diğer sistemler gibi dünyada havalimanlarında kullanılmaktadır ve kimliğin tespit edilebilmesi için yapılan parmak izi alımına göre daha sağlıklı sonuçlar vermektedir (Şamlı ve Yüksel, 2009).
- ✓ Retina Tanıma: Tarama işlemi yapılırken gözün belirli bir süre hareket ettirilmemesi gerektiğinden zahmetlidir. Aynı zamanda gözün bir lazer aracılığı ile tarama işleminin yapılmasından dolayı kişinin lens yada gözlük kullanması gibi durumda kontrol işleminde sorun çıkması nedeniyle çok fazla tercih edilmeyen bir sistemdir (Varol ve Cebe, 2011: 3).
- ✓ Ses Tanıma: Sesin dijital bir veriye dönüştürülüp saklanması ve daha sonra veri tabanında depolanmış olan diğer örneklerle karşılaştırılması mantığına dayanarak çalışan bir sistemdir (Varlık, 2008: 15).



- ✓ DNA Tanıma: Kişilerin saç ve tırnak gibi herhangi bir biyolojik materyalinin ele alınmasıyla hücrenin içerisinde bulunan DNA moleküllerindeki dizilimin incelenmesi sonucunda veri elde edilmesidir (Şamlı ve Yüksel, 2009: 686).

Biyometrik Sistemleri kullanan havaalanlarına örnek olarak şunlar verilebilir: Hartsfield-Jackson Atlanta Uluslararası Havaalanı ve Denver Uluslararası Havaalanında 2017 yılında parmak izi tanıma sistemini güvenliği arttırmak amaçlı kullanılmaya başlanmıştır (<https://www.havaliman.com/havalimanlarinda-parmak-izi-kontrolu-basladi/>). Yüz tanıma ve parmak izi tanıma sistemi 2019 yılında test çalışmaları kapsamında İstanbul Havalimanı (<https://www.ortadogugazetesi.com/ekonomi/istanbul-havalimaninda-hizli-pasaport-gecis-sistemi-basladi-h3364.html>) ve Sabiha Gökçen Havalimanının belirli noktalarına kurulmuştur (<https://blog.alantransfer.com/yuz-tanima-sistemi-ile-pasaport-kontrol-basladi/>). Brisbane, Doha, Muscat, Orlando, Miami, Atina ve Boston gibi birçok havalimanları yüz tanıma sistemini kullanmaktadır (<https://airwaypost.com/atina-havalimaninda-yuz-tanima-sistemi-devreye-girdi/>). Aynı zamanda Amerika Birleşik Devletlerinde bulunan havalimanlarında “El Geometrisi Tanıma Sistemleri” kullanılmaktadır (Sayın, 2011:104).

## **1.7 Havaalanı Güvenlik Hizmetleri**

Havaalanlarında oluşabilecek en ufak bir güvenlik açığında ülke imajını zedelediği gibi can ve mal kaybına da neden olması nedeniyle ülkeler için oldukça kritik öneme sahiptir. Bu tür olumsuz durumlarla karşılaşmamak için havaalanları olabilecek muhtemel güvenlik tehditli filleri önlemek amacıyla çok sayıda güvenlik hizmetlerini yerine getirir.

### **1.7.1 Havaalanı Çevre Güvenliği**

Uçaklara, terminal binasına, tesislere yönelebilecek hukuka aykırı davranışlara yada eyleme karşı havaalanı çevresinde birçok güvenlik önlemleri almaktadır. Bu güvenlik önlemlerinin bir kısmı alt başlıklarda sunulmuştur.

#### **1.7.1.1 Tel Örgü**

Havaalanları tel örgüleri MSHGP'nın Ek-14 Yapısal Güvenlik Unsurları çerçevesinde tesis ettirilir. Hava meydanı sahası normal kabiliyetteki insanların geçişine mani olacak şekilde ve yükseklikte tel örgü ile çevrilir (DHMI, Eğitim El Kitabı: 101). Çevre güvenliği uygulamalarıyla; havaalanı sınırlarını belirleyen tel örgülerden kişilerin ve tehlike unsuru olan maddelerin girişini engellemek, kişilerin ve nesnelerin belirlenmiş olan güvenlik kontrol noktalarında güvenlik işlemlerine tabi olduktan sonra geçmesini sağlamak ve havaalanının yakın çevresinden hava araçlarına yönelik uzaktan yapılabilecek kanun dışı eylemlere engel

olmak amaçlanmaktadır (Benny, 2012: 84; Uzuner, 2003: 78). Polisin görev almadığı alanlarda tel örgü boyunca belirtilen noktalarda güvenlik hizmeti Özel Güvenlik Teşkilatı tarafından yapılmaktadır (Sayın, 2011: 86).

### **1.7.1.2 Nöbetçi Kulübeleri**

Havaalanlarında tel örgünün olduğu tüm sınırlarda belirli aralıklarla ve kör nokta olmayacak biçimde nöbet kuleleri oluşturulur bunun sayesinde havaalanının çevresi oluşabilecek tehlikelere karşı sürekli denedim halinde tutulur (Uzuner, 2003: 77). Nöbetçi kulübeleri, havaalanı güvenliğine yönelik güvenlik tehdidi olayları önlemede ve suç işleyebilecek şahısları caydırmada oldukça etkilidir. Kule sayıları gerektiğinde “Teknik Komisyon” ve “Eğitim, Araştırma ve Denetleme Uzmanları Kurulu (EADUK)” tarafından görüşülerek, arazi durumuna göre, yeterli sayıda belirlenir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 102).

### **1.7.1.3 Çevre Tabanlı Radar Güvenlik Sistemi**

Sistemin amacı havaalanı etrafında herhangi bir güvenlik tehdidi girişiminin erken algılanmasıdır. Sistem havaalanı çevresinde hareket halindeki olan canlı ya da cansız objelerin otomatik olarak takip edilmesini ve bunların kayıt altına alınmasını sağlar. Sistem görsel olarak net ve aydınlatma gibi şeylere ihtiyaç olmaksızın erken algılama sağlar ve aynı zamanda uyarı vererek otomatik gözetim yapar. Oluşabilecek her türlü çevresel şartlarda rüzgâr, yağmur, sis gibi hava koşullarında performanslı bir şekilde çalışmasını sürdüren bir güvenlik sistemidir. (<https://www.efiks.com.tr/cozumler/elektronik-guvenlik-sistemleri/radar-tabanli-guvenlik/>). Bu sistemi Türkiye'de ilk olarak Antalya Havalimanı'nda kullanılmaya başlanmıştır (<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/antalya-havalimaninda-guvenlik-yerli-ve-milli-sistemlerle-ust-seviyede/1694700>).

### **1.7.1.4 Devriye Hizmetleri**

Yaya ya da araç ile belirlenmiş olan iki nokta arasında ya da belirli noktaların düzenli olarak kontrol edilmesi sürecidir.

Havaalanı güvenliğinde devriye hizmetlerinin amacı kısaca aşağıdaki şekilde sıralanabilir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 99-100):

- ✓ Kanuna aykırı girişimlere karşı caydırıcı olmak,
- ✓ Kayıplara sebep olabilecek eylemleri tespit etmek, bu tür durumları değerlendirmek ve gerekli raporları tutmak,
- ✓ Alarm haber alma merkezleri tarafından yapılan yönlendirmelere göre güvenlik olaylarına müdahale etme,

- ✓ Fizikî güvenlik sistemlerini kontrol etmek ve aksaklıkları tespit etmek,
- ✓ Güvenlik sistemlerinin çalışmama durumunda ortaya çıkan güvenlik sıkıntılarını telafi edecek biçimde görev yapmak,
- ✓ Acil olan durumlarda erken müdahale etmek,
- ✓ Yönetim taleplerine göre diğer görevleri icra etmek

Devriye hizmetlerindeki fonksiyonların sağlanabilmesi niyetiyle havaalanlarında giriş yolu kontrol noktası ve terminal binaları arasında bulunan kısımda ve ihtiyacın ortaya çıkması halinde terminal binasının içinde devriye hizmetlerini özel güvenlik çalışanları tarafından gerçekleştirmektedir (Sayın, 2011: 86).

#### **1.7.1.5 Aydınlatma**

Çevre nöbetçileri birbirini görecek ve uçuş güvenliğini etkilemeyecek şekilde içten dışa doğru aydınlatılma yapılıır. Aydınlatma sistemleri yerleştirilirken nöbetçi kuleleri, kameraların durumu ve arazideki ölü noktalar göz önüne alınarak değerlendirilmesi gereklidir (DHMİ Eğitim El Kitabı: 102).

#### **1.7.1.6 Kapalı Devre Televizyon Sistemleri**

Havaalanı çevresinde istenmeyen güvenlik tehdidi olayların gelişimini önceden fark edebilmek, eğer olay olmuşsa o anı takip edebilmek, ilgili olayı kayıt altına almak ve olay bitiminde ilgili kayıtlarda inceleme yapmak için kullanılan bir sistemdir (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 102-103).

#### **1.7.1.7 Ana Giriş Yolu Kontrol Noktası (Nizamiye)**

Havaalanı giriş kontrol noktasında araçların durdurularak gerekli yönlendirilmelerin yapılması, çevre güvenliği, kişilerin ve araçların kontrol edilmesi gibi hizmetler yerine getirilmektedir. Bu kontroller sayesinde oluşabilecek tehlikeler, havaalanında insanların yoğun olarak buldukları alanlara ve havacılık açısından hassas öneme sahip olan tesislere erişmeden önlenmesi amacını gütmektedir (Kayhan, 2015: 30). Havaalanlarında belirtilen bu kontrol noktası güvenlik önlemlerinin ilk noktası olması nedeniyle caydırıcılık açısından büyük önem taşımaktadır. Antalya havalimanında bu hizmet DHMİ Özel Güvenlik tarafından verilmektedir.

#### **1.7.1.8 Trafik Tanzimi Ve Park Alanları Kontrol Hizmetleri**

Güvenlik tehdidi oluşturabilecek fiillerin gerçekleşmesini engel olmak amacıyla araç park alanları sürekli gözetim altında tutulmaktadır. 2006 yılında Madrid'in Barajas

Havalimanı'nda terminalin park alanının içinde bomba yüklü bir kamyon patlatılmıştır. Ülkemizde buna benzer bir olay 25 Temmuz 2004 Atatürk Havalimanında bir güvenlik görevlisi tarafından otopark devriyesi esnasında bir aracın yanında şüpheli bir yedek lastikte patlayıcı düzeneği fark etmesi ile gerçekleşmeden önlenmiştir (<http://www.havacilikguvenligi.com/category/havalimani-guvenligi/page/5/>). Verilen bu örneklerden de anlaşılacağı gibi park alanları güvenlik için çok önemli stratejik noktalardır ve bu alanlardaki güvenlik önemleri son derece önemlidir.

Antalya havalimanında, araçları park yasağı olan yerlerde park ettirmeme, araçların otoparka girmesini sağlama ve otoparkın güvenliğini sağlama gibi trafik tanzimi ve park alanları kontrol hizmetleri özel güvenlik tarafından yerine getirilmektedir.

### **1.7.2 Hassas Noktalardaki Güvenlik Hizmetleri**

Hassas nokta, hasar uğradığında ya da imha edildiğinde havaalanı faaliyetlerinin ciddi bir biçimde aksamasına neden olacak olan ve havaalanı içinde veya havaalanıyla doğrudan bağlantısı bulunan tesis ve yerlerdir. Hassas noktalar olarak kabul edilen kontrol kuleleri, telsiz seyrüsefer destekleri, güç trafoları, havaalanında ve dışındaki ana ve tali güç teminleri ve yakıt tesisleri, bu tür yerlerin zarar görmesini engelleyecek şekilde korunur ve bu yerlere giriş ve çıkış işlemlerinde gerekli kontrol işlemleri uygulanır.

### **1.7.3 PAT Sahasına Giriş Yapacak Taşıtların Kontrol Noktalarında Verilen Güvenlik Hizmeti**

Güvenlik açısından tehlike unsuru olabileceği düşünülerek tüm araçların PAT (Pist, Apron, Taxi yolu) sahasına girişleri merkezi konumda olan özel bir yerde kontrol edildikten sonra girişlerine izin verilir. PAT sahasına giriş yapmak isteyen araçların ilgili alana tehlikeli bir madde geçirmelerini önlemek niyetiyle özel aramalara tabi tutularak geçirilirler. Havaalanında işi olan araçlara, kişilerin müracaat etmeleri üzerine işlerinin kapsayacağı süreyi ve işleri gereği girebilecek oldukları alanları belirten kartlar ya da toplu giriş ve çıkış belgesi verilir. PAT sahasına giriş yapacak taşıtların kontrol noktalarında verilen güvenlik hizmeti Antalya Havalimanı'nda DHMİ Özel Güvenlik tarafından sağlanmaktadır.

### **1.7.4 Hava Araçlarının Korunması ile İlgili Güvenlik**

Hava araçlarına yetkisiz kişilerin yaklaşmasına önlemek amacıyla PAT sahasının etrafı geçiş engel olacak şekilde fiziki engellerle kapatılır. PAT sahasına geçiş sadece tespit edilen kapılardan kontrollü olarak izin verilir. Yetkisiz kişilerin uçağa yaklaşmasını önlemek amacıyla gerekli olan önlemler ilgili güvenlik birimince alınır. PAT sahası etrafındaki fiziki

mâinalarda devriye hizmeti, sabit nöbetçi ve teknik sistemlerle kontrol altında tutulur. Ayrıca uçuş emniyetini tehlikeye düşürmeyecek şekilde görüş kabiliyeti düşük olan yerlerin ışıklandırması sağlanır. Bunla beraber hava araçlarının güvenliğindeki temel sorumluluk işletmeciye aittir. Uçak başında kimsenin olmadığı zamanlarda park halinde duran hava araçlarının kapıları mutlaka mühürlenmesi gerekmektedir. Uçağa zarar verecek maddelerin uçağa koyulması ihtimaline karşı uçaklar, yetkili olan teknisyenler ve ya uçak özel güvenlik çalışanları aracılığıyla uygun görülen zamanlarda, daha önceden oluşturulmuş kontrol listelerine göre aramaya tabi tutulurlar (İstanbul Üniversitesi, 2020: 233-239).

Uçak özel güvenlik hizmetleri, hava aracı güvenlik kontrolü/araması, uçak temizliği yapılma işlemine nezaret, park halinde bulunan uçağa nezaret, uçağın fiziki yapısının korunması, apronda ve bakım halindeki uçak etrafında steril alan oluşturma ve yetkili personel girişi sağlanmasını gibi hizmetleri kapsamaktadır (<http://www.tavguvenlik.com/sivil-havacilik.aspx>).

### **1.7.5 Kargo/Posta Güvenliği**

Son yıllarda hava kargo taşımacılığı büyük ölçüde gelişim göstermesi sebebiyle havayolları ve havaalanları açısından kayda değer bir gelir kaynağı haline dönüşmüştür (Scholz ve Cossel, 2011: 62). Ülkeler hava kargo taşımacılığında yasadışı eylemlerin önüne geçmek amacıyla birçok tedbirler almaktadırlar. Bütün kargo ve postalar uçağa yüklenmeden önce ilgili güvenlik kontrolüne tabi tutulduktan sonra kabul edilir. Havayolu işletmesi bu kontrolleri kendi uygulamadıysa ya da yetkili olan acente ve ya bilinen gönderici tarafından bu kontrollerin uygulandığının onayını verilmediyse kargo ve posta kabul edemez (SHT-17.6 Md. 6).

Kargo ve postaların güvenlik kontrollerine tabi tutulması ile uçuş güvenliğini tehlikeye düşürecek maddelerin tespit edilmesi ve oluşabilecek risklerin ortadan kaldırılması amaçlamaktadır. Kontrollerde x-ray cihazı, elle arama yapma, görsel olarak kontrol, metal tespitite kullanılan cihazlar gibi bir çok yöntem kullanılmaktadır (SHT-17.6 Md. 11).

### **1.7.6 Siber Güvenlik**

Siber güvenlik, elektronik sistemlerin kötü niyetli elektronik saldırılara (yasadışı müdahale) karşı korunmasını ve bu tür saldırıların sonuçlarıyla başa çıkma araçlarını kapsar. Havaalanlarına yapılan siber saldırılar havaalanlarının dış güvenliğinden başlayarak yolcuların uçağa kabulü, bagaj ile ilgili operasyonları, yavaşma sistemleri de dahil olmak üzere bunların tümünün yönetildiği entegre sistemlere zararlı bir yazılım enjekte ederek, belirtilen bu sistemlerde belirli bir süre sabotaj saldırısı yapılması hem yer hem de uçuş

operasyonlarının aksamasına neden olabilmektedir (<https://www.airporthaber.com/havacilik-haberleri/siber-saldirilar-havaciligii-tehdit-ediyor.html>).

Sivil havacılıkta güvenlik açısından kritik işlevler de dâhil olmak üzere faaliyetlerinin kritik bölümleri için elektronik sistemler aktif olarak kullanılması nedeniyle havacılık sektöründe siber güvenliğin önemi giderek artmaktadır. 2013 yılında Sabiha Gökçen ve Atatürk Havalimanında, pasaport kontrol sistemlerine yönelik yapılan saldırı sonucunda birçok uçuş gecikmeye uğramıştır. 2008 yılında İspanya’da uçağın merkezi bilgisayar sistemine yönelik saldırı sonucunda birçok kişi hayatını kaybetmiştir. Aynı zamanda 2006 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde internet aracılığı ile hava trafik kontrol sistemlerinin kapatmasına yönelik saldırı siber güvenliğe örnek olarak verilebilir (Lim, 2014: 84). Bu nedenlerden dolayı ICAO sivil havacılığın altyapısını, bilgi ve iletişim teknolojisi sistemlerini ve verilerini siber tehditlere karşı korumanın önemini savunmakta olup siber güvenliğe koordineli bir şekilde yaklaşılması gerektiğini benimser.

### **1.7.7 Yolcu Terminal Binası Güvenliği**

Yolcu terminal binalarının güvenliğinin sağlanabilmesi amacıyla belirli noktalara kontrol noktaları oluşturulmuştur. Yolcu girişini sağlamak için her açık kontrol noktasında güvenlik kontrol noktası amiri hariç asgari güvenlik görevlisi sayısı her cihaz grubu için dört kişiden oluşur. Bayan yolcuların gerekli görüldüğü zamanlarda üstünün aramasını gerçekleştirmek üzere bu ekipte en az bir bayan çalışan olmalıdır. Dört kontrol görevlisinin iş bölümünü şu şekilde belirtilebilir (MSHGP’denakt. Sayın 2011: 95-96):

Yönlendirme görevinde çalışan kişi, kontrol noktasının ön kısmında bulunan kırmızıçizginin önün tarafında durarak yolcu giriş düzenini sağlar ve arındırılmış alana yolcu alımı sağlamada biniş kartını kontrol eder. Aynı zamanda yönlendirme görevlisi aşağıdaki görevleri yerine getirmektedir.

- ✓ Tüm yolcuların kırmızıçizginin ardında beklemelerini sağlayarak güvenlikten yolcuların sıra halinde geçmelerini sağlar,
- ✓ Sırada bekleyen yolcuların tüm bagajlarını, x-ray cihazlarına koymaları için yönlendirme yapar. Yolculara gerekli olan ikazları yaparak x-ray cihazından geçirilecek bagajların üst üste konulmasını önler ve aynı zamanda iki bagajın arasında ki mesafeyi ayarlar.
- ✓ Kontrol noktalarında yolcu akışını kontrol altında tutarak, bir yolcunun tarama işlemi bitmeden diğer yolcunun tarama alanına girmesine izin vermez,

Aynı zamanda yönlendirme görevlisi, yolcu giriş sayısını ve akışını kontrol ederek tarama bölgesinde yolcu yığılmasını önler. Güvenlik işlemlerinin etkinliğini sağlar.

X-Ray cihazı operatörü: İlgili cihazın yardımı ile görüntüleri yorumlar ve şüpheli görüntülere sahip olan nesnelere aranmasını sağlar.

Uzuner (2003), “Sivil Havacılık Güvenliği” kitabında eşyaların x-ray cihazının monitöründeki görüntülerini, 3 kategoride değerlendirmektedir.

1. Tehdit unsuru içermeyen görüntüler
2. Muhtemel tehdit unsuru
3. Bariz tehdit oluşturan görüntüler

Bu kategoriye bağlı olarak x-ray cihazı operatörü tehdit unsuru içermeyen görüntüleri, muhtemel tehdit unsurunu gösteren görüntüleri ve bariz tehdit oluşturan görüntüleri yorumlayarak gerekli işlemleri yerine getirmeli ve gerekli gördüğü zamanlarda ilgili birimlere bilgi akışını sağlamaktadır.

Kapı detektörü tarama görevlisi: Yolcuların ve görevli şahısların kapı tipi detektöründen geçmesini sağlar. Yolcuların geçişlerinde detektörün silyal vermesi durumunda sinyalin neyden kaynaklandığını el detektörü yardımıyla araştırır. Bu araştırma sonucunda kişilerin üzerinden metal eşya çıktıysa metal eşyanın niteliğine bakarak geçişine izin verir ya da eşyaya el koyar.

Bagaj arama görevlisi: X-Ray cihazı operatörünün yönlendirmeleri ile şüpheli bagajları sahibine açtırarak fiziki kontrol yapar. Fiziki kontrol esnasında bagajın sahibinin görevlinin yanında olması son derece önemlidir.

Küçükönel (2001: 157), yolcu terminal binalarında alınan güvenlik önlemlerini dört grupta belirtmiştir. Bu önlemler:

- ✓ Giriş Kontrol Noktasında Güvenlik,
- ✓ Uçuş Öncesi Güvenlik Kontrolü,
- ✓ Özellikli Yolcuların Kontrolü,
- ✓ Transit ve Aktarmalı Yolcuların Kontrolü.

Küçükönel’in belirttiği bu dört güvenlik tedbirlerini alt başlıklarda sırasıyla açıklanmış olup uçak altına verilen bagajların kontrolü ve personel kontrollerinin de terminal binasının güvenliğinde önemli bir tedbir olması nedeniyle “Havalimanı Giriş Kartları ve Personel Kontrolleri” ve “Uçak Altına Yüklenecek Bagajların Kontrolü” başlıkları da eklenmiştir. Alt başlıklar halinde anlatılacak olan tüm bu kontroller Antalya Havalimanında özel güvenlik tarafından yapılmaktadır.

### 1.7.7.1 Giriş Kontrol Noktası Güvenlik

Silahların, patlayıcıların ya da uçuş için diğer tehlike unsuru olabilecek araç ve maddelerin uçağa geçişini önlemek amacıyla terminale giriş yapmak isteyen tüm kişiler ve bagajlar giriş kontrol noktasında aramaya tabi tutulur.

Standart bir giriş kontrol noktasında yolcu ve bagaj kontrolü yapılabilmesi için aşağıda belirtilen teçhizatları bulundurması gerekir (Uzuner, 2003: 99-100);

- ✓ Yolcuların üslerinde havayolu ile taşınması yasaklanan bir nesne olup olmadığını öğrenmek için amacıyla kapı tipi detektör,
- ✓ Kapı dedektöründen geçip de sinyal veren kişilerin güvenlik kontrolü yapmak için el detektörü,
- ✓ Yolcuların kapı tipi detektöründen geçmeden üstlerinde bulunan metal içerikli nesnelere bırakabilecekleri bir platform,
- ✓ Yolcuların yanlarında bulunan eşyalarının kontrolünü yapabilmek amacıyla x-ray cihazı,
- ✓ Yolcuların yanlarında bulunduğu hassas eşyaların x-ray 'den geçişlerinde kullanmak amacıyla plastik kaplar ya da sepetler,
- ✓ Yolcu bagajlarının, elle güvenlik kontrolü yapılırken üzerine konulması için uzun bir platform,
- ✓ Kişilerin ya da bagajlarının elle fiziki kontrolü için arama kabini ya da odası,
- ✓ Kişilerin teker teker cihazlara geçişlerini sağlamak için seyyar bariyer,
- ✓ Yolcuların belli bir mesafede bekleyerek sırayla güvenlik kontrol noktasına geçmesini sağlamak amacıyla kapı tipi detektörüne en az bir metre uzaklıkta olmak üzere kırmızı çizgi.
- ✓ Terminalden çıkış yapan kişilerin kapı tipi detektörden geçmeden çıkış işlemini yapabilmeleri amacıyla farklı bir kapı,
- ✓ X-ray monitörünün yolcular tarafından görülmesine engel olmak amacıyla duvar ya da paravan,
- ✓ Silahlar için teslim odası ve
- ✓ Haberleşme, ikaz ve alarm sistemi.

Belirtilen bu teçhizatların bir kısmı kullanılarak terminale giriş yapacak kişilerin üzeri ve çantaları aranır. Bu işlem şu şekilde gerçekleşir:

Giriş kontrol noktasında bulunan yönlendirme görevlisi, giriş yapmak için sırada bekleyen kişileri, üzerlerinde bulunan metal içerikli eşyaları kutuya bırakmalarını ve yanlarında bulunan çantalar ile X-Ray cihazına koyup kapı tipi detektöründen geçmeleri



konusunda yönlendirir. Kişinin kapı detektöründen geçmesi sırasında sinyal vermesi halinde kapı detektörü tarama görevlisi kişinin ikinci defa kapı detektöründen geçmesini isteyebilir ya da el detektörü ile arama yapabilir. Kapı detektöründen bir kez daha geçmesi durumunda ya da el detektörü ile yapılan arama neticesinde sinyal vermesi durumunda detaylı arama için varsa Tüm Vücut Tarama Sistemine yolcuyla yönlendirir yoksa elle arama yapar. Arama ve kontrolü reddeden şahıslar terminale giriş yapmalarına izin verilmez. X-Ray cihazı operatörü şüphe uyandıran bir nesne (el çantası, bagaj, kutu vb.) görmesi halinde Bagaj arama görevlisine bilgi verir. Bagaj arama görevlisi bu nesnenin sahibine nesneyi açmasını söyler ve nesneyi incelemeye tabi tutar. İncelemeye tabi tutulan nesnelere eğer uçak altında bulundurulması yasak olan bir madde ise el konulur (<http://www.amasya.pol.tr/havalimani-subemudurlugu>).

Bununla birlikte hava aracının sahip olduğu karakteristikler özelliğinden dolayı tehlike unsuru olabilecek maddeler için ek önlemler alınmaktadır böylece uçak içinde bulunan kişilerin sahip olduğu riskler azaltılmış ya da tamamen ortadan kaldırılmış olmaktadır. Uçak altı bagajlarda taşınması yasak olan bir kısım maddeler şunlardır (<https://www.sunexpress.com/tr/bilgi/bagaj/bagajda-kisitlamalar/>; DHMİ, Eğitim El Kitabı: 282).

- ✓ Fünne ve Fitiller
- ✓ Havai fişekler
- ✓ Her türlü patlayıcı ve patlayıcı sistemleri
- ✓ El bombaları
- ✓ Yüksek riskli patlayıcı ve yanıcılar
- ✓ İşaretleme fişekleri
- ✓ Duman çıkartanlar
- ✓ Maytaplar

Uçak altı bagajlarda taşınması yasak olan bu maddelerin kontrolünün yanında ayrıca havaalanına gelen tüm yolcuların yanlarında taşıdıkları kamera, fotoğraf makinesi portatif bilgisayar vb. cihazların patlayıcı düzeneği bulunabileceği göz önünde bulundurularak, elle ve gözle kontrol edildikten sonra geçişine izin verilir.

Uzuner, “Sivil Havacılık Güvenliği” kitabında giriş kontrol noktalarında verilen güvenlik hizmetinin verimli ve etkin bir biçimde yapılabilmesi için uyulması gereken bazı kıstasları şöyle belirtmiştir (Uzuner 2001: 100):

- ✓ Havalimanlarında x-ray, el detektörü ve kapı tipi detektör yolcuların yoğunluğuna göre uygun sayıda olmalıdır.

- ✓ Bir adet x-ray ve bir adet kapı tipi detektörü bir grup olarak yerleştirilmelidir. Bir cihaz gurubunda kontrol edilmek için bekleme yapan yolcu sayısı yirmi kişiyi geçerse ikinci gurup cihaz kontrolü açılmalıdır,
- ✓ Kapı tipi detektörü ile x-ray cihazı arasında minimum 50 cm mesafe bulundurulmalıdır,
- ✓ Yolcuların bagaj kontrolleri sırasında x-ray monitöründeki görüntünün açık ve anlaşılabilir şekilde değerlendirilebilmesi için cihazın ekranına güneş ve aşırı ışık almamalıdır. X-ray monitöründeki görüntünün yolcular tarafından izlenmesi önlenmelidir.
- ✓ Her bir kontrol noktalarının geçiş genişliği bir defada en fazla bir yolcunun geçebileceği biçimde oluşturulmalıdır. Kontrol noktalarından şahısların zorla ya da kontrolleri yapılmadan giriş yapma olasılığı kesinlikle bulunmamalıdır,
- ✓ Kontrol noktası girişleri en az yirmi yolcunun bekleme yapabileceği genişlikte olmalıdır,
- ✓ Personelin sayısı ile yolcu yoğunluğu uygun olmalıdır,
- ✓ Güvenlik kontrol noktaları verilecek olan hizmete göre uygun bir biçimde aydınlatılması sağlanmalıdır ve

### 1.7.7.2 Uçuş Öncesi Güvenlik Kontrolü

Terminal giriş kontrol noktasında olduğu gibi, yolcu ve personellerin üzeri ve çantaları uçuş öncesi güvenlik kontrol noktasında aramaya tabi tutulur. Uçuş kontrol noktaları, arındırılmış salona geçiş kontrol noktaları ve ikinci güvenlik kontrol noktaları şeklinde de adlandırılmaktadır. Yolcular uçuş öncesi güvenlik kontrolünden sonra arındırılmış salona oradan da uçağa geçecekleri için daha hassas bir kontrol uygulanır. Bu uygulamalardan ayakkabıların kontrolü, sıvı kısıtlamaları, arındırılmış salonda ve kabinde taşınması yasaklı tehlikeli maddeler hakkında aşağıda bilgi verilmiştir.

22 Aralık 2001 tarihinde Fransa'nın başkenti Paris'ten ABD'nin Miami kentine gitmekte olan American Airlines 63 sefer sayılı uçata bir yolcu, ayakkabılarına gizlediği iki çeşit patlayıcı ile binmiş ve yolcunun koltuğundan gelen ağır kokudan şüphelenen bir hostes tarafından fark edilerek diğer yolcularında yardımı ile etkisiz hale getirilmiştir (<https://terortakvimi.wordpress.com/2001/12/22/2001ayakkabi-bombacisi-olayi-american-hava-yollari-93-no-lu-ucus-olayi/>; <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/basarisiz-olan-ucak-eylemleri-13324992>). Bu ve benzeri olayların gerçekleşmemesi için uçuş öncesi kontrol noktalarında güvenlik görevlisinin uygun gördüğü durumlarda kişilerin ayakkabıları çıkarıp

x-ray cihazından geçmeleri istenebilir. Bununla beraber yolcuların kapı tip detektörden geçerken ayakkabı kaynaklı sinyal vermeleri durumunda yolcunun ayakkabısını çıkararak x-ray cihazına koymas ve galoş giyerek yeniden kapı tipi detektörden geçmesi istenir.

2006 yılında İngiltere'den Kanada ve Amerika'ya gidecek olan 7 uçakta sıvı patlayıcıların kullanılarak eylemler yapılacağıın tespit edilmesi ile (Elias, 2009: 87; <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/basarisiz-olan-ucak-eylemleri-13324992>) uçuş sırasında sıvı taşınmasına ilişkin sınırlamalar getirmiştir. ECAC İngiltere'de uçaklara yapılması planlanan saldırıların fark edilmesinin ardından 2009 yılında dış hatta uçacak uçaklarda kabine alınacak el bagajlarında sıvı madde taşınmasını yasaklamıştır. Türkiye'de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün talimatı üzerine önce dış hat uçuşlarında başlatılan yasak kararı, 1 Mart 2012 tarihinde Sabiha Gökçen ve İstanbul Atatürk Havalimanı'nda, 1 Nisan 2012'de diğer havalimanlarında gerçekleştirilen iç hat seferlerinde uygulanmaya başlamıştır (<https://www.havaliman.com/havalimanlarında-guvenlik-denetimleri-siklasacak/>).

Sıvı kısıtlaması uçak içi (kabinde) taşınacak el bagajlarını kapsamaktadır. Bu nedenle uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında dikkat edilmektedir. El bagajında taşınmasına izin verilen sıvıların dışında kalanlara, uçuş öncesi güvenlik kontrolünde el konulur. Yolcu el bagajına sadece belirtilen miktarlarda sıvı koymasına izin verilir. Çoğu havaalanında yolcuların sıvı kısıtlaması hakkında bilgilennemeleri ve mağduriyetinin önlenmesi amacıyla gelen yolcu bagaj alım bölgelerinde, X-ray cihazlarının bulunduğu yerlerde, terminal ana giriş kontrol noktalarında, otoparklarda, dijital bilgi ekranlarında bilet satış ofisleri ve check-in bankolarında sıvı kısıtlamaları konusunda bilgilendirici levhalar konulmaktadır. Taşınacak sıvılar, jöleler, aerosol ve spreylere en fazla 100 ml. hacimli kutu, şişe ya da bunlara benzer bir kabın içerisinde olması gerekmektedir. 100 ml hacimli kutuda taşınacak bu sıvıların miktarı, içine konan bir litrelik şeffaf ve plastik torbanın alabileceği kadar olabilir (Antalya Valiliği Havalimanı Mülki İdare Amirliği, 2019). Her yolcunun bir tane plastik torba taşıma hakkı vardır (Antalya Havalimanı Sıvı Kısıtlaması Uygulama Talimatı, Md.6).

Sıvı kısıtlaması uygulamasında bazı istisnai durumlar söz konusudur. Aşağıda belirtilen durumlarda sıvılar, sıvı kısıtlaması kuralına tabi olmaksızın yolcu ile kabinde taşınmasına izin verilmektedir (Antalya Valiliği Havalimanı Mülki İdare Amirliği, 2019; DHMİ, Eğitim El Kitabı: 154-157 ).

- ✓ Sıvı ya da sıvıya benzer ilaçlar orijinal ambalajında ve uçuş süresince yeterli olacak miktarda olmak koşuluyla izin verilebilir. İlaçların uçuş süresince yeterli olan miktardan daha fazla olması durumunda ve yolcunun bunu uçak altı bagajına

koymak istememesi durumunda doktor raporu istenebilir. Kontrol noktasında amir olarak görev yapan güvenlik görevlisi son kararı verir.

- ✓ Bebek maması taşımak isteyen yolcuların bebekleri de uçakta seyahat ediyor olması koşuluyla ve uçuş süresince yeterli olacak kadar taşıyabilir.

Herhangi bir şüphenin olması durumunda güvenlik görevlisi yolcudan mamayı ya da ilacı tatmasını isteyebilir.

Belirtilen bu istisnai durumları kapsamıyorsa ve yolcunun yanında bulundurduğu sıvı yüz mililitreden daha büyük hacimli bir kabın içinde ise, uçuş öncesi kontrol noktasından geçişine hiçbir şekilde müsaade verilmez (Antalya Havalimanı Sıvı Kısıtlaması Uygulama Talimatı, Md.16).

Uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında dikkat edilen diğer bir husus da arındırılmış salonda ve kabinde yasaklı olan maddelerdir. Yolcu ve el bagajları yasaklı olan maddelerden arındırıldıktan sonra geçişlerine izin verilir. Arındırılmış salonda ve kabinde yasaklı olan tehlikeli maddeler hakkında aşağıda kısaca bilgi sunulmuştur (DHMİ, Eğitim El Kitabı: 216-220; <https://www.sunexpress.com/tr/bilgi/bagaj/bagajda-kisitlamalar/>).

- ✓ Silahlar ve ateşli silahlar
- ✓ Keskin ya da sivri uçlu silah ve eşyalar
- ✓ Parlayıcı ve Patlayıcı maddeler
- ✓ Kimyasal biyolojik nükleer (nbc) ve zehirli maddeler

Birçok havaalanında uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında, patlayıcı, parlayıcı ve uyuşturucu madde taşıyanların tespiti ve bu kişilerin arındırılmış salona ve uçağa geçmelerini önlemek amacıyla Patlayıcı İz Detektörü kullanılmaktadır.

### 1.7.7.3 Özellikli Yolcuların Kontrolü

Bir kısım özellikli yolcuların kontrolleri (taramaları) şu şekilde açıklanabilir (Sayın, 2011: 102; DHMİ, Eğitim El Kitabı: 197; İstanbul Üniversitesi, 2020: 156):

Vücudunda, kalp pilleri, defibratör gibi sağlık gereçleri taşıyan kişiler kapı ve el detektörleri kullanılmadan elle aramaya tabi tutulur.

Değerli eşya taşıyan yolcuların kontrolleri arama kabini içerisinde yapılır.

Dini ve etnik kıyafet giyen yolcuların kontrolleri daha hassas yapılmaktadır. Bu yolcuların talepleri doğrultusunda güvenlik kontrolleri arama kabini içerisinde yapılabilmektedir.

Hareket yeteneği kısıtlı ve özellikli yolcular; Hasta, doğuştan ya da sonradan herhangi bir nedenle kalıcı ya da geçici olarak bir ya da birden fazla uzvunu kullanamayan yolcular ile

hamile, bebekli ya da yaşlı yolcular hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu olarak tanımlanmaktadır. Hareket yeteneği kısıtlı yolcular için tarama yöntemi seçilirken yolcuların engelliliklerinin yapısı dikkate alınır. Hamile, hasta, yaşlı, tekerlekli sandalye kullanan yolcular ve çocukların metal detektörler ile kontrolleri yapılamaması gibi durumlarda veya bu kişilerin istekleri durumunda kontrolleri elle yapılmaktadır. Bebekli yolcular bebeklerini kucakta kapı detektöründen geçirebilmektedirler, ancak makine alarm verdiği takdirde standart arama işlemine tabi tutulurlar. Tekerlekli sandalye kullanan yolcular ayağa kalıp yürüyebilecek kabiliyette ise yürüyerek kapı detektöründen geçerken yürüyemeyecek durumda olan yolcular kapı detektörünün kenarından alınarak aramaya tabi tutulurlar.

Canlı hayvanları olan yolcuların kontrolünde, Canlı hayvanlar x-ray cihazları ile kontrol edilmez. Ancak güvenlik önlemleri kapsamında canlı olup olmadıkları gözlemlenir. Taşıma kapları gözle kontrol edilir. Mümkün olması durumunda ise taşıma kapları x-ray cihazları, metal detektörler, patlayıcı detektörler, detektör köpekler ve/veya fiziksel olarak kontrol edilir.

#### **1.7.7.4 Transit ve Aktarma Yolcuların Kontrol Edilmesi**

Transit ve aktarma yolcuları ve kabin bagajları, ilgili makamın takdirine göre, uçağa bindikleri yerde, ülkemizdeki gibi standart kontrol işlemi yapıyor ise, herhangi bir kontrol işlemi uygulanmaz ancak uçağa müsaade edilmeyen herhangi bir maddelerin alınmasını önlemek amacıyla, bu yolcu ve el bagajlarının kontrolü için gerekli önlemler alınır. Aktarma ve transit yolcuların kontrolü ile ilgili özel önlemler, transit gelen-giden yolcu salonları, bagaj depoları ve ayırma bölgelerinin aranmasını içermektedir. Aktarma veya transit yolcular, bu yolcular uçağa binmeden ya da daha önce kontrol edilmiş yolcularla temas etmeden yeniden aranmaları gerçekleştirilir. Uluslararası dış hat ile gelen yolcular ise, iç hatlara transfer olmadan önce pasaport ve gümrük işlemleri yapılır ve daha sonra iç hatlara transferleri gerçekleştirilir (İstanbul Üniversitesi, 2020: 155).

#### **1.7.7.5 Uçak Altına Yüklenecek Bagajların Kontrolü**

Bütün uçak altına yüklenecek bagajlar, uçağa konulmadan önce kesinlikle güvenlik kontrolü yapılır ondan sonra uçağa yerleştirilir. Türkiye’de uçak altı bagajların kontrolünde genellikle x-ray ve EDS cihazları kullanılmaktadır. Yolcu bagajına gizlenebilecek olan bomba vb. patlayıcıların hava aracına girmesini önlemek ve uçuş esnasında oluşabilecek bir patlamanın önüne geçilmek amacıyla uçak altına verilen tüm bagajlar standartlara uygun şekilde taranması yapılır (Zellan, 2003: 26). Bu nedenle uçak altı bagajının kabul edilebilir şekilde kontrolden geçmesine ait usuller, havalimanı güvenlik programında yer almaktadır

### 1.7.7.6 Havalimanı Giriş Kartları ve Personel Kontrolleri

Havacılık güvenliğini sadece yolcular ve bagajlarının tehlikeye atmadığını aynı zamanda hava yolu mürettebatı, havaalanı personelleri ve yolcu olmayan görevlilerin de bu tür eylemleri gerçekleştirebilecekleri görülmektedir. Uçuş numarası TWA 847 olan uçuşta görevli olan ikram çalışanlarının uçağın içine el bombalarını ve silahı saklayarak uçağın kaçırılmasına neden olması ve PSA 1771 uçuş numaralı uçuşta görevli bir havayolu görevlisinin silahlı saldırıda bulunması personel kontrollerinin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir (Price ve Forrest'danakt. Kayhan 2015: 34). Bu nedenle ülkemizde havalimanı personelleri ve mürettebatı, yolcularda olduğu gibi güvenlik kontrolüne tabi tutulmaktadır. Aynı zamanda hava taşımacılığını kullanan yolcuların, mürettebatın, yer personelinin ve halkın güvenliğinin sağlanması amacıyla "Havalimanı Giriş Kartları ve Giriş izni" sistemi uygulanır. Sivil havacılık alanında kanunlara aykırı fiillere karşı korunması amacıyla alınacak güvenlik tedbirlerinin bir parçası olarak ilgili personellere havalimanı giriş kartı verilir ve personelin kontrolü gerçekleştirilir. Bunun sayesinde yetkisiz personelin sivil havacılığa hizmet eden havaalanına, havaalanının güvenlik tehditli alanlarına ve havaalanı güvenliği açısından önemli olan bölümlere girişlerinin engellenmesi sağlanır (Antalya Havalimanı Giriş Kartları Yönergesi Md.1). Şahsına giriş kartı tanzim edilen personelin, giriş kartını kullanması ile ilgili dikkat etmesi gereken hususların bazıları şunlardır (Antalya Havalimanı Giriş Kartları Yönergesi; DHMİ, Eğitimci El Kitabı: 81-84; Anadolu Üniversitesi, 2016: 124-125):

- ✓ Havaalanı giriş kartı sahipleri havaalanında buldukları süre boyunca fotoğrafları görünecek şekilde yakalarına takmak ya da asmak zorundalar.
- ✓ Kart sahibi kendisine verilen giriş kartını görevli olmadığı, çalışmadığı ya da izinli olduğu zamanlarda kullanamaz ve aynı zamanda giriş kartını sadece kendisi kullanabilir başkasına veremez.
- ✓ Kart sahibi, havaalanı güvenlik görevlileri başta olmak üzere ulusal ya da uluslararası yetkilendirilmiş kurum personelinin, giriş kartını kontrol etmesine ve kart üzerindeki fotoğrafın incelenmesine izin vermek zorundadır.
- ✓ Kart sahibi, yetkilendirilen güvenlik görevlisinin isteği durumunda karşılaştırma yapabilmesi için resmi bir başka kimlik kartını ibraz etmekle sorumludur.
- ✓ Havalimanı giriş kartı, sadece kartta belirtilen alanlara personelin girişine imkân verir. Bu giriş izni personelin kartında belirlenen alanlara girişinde güvenlik kontrolünden muaf tutulacağı anlamına gelmez.

- ✓ Kartın sahibi, havalimanındaki görevinin sona bulması durumunda kartını kurumuna teslim etmek zorundadır. İlgili kurum alınan kartın, Mülki İdare Amirliğine verilmesinden sorumlu tutulur.
- ✓ Her havaalanı giriş kartı sahibi, havaalanında kart taşımayan kişileri yetkili birimlere bildirmek zorundadır.
- ✓ Kartı ile geçiş yapabileceği alanlarda, kendisiyle beraber kartsız ya da yetki olmayan kişilerin açılan kapıdan giriş veya çıkış yapmasını önlemek zorundadır. Aynı zamanda ilgili kişileri güvenlik personeline bildirmekle yükümlüdür.
- ✓ Havaalanı kartı sahibi, Kart Kullanımı Güvenlik Talimatının hükümlerine uymak zorundadır. Havalimanı Emniyet Şube Müdürlüğü tarafından bu talimatın dışında davranan kişilere 5326 Sayılı Kabahatler Kanununa göre idari işlem uygulanır.

Güvenlik kontrol noktalarından geçişlerde, uçağa geçen hava yolu mürettebatı, havalimanında görev yapan personeller ve yolcu olmayan görevliler havalimanı giriş kartlarında izin verilen alanlara geçiş yapabilirler (DHMI, Eğitim El Kitabı: 81-84).

SHGM, EADUK, Mülki İdare Amirliği, EADB, Havalimanı İşleticisi ve Havalimanı Emniyet Şube Müdürlüğü yetkilileri tarafından giriş kartlarının usulüne uygun olarak kullanımı denetlenebilir (Antalya Havalimanı Giriş Kartları Yönergesi Md.22).

## İKİNCİ BÖLÜM

### HAVALİMANI ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞANLARININ YOLCULARLA YAŞADIKLARI SORUNLARIN DEĞERLENDİRİLMESİ

#### 2.1 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada, havalimanında terminal giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görev yapan özel güvenlik çalışanların, yolcularla yaşadığı sorunlara ilişkin görüşlerinin tespiti amaçlanmaktadır. Bu çalışmayla aşağıdaki sorulara cevaplar aranmıştır.

Havalimanında terminal giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlar nelerdir? Ve metaforlar aracılığıyla havalimanında özel güvenlik olarak çalışmayı zihninizde hangi simgelerle betimlemektesiniz? Soruları özel güvenlik çalışanlarına ayrı ayrı sorulmuştur.

Bu çalışmada, ilgili alan yazından hareketle havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlar değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışma, havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunlara ilişkin görüşlerinin tespit edilmesi, bu görüşlerden yola çıkarak bu stresörlerin nasıl azaltılabileceğinin anlaşılabilmesi açısından önemlidir. Bu çalışma sonunda ele edilen bilgilerle ve önerilerle havaalanı kontrol noktası özel güvenlik hizmetlerinin etkinliğinin artmasına böylece sivil havacılık güvenliği ve turizm güvenliği için alınan önlemlerin güçlenmesine destek olunacaktır. Ayrıca havaalanlarında verilen güvenlik hizmetleri hakkında yapılan çalışmaların azlığı ve yetersizliği dikkate alınarak bu çalışmanın daha sonraki çalışmalara ışık tutacağı öngörülmüştür. Aynı zamanda, bu çalışmanın havaalanı kullanıcılarına havaalanı güvenlik hizmetleri hakkında yol gösterici olması hedeflenmiştir.

#### 2.2 Araştırmanın Kapsamı ve Sınırlılıkları

Bu araştırmanın içeriği 2019 yılında Antalya Havalimanı Terminal-1’de terminal giriş noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görevli 17 özel güvenlik çalışanlarından elde edilen görüşme kayıtları ve yapılan gözlem ile sınırlıdır. Bu çalışma görüşme yapılan katılımcılara sorulan sorular ve katılımcıların sorulara verdikleri cevaplarla sınırlıdır.



### 2.3 Araştırma Modeli

Bu araştırmada, nitel araştırma desenlerinden durum çalışması deseni kullanılmıştır. Durum çalışması, araştırılan olgusunu kendi yaşam çerçevesi içinde inceleyen, olgu ve içinde bulunduğu ortam arasındaki sınırların kesin çizgilerle belirgin olmadığı ve birçok kanıt ya da veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan bir araştırma yöntemidir (Özçelik ve Yıldırım, 2002: 1-3).

Araştırmada durum çalışması desenlerinden bütüncül tek durum deseni kullanılmıştır. Bütüncül tek durum deseninin kullanılmasının nedeni, tek bir analiz biriminin (bir birey, bir kurum, bir program, bir okul vb.) mevcut olmasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 290).

Bu araştırma; havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları temel sorunları derinlemesine araştırması bakımından bütüncül tek durum desenli, betimsel bir durum çalışması olarak nitelendirilebilir. Çalışmada içerik analizi tekniği kullanılarak sonuçlar betimsel bir anlatım ile sunulmuştur. Betimleme amacı taşıyan durum çalışmalarında, temel amaç güncel bir olgunun açık bir biçimde betimlenmesidir.

### 2.4 Araştırmanın Çalışma Grubu

Nitel araştırmada örneklem seçimi araştırma probleminin özelliği ve araştırmacının sahip olduğu kaynaklarla yakından ilgilidir (Yıldırım, Şimşek, 2015: 87). Araştırmada örneklem amaçlı olarak seçilmektedir. Genellikle küçüktür ve derinlemesine bilgi toplamak amaçlanmaktadır (Patton, 2002: 230).

Araştırma grubu Antalya Havalimanı Terminal-1 giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görevli 17 özel güvenlik çalışanından oluşmaktadır. Miles ve Huberman (1994: 27) nitel araştırmalarda derinlemesine araştırma yapabilmek için örneklem sayısı küçük tutularak amaçlı örneklem tercih edildiğini ifade etmektedir. Çalışma grubu belirlenirken, amaçlı örnekleme tekniklerinden kolayda ulaşılabilir durum örnekleme tekniğine başvurulmuştur. Amaçlı örnekleme tekniklerinden biri olan kolay ulaşılabilir durum örnekleme araştırmacının yakın olan ve erişilmesi kolay olan bir durumu seçtiği örnekleme tekniği olup araştırmaya hız ve pratiklik kazandırmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2011: 42).

Araştırmaya katılan özel güvenlik çalışanları 9 bayan, 8 erkekten oluşmaktadır. Öğrenim durumu bakımından 3 kişi lisans, 3 kişi ön lisan, 10 kişi lise mezunu ve 1 kişi ortaokul mezunudur. Görüşmeye katılan özel güvenlik çalışanlarının yaş ortalaması 42 olup güvenlik görevliliğinde hizmet yıl ortalaması 11 yıldır.

## 2.5 Veri Toplama Araçları

Araştırmada iki farklı nitel veri toplama yönetimi ve bu yöntemlere uygun araçlar kullanılmıştır. Veri toplama yöntemlerinden birincisi, derinlemesine görüşmedir. Nitel araştırma yöntemlerine ait tekniklerden birisi derinlemesine görüşme tekniğidir. Bu çalışmada derinlemesine görüşme tekniğinden yararlanılmıştır. Derinlemesine görüşmede genellikle açık uçlu sorular sorularak detaylı cevaplar alınabilmekte böylece çalışma konusunun tüm boyutları ile araştırılabilmesi mümkün olabilmektedir (Kahn ve Cannell, 1983: 83). Bu çalışmada katılımcıların havalimanında yolcularla yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşlerini almak amacıyla, yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Görüşme formu hazırlanırken katılımcılar için kolay anlaşılabilir açık uçlu sorulara yer verilmiştir. Bu sorular alan yazındaki benzer çalışmalar ve katılımcıların yeterlilikleri göz önünde bulundurularak hazırlanmıştır. Görüşme formundaki soruların anlaşılabilirliğini test etmek amacı ile 5-10 Ocak 2019 tarihleri arasında, iki özel güvenlik çalışanına sorular sorulmuş ve soruların anlaşıldığı gözlemlenmiştir.

Görüşmeler; 14-30 Ağustos 2019 tarihleri arasında, gönüllü katılımcılar ile randevu alınarak, uygun zamanda ve katılımcıların rahat edebileceği mekânlarda gerçekleştirilmiştir. Görüşme başlamadan araştırmanın kapsam ve amacı hakkında bilgi verilmiş görüşme başladığında konunun dışına çıkılmaması için katılımcılar bilgilendirilmiştir. Katılımcılar ile gerçekleştirilen görüşmeler yaklaşık olarak 25 ile 35 dakika arasında sürmüştür. Katılımcılarla yapılan görüşmelerden elde edilecek olan verilerin daha iyi analiz edilebilmesi için katılımcıların izni alınarak ses kayıt cihazı kullanılmıştır. Ses kayıt cihazındaki veriler daha sonra metne dökülmüştür.

Bu araştırmaya 17 özel güvenlik çalışanı dahil edilmiştir. Farklı katılımcıların benzer bilgiler vermeye başladıkları noktada veri doygunluğuna ulaşıldığı düşünülerek veri toplama süreci sonlandırılmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü bu şekilde belirlenmiştir. Benzer şekilde, Glaser ve Straus (1967)'de yeni bilgiler ve temalara ulaşamadığı noktada yani farklı katılımcılar benzer bilgiler vermeye başladıkları zaman nitel araştırmalarda doyum seviyesine ulaşıldığı ve verilerin toplanması sürecinin bitirilebileceğini ifade edilmektedir. Bununla beraber, Burmeister ve Aitken (2012: 271-274)'de nitel araştırma yöntemlerinde veri doygunluğunun önemli bir konu olduğu, veri doygunluğunun sayılarla değil verilerin derinliğiyle ilgili olduğu ifade edilmektedir.

Araştırmaya katılan kişilerin kendilerine sorulan sorulara içtenlikle cevap verebilmeleri için katılımcıların isimleri belirtilmeyip kodlanarak araştırmacı tarafından saklı

tutulmuştur. Özel güvenlik çalışanları Ç1,Ç2,Ç3... Şeklinde numaralandırılma yöntemiyle belirtilmiştir.

Araştırmanın ikinci veri toplama aracı gözlemdir. Bu yöntemin seçilmesinin birkaç nedeni vardır. Gözlem, herhangi bir ortamda ya da kurumda oluşan davranışı ayrıntılı olarak tanımlamak amacıyla kullanılan bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 169). Araştırmacı bir ortamda ya da kurumda ilgili kişilerin davranışlarını doğrudan ve doğal çevresinde gözlemlemesi nedeniyle çalışılan konuyla ilgili bireylerin tüm yönlerini derinlemesine incelenme olanağı bulur (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 173).

Yapılacak gözlem sonucunda havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunların belirlenmesi amaçlanmaktadır.

Bu araştırmada gözlem yapılmaya başlanmadan önce, havalimanı güvenlik çalışanlarına gözlemin amacının ne olduğu ve nasıl yapılacağı ile ilgili kısa bir açıklama yapmıştır.

Nitel araştırmalarda gözlem, katılımlı ya da katılımsız olmak üzere iki boyutta gerçekleşmektedir (Agafonoff, 2006: 118). Katılımlı gözlem tekniğinde araştırmacı, veri toplama aşamasında topluluk içinde aktif olarak yer almakta ve kişilerin davranışlarını doğrudan gözlemleyerek, kişiler ile diyalog da bulunarak buldukları davranışın arkasında yatan sebepleri gün yüzüne çıkarmaya çalışmaktadır. Katılımsız gözlemde ise araştırmacı katılımlı gözleme göre daha pasif durumdadır. Belirtilen bu yöntemde araştırmacı, ilgili kişilerin davranışlarını sadece gözlemlemekte ve kayıtlarını almaktadır (Baş ve Akturan, 2008: 100-101). Bu araştırma katılımsız gözlem tekniği kullanılmıştır. Bu bağlamda araştırmacı, havalimanı giriş kontrol noktasında ve uçuş öncesi kontrol noktalarında çalışanları görebilecek şekilde uygun bir yere oturmuş ve gözlem boyunca özel güvenlik çalışanlarıyla iletişime girmemiştir. Bu gözlemlerde havalimanı güvenlik çalışanları ve yolcuların davranışları gözlem formuna kaydedilmiştir.

## **2.6 Verilerin Elde Edilmesindeki Etik Süreç**

Araştırmada araştırmanın fiilen yürütüleceği birimin bağlı olduğu kurumdan izin alınması, araştırma için katılımcılara bilgi verilmesi ve katılım için gerekli izin formlarının doldurulması etik süreçler içinde gerçekleştirilmiştir. Bu süreçler hakkında alt başlıklarda bilgi sunulmuştur.

### **2.6.1 Araştırmanın Fiilen Yürütüleceği Birimin Bağlı Olduğu Kurumdan İzin Alınması**

Araştırma Antalya Havalimanı Terminal I de gerçekleştirileceği için gerekli yasal izinlerin alınması gerekiyordu. Bu nedenle Antalya Havalimanı Mülki İdare Amirliği'nden gerekli izin alınmıştır.

### **2.6.2 Araştırma İçin Katılımcılara Bilgi Verilmesi ve Katılım İçin Gerekli İzin Formlarının Doldurulması**

Görüşmeye başlamadan önce araştırmaya katılacak kişilere araştırmanın amacının ne olduğu hakkında bilgi verilmiştir. Özel güvenlik çalışanlarının araştırmaya katılımları gönüllülük esasına dayalı olarak gerçekleştirilmiştir. Tüm katılımcılara araştırmada kendi adlarının belirtilmeyeceği ve görüşlerinden alıntılar yapılırken kodlama sistemi kullanılacağına bilgisi verilmiştir. Aynı zamanda araştırmada ses kayıt cihazının kullanılmasının nedeninin görüşmeden elde edilecek verilerin daha iyi analiz edilebilmesi olduğu katılımcılara belirtilmiştir. Katılımcıların araştırmaya gönüllü olarak katılacaklarını beyan etmelerinden sonra katılımcılardan araştırmaya katılım izin formunu okuduktan sonra imzalamaları istenilmiştir.

### **2.7 Verilerin Analizi**

Araştırmada tek bir veri çözümleme tekniğine bağlı kalınmayıp nitel veri toplama aracından bireysel görüşme ve gözlem notlarının analizi dikkate alınarak verilerin çözümü yapılmıştır.

Görüşmelerin ve gözlem formlarının incelemesinde, elde edilen verilerin çözümlenmesi içerik analizinden yararlanılmıştır. İçerik analizinde yapılan işlem, birbirine benzeyen verileri belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirmek ve bunları okuyucunun anlayabileceği bir biçimde düzenleyerek yorumlamaktır. İçerik analizi, nitel araştırmadan elde edilen verilerinin işlenmesi, verilerin kodlanması, temaların bulunması, kodların ve temaların düzenlenmesi, bulguların tanımlanması ve yorumlanması şeklinde dört aşamada gerçekleştirilmektedir. Nitel araştırmalarda amaç sayılar yoluyla sonuçlara ulaşmak değil, konu ile ilgili okuyucuya derinlemesine ve gerçekçi bir resim sunmaktır.

Nitel araştırmada “geçerlik” bilimsel bulguların doğruluğu, “güvenirlilik” ise bilimsel bulguların tekrarlanma bilirliliği ile ilgilidir (Yıldırım ve Şimşek, 2005: 291). Bu doğrultuda araştırmanın geçerliliğini ve güvenilirliğini arttırmak için aşağıdaki uygulamalar gerçekleştirilmiştir:

a) Araştırmanın yapı geçerliliğini arttırmak için bireysel görüşme ve gözlem analizi kullanılması ile veri toplamada çeşitleme yoluna gidilmiştir. Ayrıca araştırmacı görüşme

sırasında yönlendirici davranmayarak ve verileri kendisinden veri toplanmış kişiye okutup görüş ve onayını alarak veri toplama sürecinde öznel yargılarını işe karıştırmamıştır (Günbayı ve Akcan, 2013: 195-224).

b) Araştırmanın iç geçerliğini (inandırıcılığını) arttırmak için görüşme formu geliştirilirken ilgili alan yazın incelemesi sonucunda konu ile ilgili kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Araştırmanın iç geçerliğini arttırmak amacıyla üye denetimi yöntemi kullanılmıştır. Üye denetimi yöntemi, araştırmaya katkı sağlayan katılımcılardan elde edilen verilerin yazılı hale getirildikten sonra kişilere gösterilerek veri kayıtlarının doğruluğunun denetlenmesi işlemidir (Merriam, 2015: 207). Böylece görüşme sürecinde toplanan verilerin gerçek durumu yansıtması sağlanmıştır.

c) Araştırmanın dış geçerliliğini (aktarıla bilirliğini) arttırmak amacıyla araştırma boyunca yapılanlar ayrıntılı bir biçimde açıklanmaya çalışılmıştır. Bu bağlamda, araştırmanın modeli, çalışma grubu, veri toplama aracı, veri toplama, verilerin çözümlenmesi süreci ayrıntılı biçimde ortaya konulmuştur

d) Araştırmanın iç güvenilirliğini (tutarlılığını) arttırmak için bulguların tamamına hiç yorum yapılmadan doğrudan verilmiştir. Aynı zamanda görüşmede elde edilen veriler üzerinde, araştırmacı ve nitel araştırma konusunda deneyimli bir öğretim üyesi ayrı ayrı kodlamalar yapmış ve bu kodlamalar karşılaştırılarak tutarlılık oranı hesaplanmıştır. Tutarlılık oranı hesaplaması sonucu Kohen kappa katsayısının aritmetik ortalaması .92 olarak saptanmıştır. Kappa katsayısının 81 ile 1.00 arasında olması mükemmel bir uyumun olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Landis ve Koch, 1977: 159-174). Böylelikle araştırmada değerlendiriciler arasında mükemmel bir uyum olduğu görülmüş ve kodlamanın güvenilir olduğuna karar verilmiştir.

e) Dış güvenilirliği attırmak için araştırmaya katkıda bulunan bireyler açık bir biçimde tanımlanmıştır. Kavramsal çerçeve hazırlanırken konunun dışına çıkılmamaya özen gösterilmiştir. Veri toplama ve analiz yöntemleriyle ilgili gereken açıklamalar yapılarak dış güvenilirlik arttırılmaya çalışılmıştır.

## 2.8 Araştırmanın Bulguları

Araştırmada, Antalya Havalimanı Terminal I giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktası özel güvenlik çalışanları ile yapılan görüşme ve gözlem formları kullanılarak tespitler yapılmıştır. Araştırmanın temel bulguları aşağıda sunulmuştur.

### 2.8.1 Antalya Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanları ile Yapılan Bireysel Görüşmelerden Elde Edilen Bulgular

Antalya Havalimanı Terminal I de terminal giriş kontrol noktası ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktasında görevli özel güvenlik çalışanları ile yapılan bireysel görüşmelerde:

1. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanları yolcularla sorun yaşamakta mıdır?
2. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanları yolcularla yaşadıkları sorunların kaynakları nelerdir?
3. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlar çalışma performanslarını nasıl etkilemektedir?
4. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlar gündelik yaşamlarını nasıl etkilemektedir?
5. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanları, yolcularla yaşadıkları sorunlar ile nasıl başa çıkmaktadırlar?
6. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanları metaforlar aracılığıyla havalimanı güvenliğinde çalışmayı zihninde hangi simgelerle betimlemektedir? Neden?

Soruları havalimanı özel güvenlik çalışanlarına yöneltilmiştir. Katılımcılar tarafından alınan cevaplara göre oluşturulan temalar ve sorunların nedenlerine ilişkin görüşler aşağıda sunulmuştur.

#### 2.8.1.1 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunların Kaynaklarına İlişkin Görüşleri

Havalimanında terminal giriş kontrol ve uçuş öncesi güvenlik kontrolünde görevli özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlara ilişkin görüşleri ve sıklığı Tablo 2.1’de sunulmuştur.

**Tablo 2.1 Havalimanında Terminal Giriş Kontrol ve Uçuş Öncesi Güvenlik Kontrol Noktasında Görevli Çalışanların Yolcularla Yaşadığı Sorunlara İlişkin Görüşleri (n=17)**

Tema	Alt Temalar	f	%	Nedenlere İlişkin Kodlar	f
Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunların Kaynakları	Yolcunun Psikolojik Duygu Durumu ve Davranış Bozukluğundan Kaynaklanan Sorunlar	17	100	Özel Durumlu Yolcunun Güvenlik Kontrolünden Tedirgin Olması	14
				Uçuş Stresi	2
				Yolcunun Elle Aranmadan Rahatsız Olması	13
				Yolcunun Onur Kırıcı Cümleler Kullanması	5
				Alkollü Yolcunun Uygunsuz Davranışlarda Bulunması	3
				Yolcunun Mevki Sahibi Olması Nedeniyle	7

				Güvenlik Hizmetlerinde Sorun Çıkması	
				Yolcunun Havalimanına Geç Gelmesi Nedeniyle Uçağı Kaçırım Diye Stres Yaşamasi	4
	Kabine Alınması Yasaklı Maddelerin Taşınmak İstenmesi	15	88	Yolcuların Sıvı İçerikli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri	15
				Yolcuların Tehlikeli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri	4
	Yolcunun Kapı Tipi Detektörün Sinyal Verdiğı Durumda Tekrar Geçmek İstememesi	13	76	Ayakkabı Kaynaklı Sinyal	9
				Kemer Kaynaklı Sinyal	8
				Saat Kaynaklı Sinyal	3
	Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Sorun Olması	13	76	Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Yolcu Tarafından Bilinmemesi	4
				Uçuş Öncesi Kontrol Noktalarında Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Tekrarlanması	9
	Havalimanlarındaki Güvenlik Uygulamalarının Karşılaştırılması	11	65	Bazı Güvenlik Uygulamalarının Diğer Havalimanlarında Uygulanmadığını Söyleyen Yolcu	9
				Güvenlik Uygulamalarının Havalimanı Yönetimine Göre Değişiklik Göstermesi	3
	Yolcu ve Personel Bilişim Sorunu	7	41	İletişim	4
				Yabancı Dil	4

Tablo 2.1 incelendiğinde; Havalimanı Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunların Kaynakları temasına ilişkin terminal giriş ve uçuş öncesi kontrol noktalarında görevli özel güvenlik çalışanlarının cevaplarının analizi sonucunda; Yolcunun Psikolojik Duygu Durumu ve Davranış Bozukluğundan Kaynaklanan Sorunlar, Kabine Alınması Yasaklı Maddelerin Taşımak İstenmesi, Yolcunun Kapı Tipi Detektörün Sinyal Verdiğı Durumda Tekrar Geçmek İstememesi, Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Sorun Olması, Havalimanlarındaki Güvenlik Uygulamalarının Karşılaştırılması, Yolcu ve Personel Bilişim Sorunu olmak üzere altı alt tema ortaya çıktığı görülmektedir.

Havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunların alt temaları ve sorunların nedenleri hakkındaki görüşleri aşağıda başlıklar halinde belirtilmiştir.

#### 2.8.1.1.1 Yolcunun Psikolojik Duygu Durumu ve Davranış Bozukluğundan Kaynaklanan Sorunlar

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının %100 (f=17)'ü yolcunun psikolojik duygu durumu ve davranış bozukluğundan kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin görüşler aşağıda belirtilmiştir.

### 2.8.1.1.1.1 Özel Durumlu Yolcunun Güvenlik Kontrolünden Tedirgin Olması

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından on dördü özel durumlu yolcunun güvenlik kontrolünden tedirgin olması nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmiştir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Özel durumlu yolcularla da sorun yaşadığımız oluyor. Aslında bu yolcularımız için özel bir talimatımız var. Bu talimata göre yolcu aramalarında bebek, çocuk, engelli gibi yolcu profiline göre farklı güvenlik uygulaması yapılır ama güvenlik kontrolünden muaf tutulmaz. Aslında havalimanında belirtilen kurallar uygulanıyor ama yolcu ben engelliyim zaten bir de sen beni arıyorsun gibi psikolojik duygu durumuna girebilir (Ç1).

Yolcuların özel durumlarına göre farklı metotlarla güvenlik uygulamalarını uyguluyoruz. Bazı yolcularımız hamile, engelli olabiliyorlar bu yolcular güvenlik kontrolünden rahatsız oluyorlar sorun yaşanıyor bu nedenle (Ç3).

Yolcunun özel durumuna göre arama yöntemlerimiz var. Bu kuralları uyguladığımız takdirde yolcu engelli olduğu için haliyle rahatsızlık duyabiliyor. Mesela hamile bayanlarımız hamileliğin vermiş olduğu duygusallıkla kendilerine uygulanan güvenlik işlemlerinden şikâyetçi olduklarını dile getiriyorlar (Ç5).

Her özel durumlu yolcu için arama prosedürlerimiz mevcut. Bunu uyguladığımızda yolcular duygusal davranıp sorun oluşturabiliyorlar. Önceki yaşanan saldırılarda bebekli anneleri bile canlı bomba olarak kullandıkları görülmüştür. Bu nedenle sivil havacılıktan gelen talimat üzerine hiçbir şekilde taviz vermeden bütün yolcuları kurallar doğrultusunda da olması gerektiği gibi güvenlik aramalarını yapmaya çalışıyoruz (Ç6).

Engelli yolcularımız güvenlik noktasına geldiklerinde ‘benden ne bekleyebilirsiniz’ diyerek kendilerini aratmak istemiyorlar. Biz havalimanında her ihtimali göz önünde bulundurduğumuzdan herhangi bir fark görmüyoruz ve arıyoruz. Bundan biraz rahatsızlık duyuyorlar (Ç7).

Engelli yolcularla bazen sorunlar yaşıyoruz. Engelli yolcu kendini rencide edilmiş hissedebilir. Ona da uygun bir dille diğer yolculara yaptığımız uygulamayı anlatarak yolcumuzu ikna etmeye çalışıyoruz (Ç8).

Özel durumlu yolcularda sorun yaşıyoruz. Örneğin protezi olan yolcu kabinde de arasak yolcu biraz tedirgin oluyor ve rahatsız oluyor (Ç9).

Yolcunun özel durumundan dolayı sorunlar yaşadığımız oluyor. Mesela hamile yolcular duygusal oluyorlar. Prosedürleri anlatıyorum ama anlamak istemiyorlar (Ç11).

Özel durumlu yolcu kontrolleri bazen sorun oluyor. Engelli aracını aramalarda yolcu kaldırmamız gerekiyor ve bundan tepki alıyoruz ama biz de görevimizi yapmakla yükümlüüz. Terör ve uçak kaçırmaya niyeti olan kişilerin bunu bu yolla deneme ihtimali var. Yolcular karşı çıksa da biz yine de her şeye rağmen görevimizi yapıyoruz (Ç12).

Hamile, yaşlı, tekerlek sandalye kullanan yolcular, yaşlılar özellik durumuna göre güvenlik işlemi uygulanıyor. Kurallar doğrultusunda özel durumlu yolculara zaten bir takım öncelik sağlıyoruz. Buna rağmen yine de memnuniyetsizlik oluyor. Bazen üç adım bile atmak istemiyorlar ayrıcalık bekliyorlar (Ç13).



Çoğunlukla engelli yolcularla sorun yaşıyoruz. Havalimanı güvenlik hizmetleri ulusal ve uluslararası güvenlik kuralları ile yönetiliyor onları uyguluyoruz. Biz aslında çok özel davranıyoruz. Ama onlar ayrıcalık bekliyorlar (Ç14).

Özel durumlu yolcularla sorun yaşıyoruz. Yolcuların kimisi sitem ediyor. Ayağa kalkamıyoruz görmüyor musunuz gibi sitemler oluyor. Onun dışında rutin aramalarımızı yapıyoruz. Ulusal ve uluslararası prosedürleri uyguluyoruz lakin yolculardan sitem alıyoruz (Ç15).

Yolcularımızın özellik durumunu göre güvenlik taraması yapıyoruz mevzuatlarımızda nasıl yapacağımız hakkında bilgi var onları uyguluyoruz ama özel durumlu yolcularımızda sorun oluyor. Örneğin hamile bayanlar biraz daha duygusal oluyor. Biz yolcularımıza arama yönteminde alternatif sunuyoruz ama yine de sorun olabiliyor (Ç16).

Özellikli yolcularımızı kurallarda belirtilen şekilde güvenlik işlemini yapmak zorundayız maalesef yolcular tarafından bu sorun oluyor. Yolcu alıngan davranıyor rahatsız oluyor bu uygulamadan aslında yaptığımız sadece kurallarımıza uymak (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; tüm özel durumlu yolcular kendi özel durumunun gereklilikleri doğrultusunda talimatta belirtilen şekillerde güvenlik kontrolleri yapılmaktadır. Bazı özel durumlu yolcular durumlarından dolayı ayrıcalık beklerken bazıları da güvenlik hizmetinden tedirginlik ve rahatsızlık duymaktadır. Yolcularla yaşanan bu durum özel güvenlik görevlileri için sorun teşkil etmektedir.

#### **2.8.1.1.1.2 Uçuş Stresi**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından ikisi yolcuların uçuş stresi yaşamalarından dolayı sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Yolcular uçuş stresinden dolayı insanlar biraz gergin olabiliyorlar. Bunun sonucunda bazı sorunlar yaşanıyor ve bazen pişman oluyorlar (Ç2).

Hava yolu ile seyahat etmenin insanlara getirdiği stresten kaynaklı sorunlar olabiliyor. Hava aracı ile ulaşım kolay gibi görünse de havalimanına gelmek, iki kontrol noktasından geçmek, check-in işlemi yaptırmak yolcуда bir takım streslere neden olabiliyor buda bize yansıyor (Ç3).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; havayolu ulaşımının gereklilikleri olan iki güvenlikten geçmek, check-in yaptırmak, pasaporttan geçmek yolcularda bu işlemlerin stres yapmaktır. Bu tür uç stres yaşayan yolcular güvenlik personeli için sorun teşkil etmektedir.

### 2.8.1.1.3 Yolcunun Elle Aranmadan Rahatsız Olması

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından on üç yolcunun elle aranmadan rahatsız olmasından kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Elle aramada sorunlar olabiliyor. Her noktama yoğun temas etti deniliyor. Ararken kaba davrandı diyebiliyor ama aramanın bir kuralı var bilmiyor (Ç1).

Elle arama az tercih ettiğimiz bir şey. Kullandığımız cihazlar var. Vücut tarayıcısı dediğimiz cihazlardan geçiriyoruz. Ya da ellerinden ya da kemer bölgesinden örnekler alarak tarama yapıyoruz. Ama bazı durumlarda da elle aramamız gerekiyor. Özellikler girişlerde alınan sinyalin niteliğine göre. Elle Aramamdan rahatsız olan insanlar olabiliyor. Bu da mevzuatta tarif edilmiştir. Ne şekilde arama yapacağınız belli. Vücudun tüm bölgesine dokunmamız gerekiyor. Belli bir baskı hissiyatı almanız gerekiyor bir yasaklı madde olup olmadığını tespit edebilmek için. Bu şekilde insanlara dokunmak sorun yaratabiliyor. Buna itiraz eden yolcu oluyor (Ç3).

Elle yaptığımız aramalarda yolcular kendilerini rahatsız edildiklerini söylemekte bazen sorun oluyor (Ç4).

Fiziki temas olduğundan dolayı yolcu bundan ister istemez rahatsız oluyor. Biz buna empatiyle yaklaşmaya çalışıyoruz ama bedeninin tamamı mevzuata göre aranmak zorundadır. Bu elle arama kurallarımız saçtan başlayıp boyun, el, sırt bölgesi, göğüs bölgesi, bel bölgesi başparmak kuralı dediğimiz ve bacak kısımları olmak üzere bedeninin tamamını elle arıyoruz. Bu uygulama yolcuya biraz ağır geliyor. Oysa bu bütün yolcularımıza uygulandığı güvenlik tedbiri olarak uygulandığı yolcularımıza anlatılıyor. Aramadan rahatsız olan yolcularımız için ise güvenlik kabininde gerekli aramalar yapılıyor. Amacımız mevzuata uygun yolcularımıza kolaylık sağlamak. Ama yolcularımız bunu her zaman bir zorluk olarak görüyorlar (Ç5).

Elle arama da sıkıntılarımız var yolcu rahatsız oluyor (Ç6).

Yolcular elle aramamızdan huzursuz oluyorlar (Ç7).

Elle aramak sıkıntı olabiliyor. İnsanlar vücutlarının aramasını istemiyorlar. İnsanların özeline giriyoruz vücutlarına dokunarak ama bu bir kural, şöyle ifade ediyoruz yolculara biz sizin uçuş emniyetiniz için bunu yapmak zorundayız (Ç8).

Bizim işimiz biraz daha rahatsız edici bir iş. Çünkü tanımadığı insan gelip seni elle arama yapıyor ve insanlar bundan biraz rahatsız oluyor. Onun mahremiyetine girdiğini zannediyor. Ve biz onların alanına giriyoruz. Biraz dezavantajımız var (Ç9).

Elle aramalarda sorun yaşıyoruz istemiyorlar huzursuz oluyorlar (Ç10).

Kediyi koynuna saklamış yolcu onu yurt dışına götürmeye çalışıyor. Elle aramalarda fark ettik. Kertenkele bile göğsüne saklayan var. Elle aramada daha çok sıkıntı çıkıyor yolcu kendisine dokunmamızı istemiyor (Ç11).

Dokunulmasını istemiyorlar. Elle aramalarda tepki alıyoruz ama biz de görevimizi yapmakla yükümlüyük. Terör ve uçak kaçırılarda bunları kullanan insanlar var. Biz yine de her şeye karşı görevimizi yapmak zorundayız (Ç12).

Elle arama konusunda da sorun yaşıyoruz. Şirketin verdiği kurallar var. Kemer bölgesine başparmak sokumu bundan rahatsız olan yolcularımız oluyor (Ç15).

Elle arama konusunda sorun maalesef yaşıyoruz. Bunu yaparken polisten yetki alıyoruz. Kendilerini taciz ettiğini düşünüyorlar. Biz bel çevresini başparmakla kontrol ettiğimizde çok tedirgin oluyorlar. Bayan yolcuların göğüs arasını kontrol edilmesi gerekiyor, oraya yasaklı bir madde konulmaması için kontrol ediyoruz. Mahrem bölge kontrolümüz var. Yolcular bundan çok rahatsız oluyorlar. Ama biz mecburen bunu yapmak zorundayız. Aslında kendi iyilikleri için prosedürleri uymak zorundayız. Maalesef yolcularımız bu konuda bilgisiz (Ç16).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcunun üzerinde yasaklı bir madde olup olmadığını tespit edebilmek için özel güvenlik çalışanı yolcunun vücudunun tüm bölgesine dokunarak güvenlik kontrolü yapması gerekmektedir. Aynı zamanda bu işlemi yaparken belli bir baskı hissiyatını almaları gerekir. İşlem yapılırken yolcunun kendisine dokunulmasını istememesi özel güvenlik çalışanının işini yapmasını zorlaştırmakta ve özel güvenlik ve yolcu arasında sorun yaşanmasına neden olmaktadır.

#### **2.8.1.1.1.4 Yolcunun Onur Kırıcı Cümleler Kullanması**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından beşi yolcunun onur kırıcı cümleler kullanması nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Yolcu yaklaşımları bazen hakaret, bazen onur kırıcı boyutlarda olabiliyor (Ç4).

Bazı tepkiler çok sert olabiliyor. Çok sert onur kırıcı sözlere maruz kalabiliyoruz (Ç7).

Yolcular bazen olmadık hareketler yapabiliyor maalesef (Ç11).

Bağırınlar sinkaf edenler dahi oluyor (Ç14).

Onur kırıcı sözler kullanan oluyor. Bilmem kaç yüz liraya aldım bu kremi, atamam sizin maaşınız ne kadarına denk geliyor gibi aşağılayıcı kelimeler söylenebiliyor (Ç16).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların yaşanan sorunlar karşısında tepkilerinin ağır olması, onur kırıcı cümleler kullanmaları ve özel güvenlik çalışanını küçük gören sözlerde bulunmaları özel güvenlik çalışanları için sorun olmakta ve bu durum kendilerini olumsuz etkilenmektedirler.

#### **2.8.1.1.1.5 Alkollü Yolcunun Uygunsuz Davranışlarda Bulunması**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından üçü alkollü yolcunun uygunsuz davranışlarda bulunmasından dolayı sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Havalimanına problemlı gelen yolcularımız var. Bazı yolcular alkollü gelip sorun çıkararak uygunsuz davranışlarda buluna biliyor (Ç2).

Alkollü yolcularımız sorun çıkartıyor ve devamlı onu kontrol etmek zorunda kalıyoruz. Bir personelimiz onunla ilgileniyor. Uçak bazen kabul etmiyor, kaptan uçağa almıyor ve biz göz kulak olmak zorunda kalıyoruz. Mutlaka takip ettiriyoruz yolcuyla. Uçağa bindikten sonra işlemimiz bitiyor. Ama bu tür yolcuların ne yapacağı belli olmuyor (Ç9).

Bir örnek verecek olursak, alkollü bir bayan gelip bize sarılabiliyor, olmadık hareketler yapabiliyor. Rus bir çocuk boynuma sarılıyor öpmek istiyor. Bu gibi durumlar bizim için oldukça sorun teşkil ediyor (Ç11).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların havalimanına alkollü gelmeleri özel güvenlik çalışanlarının iş yükünü arttırmaktadır. Aynı zamanda bu tür yolcuların özel güvenlik çalışanlarına karşı uygunsuz davranışta bulunmaları çalışanlar için sorun olmaktadır.

#### **2.8.1.1.1.6 Yolcunun Mevki Sahibi Olması Nedeniyle Güvenlik Hizmetlerinde Sorun Çıkması**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından yedisi yolcunun mevki sahibi olması nedeniyle güvenlik hizmetlerinde sorun çıkarmasının kendileri için sorun teşkil ettiğini belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Bazı meslek grupları güvenlik hizmetlerinde ayrıcalık veya muaf tutulmak istiyor sorun çıkarıyorlar. Bu bizim için sorun (Ç3).

Bazı yolcularımız kendi buldukları makam, mevki yüzünden güvenlik görevlilerini çok küçük görüyor. Yani çok yüksekte, çok tepeden bakabiliyorlar kurallara uymak istemiyorlar. Sonuç itibariyle burası dediğin gibi uluslararası havalimanı ve prosedürler herkes için geçerli. Yani bir iş adamı da aynı uçağa biniyor, bir temizlik görevlisi, bir güvenlik görevli siyada bir inşaat işçisi, sonuç itibariyle hepsi aynı kriterde bizim için. Sonuçta biz herkese aynı şekilde uygulama yapmak zorundayız (Ç4).

Yolcularını uğurlamak isteyenler, özellikle polis kimliğini gösterip arındırılmış salona girmek isteyenler oluyor bu da bizim için bir sorun. Ama arınmış salon olduğu için yolcu harici hiç kimseyi içeri alamıyoruz. Çünkü çıkış kapısındaki bir küçük hata yolcu olmayan birinin uçağa geçmesine sebep olabilir (Ç6).

Bazı yolcular personelden kendini biraz daha üstün görüyor. Savcı dahi uçuş güvenliği için aranmak zorunda burada. Avukatlar güvenlik noktasından söylenerek geçiyor (Ç9).

Mesela polis bir yolcu oluyor ama çantasında yasaklı madde var ama çıkartmak istemiyor ve ayrıcalık bekleyebiliyor. Tüm yolculara aynı kuralları uygulamak zorundayız, kimse bu uygulamadan kaçamaz. Kimseye ayrıcalık yapılmıyor. Herkes eşit burada (Ç11).

Bazı yolcular mevkiine makamına güvenerek daha bir öncelik bekleyebiliyor (Ç16).

Örnek vererek anlatmak isterim. Hâkim bir yolcu geldi geçen gün, sıvı kısıtlamasına uymuyor. Bazı yolcularımız mesleğiyle bu kısıtlamalarımızdan geçeceğini düşünüyorlar. Ama biz bir kelime söylediğimizde suçlu biz oluyoruz. Kendilerini haklı çıkarmaya çalışıyorlar (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların kendi buldukları makam, mevki nedeniyle güvenlik işlemlerinden muaf olmak istemeleri ve aynı zamanda özel güvenlik çalışanlarını küçük görmeleri havalimanı güvenliğinde çalışanlar için sorun teşkil etmektedir. Özel güvenlik çalışanları bu tür yolculara, polis, hakim ve avukatları örnek olarak vermektedir.

#### **2.8.1.1.1.7 Yolcunun Havalimanına Geç Gelmesi Nedeniyle Uçağı Kaçırırım Diye Stres Yaşamaları**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dördü yolcunun havalimanına geç gelmesi nedeniyle uçağı kaçırırım diye stres yaşamalarının kendileri için sorun olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Yolcu geç kalıyor, son anda geliyor, uçağı kaçırır mıyım kaçırılmaz mıyım diye stresi yaşıyor ve sorun yaşanabiliyor. Yolcunun nasıl bir ruh halinde olabileceğini yolcu profiline göre ayarlıyoruz (Ç3).

Yolcuların en büyük hatalarından birisi son dakika yolcuları olması. Burayı otogar sanıyorlar. İşin özü bu. Buraya zamanında gelse yolcu hiçbir problemle karşılaşmaz. Yok, efendim uçağımı kaçıracağım oyalamayın gibi sitemlerde bulunuyorlar (Ç5).

Geç kalan yolcular bir an önce işini halledip geçip gitmek istiyor. Güvenlik uygulama sistemini kafasından tamamen silip atmış bir an önce uçağı geçmek istiyor. Güvenlik onun için yok, onun planında yok. 'Hadi bir an önce arayın, ne var bende, terörist miyim ben, üzerimde ne var şimdi senle ilgilenemeyeceğim' şeklinde söylemlerde bulunuyorlar (Ç8).

Bazı yolcular havalimanına geç geliyor ve otobüse biner gibi uçağı binmek istiyor. Bu seferde uçağı kaçırırım diye stres yaşıyor. Güvenlik uygulamalarından acelece geçmek istiyor. Evet, onlara yardımcı olmaya çalışıyoruz ama bazen bunu bile anlayışla karşılamayan yolcularımız var ve olayı kişiselleştiriyorlar (Ç13).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların havayolu ulaşımını otobüs seyahatleri gibi düşünüp havalimanına geç gelerek güvenlik işlemini yapma aşamasında sorun çıkarması özel güvenlik çalışanları için sorun teşkil etmektedir. Bu tür yolcular güvenlik işlemlerini hızlıca bitirip uçağı geçme stresi yaşamaları nedeniyle özel güvenlik çalışanlarının güvenlik işlemlerine müdahale etmeleri çalışanlar için sıkıntı oluşturmaktadır.

#### **2.8.1.1.2 Kabine Alınması Yasaklı Maddelerin Taşınmak İstenmesi**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının %88 (f=15)'i yolcuların kabine alınması yasaklı maddeleri taşımak istemesinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda belirtilmiştir.

### 2.8.1.1.2.1 Yolcuların Sıvı İçerikli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri

Görüşülen havaalanı özel güvenlik çalışanlarının on beşi yolcuların sıvı içerikli maddeleri el bagajında taşımak istemelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını ifade etmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur

Sıvı kısıtlamasında bir tepki var. Bu sıvıların 100 mililitre olması insan algısında bazı sorunlar yaratıyor. Sorun bilgisizlikten kaynaklanıyor. Yolcu arındırılmış salonda suyu alıyor dört ya da beş lira para ile alıyor hemen on adım gittiniz kapıda o su toplanıyor onu kabul etmiyor yolcu mantiken düşünüyor evet burası da güvenli alanda aslında neden aldınız zaten kontrolünden geçti diyerek tepki veriyorlar. Tabi ki bu durum onları mutsuz ediyor (Ç1).

Yolcular aramada tarama sıvı kısıtlamalarından şikâyetçi. Geçen gün yolcu pekmezimi götürmem lazım dedi izin vermedik. Sıvı adı altında olan bütün şeylerin bagajda gitmesi gerekir. İç hatlarda dış hatlarda yolcular attılar diyor olay çıkarıyor. 2009'dan itibaren uygulanan bir kural aldığınız biletin arkasında yazıyor desklerde infolarla gözüküyor. Yolcu bilgili ama yapmak istemiyor (Ç2).

Sıvı kısıtlaması sorun güvenlik uygulamalarını tam olarak bilmiyor olmaları ve okumuyorlar. Aslında havalimanlarında tüm güvenlik uyarıları ile ilgili yeterli sayıda uyarı levhası ve yolcuları aydınlatıcı bilgiler mevcut. Kontuara gittiğinde hangi sıvıları kabinde hangi sıvıları uçak altında taşımalarını gerektiğini bilmiyor. Yolcular bu konuda bilgilendirmeyi check-in yaptıkları esnada yer hizmetleri görevlisi tarafından uyarılıyorlar. Ama insanlar bunu dinlemiyor ya da görselleri incelemiyor. Bir diğer konuda online bilet aldığımızda internet üzerinden bu gerekli bilgiler orada var. Ama kimse bunu okumuyor. Yolcu yanında getirdiği su ya da içeceklerin alıkoyulmasına itiraz edip 'ama siz bu içecekleri içerde daha pahalıya satıyorsunuz' diyerek bu konuyu ticari bir mesele olarak adlandırıyor. Ama tabi ki öyle değil, İçerde satılan ürünler belli bir güvenlik aşamalarından geçerek yolculara ulaşıyor. Yolcu tabi ki bunları bilmiyor (Ç3).

Prosedürler yolcuları rahatsız etmekte uygulamak istemiyorlar, yolcular buna devamlı itiraz etmekte. Sonuç itibariyle sıvı kısıtlamamız var bundan dolayı itiraz etmekte olan yolcularımız da var kuralla uymak istemiyorlar (Ç4).

100 ml'in üzerindeki tüm sıvılar yasak ama yolcu taşımak istiyor. Bir de yolcularla şöyle bir sorun var yolcuların sıvının ne olduğunu bilmemeleri bu çok önemli. Bizim için su sıvı, salça, pekmez, diş macunu, zeytinyağına kadar sıvıdır. Yolcudaki sıvı denildiği zaman akla su veya meyve suyu gelmektedir. Bu konuda en çok karşılaştığımız bayanların makyaj malzemeleri, bunlar bizim için sıvıdır. Yolcudaki bu konuda çok bilgisiz olduğu için bu gibi problemlerle karşılaşılıyor. Aslında bu kurallar ile ilgili uyarıcı bilgiler havaalanı içinde mevcut ama ilgilenip okumuyorlar (Ç5).

Havalimanına gelip çantalarında bulunan sıvıların çıkartmak istemeleri ve yanlarına almak istemeleri bizim için sıkıntı. Ama buradan geçebilecek sıvılar sivil havacılık kurallarında bellidir. Sadece mama çocuğa uçakta yetebileceğini kadar, ilaç reçetesi yanında varsa başka türlü içeriye sıvı alamıyoruz yasak yani 100 ml sınırı var bunlar 1 litrelik torbanın alacağı kadar olabilir. Aynı zamanda her yolcu bir torba alabilir. 100 ml'den yüksek sıvı salça, bal, pekmez dâhil içeri giremez. Bu konuda çok sorun yaşıyoruz En büyük sorunumuz bizim sıvı genel anlamda yolcu bilgisizliği kaynağı (Ç6).

Bazı yolcularımız sıvılarının atılmasını istemiyor. Örneğin yolcunun suyu var ve bırakmak istemiyor.100 ml üzerinde ilaçları olan yolcularımız raporunu gösteremiyor ve bunları atmak zorunda kalıyoruz ama maalesef bilgisizler sorun yaşıyoruz (Ç7).

2009'beri bütün havalimanlarında sıvı kısıtlaması geçerli. Yolcular malına sahip olmak istiyor atmak istemiyor ama bilgi yetersizliği var. Bu şekilde anlaşmazlıklar sürüp gidiyor (Ç8).

Yolcunun eşyasını alıyorsunuz ve ister istemez sorun çıkıyor vermek istemiyor. Sıvı kısıtlamasında sorun illa ki oluyor. Yolcu kurala uygulamak istemiyor (Ç9).

Yolcuların havalimanında uygulanan güvenlik işlemlerinden haberdar olmamaları mesela yolcu çantasının içerisinde bir şişe su getiriyor. Yolcunun sıvı kısıtlamasından haberi yok diyor ki siz bu suları alıyorsunuz içerde daha fazla parayla su satmak için yani yolcunun bu şekilde bir bakış açısı var. Onun dışında yolcuların taşımış olduğu malzemelerle ilgili sıkıntı yaşıyoruz yoğurt, bal, pekmez bunlarda sıvı kısıtlamasının içerisine giriyor ve en çok bunu gurbetçi yolcularda yaşıyoruz. Yolcunun bu tür malzemelerini aldığımız zaman yolcu kontrol noktasından memnun olarak ayrılmıyor. Ben bunları diğer havalimanlarından geçirdim şimdi bunu bana özellikle yapıyorsunuz gibi sitemlerde bulunabiliyorlar (Ç10).

Yolcularla daha çok sıvı kısıtlaması sorun oluyor. Boyut olarak 100 ml üzerindeki sıvılar yasaklı.100 ve altı olursa da 1 litrelik torbanın aldığı kadar alabilir. Şampuan tarzı şeyleri götürmek istiyorlar, bizde izin veremiyoruz. Yolcunun dayatmasından dolayı sorun oluyor. Yolcuların sıvı kısıtlaması konusunda bilgisiz olduğunu düşünmüyorum. Havalimanın birçok yerinde sıvı kısıtlaması hakkında uyarılar var. Bizlere karşı tepkileri bazen çok sert olabiliyor. Kabalaşabiliyorlar. Biz çok diyaloga girmek istemiyoruz, yoksa olay büyüyor. Prosedürümüzü anlatıyoruz. Belgelerimizi gösteriyoruz ve işimize devam ediyoruz (Ç13).

Sıvı kısıtlamasında çok sorun yaşıyorum. 100 ml üzerinde sıvı geçirilemez. Biletin üzerinde yazıyor. Yolcu bunu bilmesine rağmen sıvılarını geçirmek istediğini söylüyor. Burada biz kuralları uygulamaya çalışıyoruz. Yolcu illa ki yanında sıvılarını götürmek için dayatıyor. Kendi işini kolaylaştırmak için bizim işimizi zorlaştırıyor. Hiç kural uygulamasak burada herkes bir saniye içinde geçişini yapsak hiçbir sorun kalmayacak onlara göre. Aramasak sorun çıkmayacak (Ç14).

En çok sıvı kısıtlamasında sorun yaşıyorum. Bunun kaynağı yolcunun bilgisizliği bence ellerindeki kurallara uygun olmayan sıvıları maalesef vermek istemiyorlar (Ç15).

Genellikle yolcularla sıvılar hakkında sorun yaşıyoruz. Sıvının hacmi önemli 100 ml üzeri sıvıları kabinde taşımak yasak. Yolcuyla sıvı kısıtlaması hakkında yaşadığım bir örneği anlatmak isterim. Yolcunun 100ml geçen bir kremi vardı, buda sıvı kısıtlamasına takılıyordu. Yolcuya aşağıya bagaja vermesi gerektiğini söyledim, kabine alamayız dedim. Kremi yanında götürmesi gerektiğini ve de onur kırıcı sözlerle devam etti. Bilmem kaç yüz liraya aldım bu kremi, atamam sizin maaşınız ne kadarına denk geliyor gibi aşağılayıcı kelimeler söyledi. Ama biz olayları kişiselleştirmiyoruz ve işimizi yapmaya devam ediyoruz. Bu kurallar herkes için geçerli bir tek size değil diyerek sakinliğimizi korumaya çalışıyoruz. Zaten yolcu profillerini az çok öğrendik ve ona göre kendimizi ayarlıyoruz. Bu tür ürünlerin check-in de verilen bagaja koymaları ve uçak altında taşınmaları gerekiyor. Sadece bebekli yolcularda uçuş süreci boyunca yetecek kadar sıvı bırakabiliyoruz. Zaten test cihazlarımız var. Kontrolde geçirdikten sonra izin verebiliyoruz. Aynı zaman da yolcu ilaç kullanıyorsa ve rapor reçetesi varsa belli bir miktar kadar yine aynı şekilde izin verebiliyoruz. Yolcular eşyalarına el

konduğunu kendileri gittikten sonra kalan eşyaları bizim kullanacağımızı düşünüyorlar. Bunları düşündükten sonra daha da hiddetleniyorlar. Kilitli konteynırlara atılıyor imha ediliyor halbuki (Ç16). Sıvı kısıtlamasında yolcular bilgi sahibi değil. Bunları bilmedikleri halde kontrol noktasından su, krem vb. yasaklı maddeleri geçirmek istiyorlar. Kurallara uygun olmadığı için biz izin veremiyoruz tabii ki. Ve yolcularla tartışma o an başlıyor (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; taşınacak sıvılar, en fazla 100 ml. hacminde bir kap içerisinde olması gerekmektedir. 100 ml hacimli kutuda taşınacak sıvıların miktarı, içine konan 1 litrelik torbanın aldığı kadar olabilir. Her yolcu sadece bir tane torba taşıma hakkı vardır. Sıvı içeren kapların hacmi de önemlidir. Yolcunun yanında taşıdığı sıvı bu koşullara uygun değilse sıvının geçişine hiç bir şekilde müsaade verilmez. Yolcunun bebeğinin olması nedeniyle bebek maması taşıması ya da ilaçlarının olması durumunda istisna durumlar için gerekli güvenlik işlemleri yapıldıktan sonra izin verilir. Katılımcıların bir kısmı yolcuların belirtilen bu kurallara uymak istemedikleri için sorun yaşandığını belirtmiştir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu ise sıvı kısıtlaması hakkında yolcuların bilgisiz olduğunu belirtmişlerdir. Yolcular bilgisiz olmaları nedeniyle bir kısım yolcu güvenlik tarafında el konulan sıvıları özel güvenlik çalışanının şahsına aldığını düşünmektedir. Bir kısım yolcu da gate bölgesinde ve uçakta parayla satılması nedeniyle sıvıların alındığı fikrindedir. Yolcu bilgisizliği özel güvenlik ile yolcu arasındaki sorunun oluşmasına neden olmaktadır.

#### **2.8.1.1.2.2 Yolcuların Tehlikeli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dördü yolcuların tehlikeli maddeleri el bagajında taşımak istemelerinden kaynaklı sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Uçuş için tehlikeli maddeler var törpü, makas ya da küçük çakı bu tür maddeler mevzuatta yolcunun yanında taşıması yasak. Biz vatandaşlarımıza yardımcı olmaya çalışıyoruz yasak olan bu maddelerle ilgili gerekli bilgilendirmeyi yapıyoruz. Yolcular bilgisiz bazı yolcular bunu kabul ediyor bazı ise tepki gösterebiliyor. Yasaklı maddeleri geçirebilirim diye ısrarcı oluyorlar. Tartışmada kırıncı olabiliyorlar (Ç3).

Yolcularda tespit ettiğimiz uçuş için tehlikeli maddeler olabilir. Bunlara el koyma yetkimiz var. 5188 sayılı özel güvenlik hizmetlerine dair kanun çerçevesinde valiliğin kararıyla bize verilen yetkiler bunlara el koyabiliyoruz, bu maddeler emniyet nezaretinde imha ediliyor. El koyma aşamasında yolcularla ciddi problemler yaşıyoruz. Şerit metre taşıyan mühendislerimiz oluyor, kabin bagajının içinde uçağa girmesine kenarlarından dolayı müsaade edilmiyor. Makas, tığ dediğimiz örgü şişleri ya da çakı taşıyan yolcular oluyor. Manevi değeri olan, hediyelik ya da dedesinden babasından yadigar olan yasaklı maddeleri aldığımızda sorun büyüyor. (Ç4).



Yolcu bir bıçağı kontuarda uçak altına vermeksizin üzerinde olarak uçuş öncesi kontrol noktasına geliyor. Bıçağını vermek istemiyor. Bu tür sorunlar yaşıyoruz (Ç7).

Buradaki sıkıntı aramada değil, çakı vb. gibi tehlikeli maddeleri yolcunun ikinci kontrole getirmesi yolculardan aldığımızda buna sinir oluyorlar. Bazıları halde kurallara uymuyor acaba geçebilir miyiz diye kendince düşünceye kapılıyor (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların uçuş öncesi güvenlik kontrolünde bazı yolcuların el bagajlarında uçuş için tehlikeli olan tıg, şiş, çakı, makas gibi maddeleri taşımada ısrarcı olmaları özel güvenlik çalışanı için sorun teşkil etmektedir. Bir kısım yolcular tehlikeli maddeler hakkında bilgi sahibi değillerken bir kısmı da kuralı bildikleri halde taşımak istemektedirler. Yolcu için manevi değeri olan yasaklı maddeyi özel güvenlik çalışanının alması sorunun büyümesine neden olmaktadır.

### **2.8.1.1.3 Yolcunun Kapı Tipi Detektörün Sinyal Verdiği Durumda Tekrar Geçmek İstememesi**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının %76 (f=13)'sı yolcunun kapı tipi detektörün sinyal verdiği durumda üstündeki metal içerikli maddelerden arandıktan sonra kapı tipi detektörden tekrar geçmek istememesinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur.

#### **2.8.1.1.3.1 Ayakkabı Kaynaklı Sinyal**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dokuzu ayakkabı kaynaklı sinyal durumlarında yolcuların ayakkabılarını çıkarıp tekrar kapı tipi detektörden geçmek istememelerinden kaynaklanan sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Kapı tipi detektörde sinyal veren yolcuda bazen ayakkabılarda bazı kesici delici aletlerin olma riskleri değerlendiriyoruz yolcular güvenlik kontrolünden geçmeden çıkarıp x-ray cihazına koyduktan sonra kapı tipi detektörden geçmeleri gerekiyor ama sıkıntı oluyor. Bu uygulamanın nedeni aslında Uluslararası bir güvenlik ağı olan ECAC herhangi bir havalimanında yaşanmış bir olayı genel bir duyuru yapıyor. Biz artık o olayı o duyuruyu kendi uygulamalarımız arasında değerlendirmek durumunda kalıyoruz (Ç1).

Yolcular üzerlerindeki eşyaları bıraktıktan sonra kapı tipi detektöre geçiyorlar. Tabi burada zaman zaman sinyal alınmıyor, bu sinyalin kaynağı bazen ayakkabı oluyor. Tabi bu uygulama yani ayakkabı çıkarmak galoş giymek tekrar cihazdan geçmek yolcuya zahmetli bir uygulama olduğunu düşündüğü için hayıflanıyor. Ayakkabısı x-ray cihazında taranarak geçiyor. Yolcular bu durumdan hoşlanmıyorlar bize yansıyor (Ç3).

Yolcu arındırmasında sorun yaşıyoruz kimi kapı tipi detektörden geçen yolcular yerine göre ayakkabıların çıkarılması gerekiyor. Yolcular ayakkabıyı çıkarıp yeniden geçmekte itiraz ediyorlar bu bizim için sorun oluyor. Ayakkabı çıkarmak yolcu için sorun (Ç4).

Kapı dedektöründen geçtikten sonra ayak sinyali veren her yolcunun türüne cinsine bakılmaksızın terlik, ayakkabı, bot çıkartılarak cihazdan geçirilmesi gerekmektedir. Yolcu tekrardan kapı detektöründen geçmesi gerekir. Bu tür durumlarda yolcularla sorunlar yaşamaktayız maalesef (C5).

Ayakkabı fazla sıkıntı oluyor. Yolcular zahmetli bir iş olarak görüyorlar kurala uymak istemiyor. Sinyal vermelerine rağmen ayakkabılarını çıkarıp geçmek istemiyorlar (Ç9).

Kapı tipi dedektör sinyali verdiğinde ayakkabı da sorun yaşıyoruz. Terlik dahi olsa belli bir standart olmadığı için inisiyatif alamıyoruz ve prosedürleri uyguluyoruz. Ve yolcu tarafından bu durum sorun oluyor çıkarıp x-ray cihazına koyup yeniden geçmek istemiyorlar (Ç10).

Ayakkabı sorunumuz var. Botlar yolcu sinyali verdiğinde ayakkabı x ray cihazından geçirerek kontrol edilmesi gerekiyor ama yolcu bunu şahsi algılıyor. Bu standart bir uygulama, zaten bunu yanlış anlamaması lazım ama uygulamak istemiyor (Ç14).

Yolcularla ayakkabı çıkartmak istememelerinden kaynaklanan sorunlar yaşıyoruz yolcu sinyali vermesine rağmen ısrarla çıkarıp x-ray cihazına koymak istemiyor. En çok sorun yaşadığımız konu bu. (Ç15).

Ayak seviyesinde sinyal verip de ayakkabılarını çıkartmak istemeyen yolcular oluyor. Özellikle terlik niye terlikleri çıkartıyoruz diyor yolcular ama bunu da sivil havacılık kurallarına dayanıyor çıkarıp tekrar geçmeyi zahmetli görüyorlar (Ç16).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; Yolcu kapı tipi detektörden geçerken sinyal alınıyorsa ve bu sinyalin kaynağı yolcunun ayakkabısından kaynaklanıyorsa yolcu ayakkabısını çıkarıp x-ray cihazına koyması gerekiyor. Yolcunun ayakkabısı x-ray cihazından geçerken yolcu galoş giyerek kapı tipi detektörden tekrar geçmesi gerekmektedir. Yolcunun bu uygulamaya ısrarla karşı çıkması özel güvenlik çalışanı için sorun olmaktadır.

#### **2.8.1.1.3.2 Kemer Kaynaklı Sinyal**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından sekizi kemer kaynaklı sinyal durumlarında yolcuların kemerlerini çıkarıp tekrar kapı tipi detektörden geçmek istememelerinden dolayı sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Yolcular için kemer çıkarmak ve tekrar kapıdan geçmek sorun oluyor. Fakat bizler tüm riskleri değerlendirmemiz gerekiyor. Ama maalesef bazı yolcular bu kurala uymak istememekte (Ç1).

Yolcu arındırmasında sorun yaşıyoruz kimi kapı tipi detektörden geçen yolcular sinyali verdikleri için kemerlerinin çıkarılması gerekiyor. Yolcular bunlara itiraz etmekte ve sorun olmaktadır (Ç4).

Normalde yolcular kapı dedektöründen geçmeden önce üzerlerindeki malzemeleri arındırmaları gerekiyor. Maalesef bazı yolcular kemerlerini dahi çıkarmak istemiyor. Öyle geçiyorlar sinyal verince de sorun (Ç6)

Kemer çıkarmada sıkıntı var. Sinyal aldığımız yolcu çıkarıp yeniden geçmek istemiyor (Ç9).

Kemer çıkarma konusu da sorun yaşıyoruz yolcu çıkarıp x-ray cihazına kemerini koyup yeniden kapı tipi detektörden geçmek istemiyor ona zor geliyor bu durum (Ç10)

Sinyal veriyor kemerini çıkartıp yeniden geçmek istemiyor maalesef bu tür yolcular sorun oluyor (Ç11)

Kapı tipi dedektörde sinyal veren yolcu kemerini çıkarıp tekrar geçmek istemiyor sıkıntı yapıyor çok zor bir şey değil ama yapmak istemiyor (Ç15)

Kemer çıkarma konusunda sorun yaşadığımız oluyor. Yolcu kemerini çıkarmak istemiyor ya da kemerinin olmadığını söylüyor geçiyor. Bir bakıyoruz ki kemeri var. Sinyal veriyor çıkarıp tekrar geçmeyi sorun yapıyor bu sefer (Ç16).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcular kapı tipi detektörden geçmeden önce kemerlerini çıkararak x-ray cihazına koymaları gerekmektedir. Kontrol noktalarında bulunan yönlendirme görevlisi yolculara kemerlerini çıkarmaları konusunda uyarılarda bulunur. Bu uyarılara rağmen kemerini çıkartmayarak kapı tipi detektörden geçen ve kemerini çıkarıp x-ray cihazına koyup detektörden tekrar geçmek istemeyen yolcular özel güvenlik çalışanları için sorun teşkil etmektedir.

### 2.8.1.1.3.3 Saat Kaynaklı Sinyal

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından üçü saat kaynaklı sinyal durumlarında yolcuların saatlerini çıkarıp tekrar kapı tipi detektörden geçmek istememelerinden kaynaklanan sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Sinyal veren yolcuya saatini çıkartmak problem gibi geliyor. Örnek veriyorum daha dün karşılaştığımız bir olay yolcu benim 'saatimiz kaç para olduğunu biliyor musun? X-ray cihazında kırılırsa çizilirse çalınırsa?' diyor. Bir kemer çıkarmak problem oluyor. Yolcularla bu tür sorunlar yaşıyoruz maalesef (Ç5).

Yolcuları üzerlerindeki metal eşyalardan arındırma uygulamalarında sıkıntılarımız var. Kapı tipi detektörden geçerken sinyal veriyorlar saatlerini dahi çıkartıp tekrar geçmek istemeyen yolcular oluyor. Bunu sorun yapıyorlar (Ç6).

Kapı tipi dedektörde sinyal veren yolcu saatini çıkarıp tekrar geçmek istemiyor sıkıntı oluyor maalesef çok basit aslında ama onun için sorun bu (Ç15).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların kapı tipi detektörden geçtiklerinde sinyal vermeleri durumunda üzerinde bulunan saatlerini çıkarıp x-ray cihazından geçirmeleri gerekmektedir. Bazı yolcular bu uygulamaya karşı çıkmakta bu

durumda özel güvenlik çalışanları için sorun teşkil etmektedir. Bazı yolcular saatlerinin değerli olması nedeniyle x-ray cihazında zarar görmelerini istemedikleri için bu işlemi yapmak istememektedir.

#### **2.8.1.1.4 Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Sorun Olması**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının %76 (f=13)'sı yolcularla elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemlerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur.

##### **2.8.1.1.4.1 Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Yolcu Tarafından Bilinmemesi**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dördü elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemlerinin yolcu tarafından bilinmemesinde kaynaklanan sorunlar yaşandığını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Uygulamalardan yola çıkarak cihazların çalıştırılması yani laptopların çalıştırılması gerekir, cep telefonundan büyük bütün cihazların çalıştırılması gerekiyor. Doğal olarak bunları açıtırıp çalıştırmasını istiyoruz ve yolcu bu kuralın neden yapıldığını bilmiyor bu nedenle problem yaşadığımız oluyor. Genelde yolcular itiraz ediyorlar (Ç4).

Laptop ve elektronik eşya olarak tabir ettiğimiz fotoğraf makinası ipad dâhil olmak üzere bu tür elektronik eşyalar kesinlikle çalıştırılması gerekiyor. Bazı yolcular kendilerine zorluk çıkardığımızı düşünüyorlar bilgisizler oysaki biz üzerimize düşen görevi yerine getiriyoruz. Güvenlik için önemli çünkü elektronik eşyaların içerisine farklı şeyler yerleştirilecek boyutta. Bu yüzden çalıştırmak zorundayız. Yolcunun yanında şarj aleti yoksa ya da şarj aleti bozuksa o zaman patlama tespit eden uygulamamızı yapıyoruz, temiz olduğunu öğrenirsek yolcuyu uğurluyoruz. Ama yine de genel anlama sorun yaşıyoruz maalesef (Ç5).

Yolcu laptopunu çıkartmak istemiyor bu güvenlik uygulamasından haberleri yok. Bazıları sizi şikâyet edeceğiz diyorlar. Çok sert sözlere maruz kalabiliyoruz (Ç7).

Tablet ve elektronik cihazlardan çıkartılıp açtırılması ile ilgili yolcularla sorun çıkıyor. Bu uygulama genellikle sorun. Yolcu konu hakkında bilgisi yok bu kuralı uygulamak istemiyor. Bizler işimizi yapıyoruz güvenlik açısından tehlike unsuru olup olmadığını bakmak zorundayız (Ç13).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; güvenlik uygulamalarının bir parçası olan kontrol noktalarında elektronik eşyanın çalıştırılarak özel güvenlik görevlisine göstermesi işlemi bazı yolcuların kuralı bilmemesinden dolayı uygulamayı sorun olarak görmesi, güvenlik çalışanı ile yolcu arasında soruna neden olmaktadır.

### 2.8.1.1.4.2 Uçuş Öncesi Kontrol Noktalarında Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Tekrarlanması

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dokuzu uçuş öncesi kontrol noktasında elektronik eşyalara tekrar güvenlik kontrolü yapılmasının yolcular tarafından problem olması nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Biz yönlendirme bölgesinde daha kapı dedektöründen yolcu geçmeden önce yolcu çantalarındaki elektronik eşyalar yani fotoğraf makinesi, laptopları çıkarıp çantadan ayrı geçirmesini söylüyoruz. Belli bir ölçümüz var bizim, standardımız onun üzerine çıkmış bütün malzemeleri çıkarttırıp çantadan ayrı geçirilmesini sağlamak. Yalnız yolcular en büyük şikâyeti iki arama noktasında da bu işlemin yapılması. Aşağıda bunu terminal giriş kontrol noktasında bu işlemin yaptığını gate kontrol noktasında niye tekrar yaptığını söylüyor çalıştırmak istemiyor (Ç6).

Laptopların açılması kapanması, ayrı ayrı konması bu bile yolcular için zaman kaybı. Yolcu çantasından emin, laptopundan emin, çantasında bir şey yok diye düşünüyor ve zaman kaybı olarak değerlendiriyor. Bu nedenle güvenlik uygulamasını yaptığımızda tepki veriyorlar uçuş öncesi kontrol noktalarında bu işlemi yeniden yapmak sıkıntı (Ç8).

İpad in çalıştırmasını problem yapan yolcularımız oluyor. Yolcular hem giriş kontrolde hem de uçuş öncesi kontrolde çalıştırmak tan şikâyetçi. Haklılık payı da var bence ama yolcuları bu güvenlik işleminin yapılmasına ikna etmek yorucu olabiliyor (Ç9).

Fazla seyahat eden yolcularımızda çok fazla laptop var iki güvenlik taramasında da bunları açmak ve bize göstermek zorunda oldukları için memnun kalmıyorlar sorun oluyor (Ç10).

İkinci kontrol noktasında sıkıntı yolcular elektronik eşyaları çıkartmak istemiyorlar. Çıkartmalarını ve açmalarını istediğimizde tartışma çıkıyor (Ç11).

Laptoplarda sorun. Prosedür ne diyorsa onu yapıyoruz ama yolcular vakit kaybına uğramamak için açtırmak istemiyorlar ikinci kontrolde. Aslında bu kural, tüm yolcular için geçerli ama kurala uymak istemiyorlar onlar için bu sorun tabi bizim içinde yolcunun uymaması sorun (Ç14).

Laptopları çalıştırma konusunda büyük sıkıntı yaşıyoruz. Yolcu iki kontrolde de çalıştırmayı sorun yapıyor. Yolcuların bu tavrı güvenlik işlemini yavaşlatıyorlar (Ç15).

Laptoplarını birinci kontrol noktasında çalışan yolcularımız, ikinci kontrol noktasında çalıştırmak istemiyor sorun yapıyorlar (Ç16).

Yolcular; birinci kontrol noktasında çıkarıyorum, burada niye yeniden çıkarıyorum diye söyleniyorlar. Hemen laf söylemeye başlıyorlar... Bu kuralları biz koymuyoruz. Bize verilen kurallara uymaya çalışıyoruz. Bir prosedürümüz var ona uymaya çalışıyoruz. Yolcu yapmak istemediğinde bizim için her bir yolcuya anlatmak yorucu oluyor (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcular terminal giriş kontrol noktalarında elektronik eşyalarını çalıştırıp gösterdikten sonra bir de aynı uygulamayı uçuş öncesi kontrol noktalarında yapmaları gerekmektedir. Katılımcıların yarısından fazlası yolcuların terminal giriş kontrol noktasında çalıştırdıkları için uçuş öncesi

güvenlik kontrol noktalarında tekrardan elektronik eşyalarını çıkarıp göstermek istememelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu tür yolcuların her birine açıklama yapmak ve yolcuyu ikna etmek uçuş öncesi kontrol noktalarında görevli özel güvenlik çalışanını yormakta ve güvenlik işleminin yavaşlamasına neden olmaktadır.

### **2.8.1.1.6 Havalimanlarındaki Güvenlik Uygulamalarının Karşılaştırılması**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının % 65 (f=11)'i havalimanlarındaki güvenlik uygulamalarının karşılaştırılması nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur.

#### **2.8.1.1.6.1 Bazı Güvenlik Uygulamalarının Diğer Havalimanlarında Uygulanmadığını Söyleyen Yolcu**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından dokuzu bazı güvenlik uygulamalarının diğer havalimanlarında uygulanmadığını söyleyerek yolcuların kurallara uymak istememesinin kendileri için sorun olduğunu belirtmiştir.

Güvenlik kurallarını iyi yapan bir havalimanıyız. Ulusal ve uluslararası denetimlerde ki karnemiz de bunu gösteriyor. Yine de sorunlar sonrasında şikâyetler maalesef. Ankara'da İstanbul'da sıvılarının atılmadığını söyleyen yolcularımız var. Elektronik eşyaların çantalarından çıkarılması kural gereği var. Büyük elektronik cihazların tamamı çantalarından ayrı bir şekilde konulmalıdır diyor kurallar. Kurallar neyse onu uyguluyoruz (Ç2)

Tüm havalimanlarımızda mevcut mevzuatın uygulanması gerekiyor. Bazı havalimanlarında bazı uygulamalara yeterince özen gösterilmediğini söyleyen yolcular oluyor. Bizim yaptığımız uygulamayı fazlalık olarak görüyor olabiliyor yolcular (Ç3).

Dört tane havalimanı gezdim hiçbiri sinyal vermedi ve bu yüzden de aramanızı istemiyorum 'diyerek güvenlik uygulamalarını istemeyen sorun çıkaran yolcularımız olabiliyor (Ç6).

Kemerinizi de çıkartın dediğimiz de neden çıkartıyoruz? İstanbul'da böyle bir uygulama olmuyor diyorlar. En büyük sorun diğer havalimanlarıyla kıyaslamaları (Ç10).

Tablet ve elektronik cihazlardan çantalarından çıkarılıp çalıştırılması istendiğinde yolcu sorun çıkarıyor. İstanbul'da böyle bir uygulama yok, siz kendiniz uyduruyorsunuz diyerek yolcu bizlerle tartışıyor (Ç11).

Bazı havalimanlarında sıvı kısıtlamasına dikkat edilmiyor, burada dikkat ediliyor diye yolcularla sıkıntı yaşayabiliyoruz (Ç12).

Güvenlik uygulamalarını yaparken yolcular diğer havalimanlarında bu uygulamaların yapılmadığını belirterek serzenişte bulunuyorlar. İnsanlar zannediyor ki biz kafamıza göre iş yapıyoruz. Ulusal ve uluslararası yönetmeliklere bağlıyız (Ç14).

Bazı yolcular elinde bulunan bütün sıvılarla kontrol noktalarından geçtiğini neden bu havalimanında bu tür uygulamanın yapıldığını dile getirip sorun çıkartıyorlar. Bu yüzden karakolluk olduğumuz bile oluyor (Ç15).

Yolcular güvenlik uygulamalarını yaparken diğer havalimanlarında uygulanmıyor sizde neden uygulanıyor diye çıkışıyorlar. Bu sıvıyla ben bütün havalimanlarından geçtim, siz bunu bilinçli yapıyorsunuz diyorlar. Kuralları bir tek siz mi biliyorsunuz diyorlar. Cahilce yaklaşımlar tabii bunlar. Ulusal ve uluslararası yönetmelikler doğrultusunda görevimizi yapıyoruz (Ç16).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; yolcuların diğer havalimanlarında bazı güvenlik uygulamalarının uygulanmadığını belirterek kurallara uymak istememesi çalışanlar için sorun teşkil etmektedir. Özel güvenlik çalışanları bu konuda özellikle sıvı kısıtlaması, elektronik eşyaların çalıştırılmasında sıkıntılar yaşandığını belirtmiştir.

#### **2.8.1.1.6.2 Güvenlik Uygulamalarının Havalimanı Yönetimine Göre Değişiklik Göstermesi**

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından üçü güvenlik uygulamalarının havalimanı yönetimine göre değişiklik göstermesinin yolcu ile aralarında sorun yaşanmasına neden olduğunu belirtmiştir.

Havalimanlarının güvenlik komisyonları ve alt birimleri kimi ilave uygulamalar yapabiliyor bu durum yolcu kafasında bazen karışıklığa neden olabiliyor. Antalya uluslararası bir havalimanı turizm bölgesinde bu nedenle ilave önlemlerimiz olabiliyor yolcu diğer havalimanları ile karşılaştırıp sorun çıkarıyor uygulamalara (Ç1).

her havalimanının alacağı kararların farklı olduğunu, Antalya havalimanının uluslararası bir havalimanı olduğunu ve Antalya'nın bir turizm kenti olduğunu bu bağlamda kararların alındığını açıklıyoruz. Yolcu yaklaşımları bazen hakaret, bazen onur kırıcı boyutlarda olabiliyor. Bunların çoğu emniyete intikal edilip adli mercilere kadar gidecek şekilde sonuçlanabiliyor (Ç4).

Her havalimanının mülki idare amiri var. Mülki idare amirleri ek önlemler koyabiliyor. Bu nedenle uyguladığımız kurallara bazı yolcular tepki gösterebilir. Bunu yolcuya uygun bir dille anlatıyoruz (Ç12).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; her havalimanının mülki idare amiri, güvenlik komisyonu ve alt birimleri mevcut ve gerekli durumlarda ek önlemler alılabilmektedirler. Antalya havalimanının uluslararası bir havalimanı olması aynı zamanda turizm kentinde bulunması nedeniyle havalimanı güvenliğinde ek önlemler alınabilmektedir. Bazı yolcuların bu güvenlik kurallarına uymak istememesi özel güvenlik çalışanları için sorun teşkil etmektedir.

### 2.8.1.1.7 Yolcu ve Personel Bilişim Sorunu

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının %41 (f=7)'i yolcularla bilişim sorunu yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunların nedenlerine ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda sunulmuştur.

#### 2.8.1.1.7.1 İletişim

Görüşmelerde dört özel güvenlik çalışanı yolcularla iletişim kaynaklı sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

İletişim beden dili gibi eğitimler alınıyor ama yine de zaman zaman yine karşılıklı iletişimden kaynaklı sorunlar olabiliyor (Ç2).

Bizim kendi eğitimlerimiz içerisinde zor müşteri ile başa çıkma, iletişim, beden dili gibi birçok eğitim verip zaman zamanda bunların tazelemesini yapıyoruz. Bunların temel amacı yolcuyu daha iyi anlıyor olabilmek. Yine de zaman zaman yolcularla iletişim kaynaklı sorunlar yaşanıyor (Ç3).

Havalimanının sorunu daha çok kişilerle diyalog kaynaklı oluyor. ... Kişilerin birbirine empatiyle yaklaşmaması, personelin ve yolcunun birbirini anlamaması, bir düzensizlik ve sorunu oluşturuyor (Ç12).

Birbirini anlayamamaktan kaynaklı iletişim sorunları oluyor. Karşılıklı anlayamamak. Kurallar doğrultusunda bizler işimizi yapmaya çalışıyoruz. Yolcular bizi anlamak istemiyorlar. Kuralları bildikleri halde kuralları uygulamak yerine daha hızlı nasıl geçeriz yoluna giriyorlar (Ç13).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; özel güvenlik çalışanları iletişim, zor müşteri ile başa çıkma vb. eğitimler almalarına rağmen bazı yolcularla iletişim kaynaklı sorun yaşamaktadır. Yolcuların belirtilen havalimanı güvenlik uygulamalarını uygulamak istemeyerek hızlıca güvenlik kontrolünden geçmek istemesi bu sorunun başlamasına neden olmaktadır.

#### 2.8.1.1.7.2 Yabancı Dil

Görüşmelerde dört özel güvenlik çalışanı yolcularla iletişim sırasında yabancı dil kaynaklı sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların bu soruna ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Antalya Havalimanı turizm ağırlıklı bir havalimanı, çok sayıda yabancı yolcumuz var. Zaman zaman yabancı yolcuyla dil sorunumuz oluyor. Üniversite öğrencisi iyi derecede İngilizce, Almanca, Rusça ve diğer bir kaç dil personelimiz var. Güvenlik kontrol noktalarımızda bulunuyorlar. Yolcuları yönlendirme, karşılama ya da yolcuyla herhangi bir problem yaşanıyorsa, iletişim kurmamız gerekiyorsa, çantasındaki bir şeyle ilgili bir şey sormamız ya da çantasını açıp bazı şeyleri çıkartmamız gerektiğinde yabancı dil bilen personelimiz vasıtasıyla iletişim kuruyoruz (Ç3).



Dil yetersizliği nedeniyle sorunlar yaşıyoruz. Rus yolcu İngilizce bilmiyor. Direkt Rusça konuşuyor. Ekstra dil bilen personel ile çalışıyoruz. Dil problemini azalttılar (Ç9).

Dil yetersizliği de tabii ki bir sorun bizler için. Biz her şekilde kendimizi geliştirmeye çalışsak da sorunlar olabiliyor. Güvenlik konusunda ne yapmamız gerektiği İngilizce, Rusça farklı dillerde dosyalarımız var. Sıkıntı yaşadığımızda açıp bakabiliyoruz. Özellikle Arap yolcularda çok sıkıntı yaşıyoruz. Çünkü İngilizce konuşmuyorlar. Arapça da biz bilmiyoruz. Sıkıntı yaşadığımızda açıp bakabiliyoruz (Ç16).

Fazla yabancı dilimiz olmadığı için sorun yaşadığımız oluyor. Mesela biz sıvı kısıtlaması var onu az çok anlatabiliyoruz ama yeri gelince metal oluyor çatal, kaşık vb. neden onu aldığımızı neden yasaklandığını, bu kuralı biz koymadığımızı, sivil havacılığın yasakları koyduğunu belirtmede bazen zorlanıyoruz (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; Antalya havalimanına birçok ülkeden yolcu gelmesi nedeniyle iyi derecede İngilizce, Almanca, Rusça ve diğer bir kaç dil bilen üniversite öğrencileri çalıştırılmaktadır. Her kontrol noktalarında yolcu ile sık konuşulan güvenlik işlemleri hakkında yabancı dil dosyası bulunmaktadır. Yolcu ile iletişim kurmakta zorlanıldığında personel bu dosyadan ya da dili iyi bilen diğer çalışandan yardım almaktadır. Bazı yolcuların İngilizce bilmemesinden kaynaklanan sorunlar yaşanırken bir çalışan yolcunun üzerinde bulunan yasaklı maddeleri neden aldığını anlatamamasından kaynaklanan sorun yaşadığını belirtmiştir.

### **2.8.1.2 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunların Çalışma Performanslarını Nasıl Etkilediğine İlişkin Görüşleri**

Görüşme yapılan on bir özel güvenlik çalışanı yolcularla yaşadığı sorunların çalışma performansını fazla etkilemediğini belirtirken altısı ise olumsuz etkilendiklerini belirtmişlerdir.

Aslında insanları etkileyen şeyler olaylar değil, algılardır. Çünkü siz bir olayı yaşadığımızda onu kendi içinizde özgün bir şekilde değerlendirirsiniz ve sonraki bakış tarzınızı tutum davranışınızı ona göre yönlendirirsiniz. İnsanların algıları karşı davranışları belirler. Ben her zaman için yaşanan sorunları aslında bir geri bildirim olarak ele alıyorum onun için olumsuz etkilenmiyorum (Ç1).

Yolcularla yaşadığım sorunlar çalışma performansımı etkilemiyor. Çünkü ben bu işten hayatımı kazanıyorum. İşimin bir parçası olarak görüyorum...Havalimanı güvenlik kuralları hepimiz için geçerli, yolcularımız yasalar çerçevesinde belirlenen kuralların dışına çıkıyorsa zaten hukuki boyutu var. Hukuki boyutun dışına çıkmadan problemi akılcı hızlı bir şekilde çözmeye çalışıyoruz. Yolcularla yaşanan sorunları kişisel bir konu olarak almadım üstüme. Her şeyin bir çözümü vardır. Çözüm yolunda kuralların gerekliliği yapılır. Burada sadece bir konuda bir olayda karar verme merci belli kuruluşlar vardır. Bizi denetleyen denetleyenleri denetleyenler var. Profesyonelleşiyorsunuz. Olayların nasıl

olduğu neler olabileceğini tahmin ediyorsunuz. Sorun ile karşılaştığımız zaman da çözüm üretmeye çalışıyoruz (Ç2).

Yolcularla yaşanan sorunlardan etkilenmiyorum (Ç3).

Her ne kadar olumsuz davranışlar yaşasak da biz pozitif düşünüyorum etkilenmiyorum. Yaşadığımız bütün olaylara karşı olumsuz düşünceye kapılırsak biz burada çalışamayız. Sonuçta herkes bizden çok iyi bir performans bekliyor. Her olan sorun karşısında bir yere kendini motive etmeye çalışıp işimizi en iyi şekilde yapmaya devam ediyoruz (Ç4).

Performansımızı illa ki olumsuz yönde etkiliyor. Yolcuya mevzuatı anlatıyoruz. Sivil havacılık kurallarını anlatıyoruz. Bunun keyfi bir uygulama olmadığını bütün yolcularımıza uyguladığını, yolcularımızın değerli olduğunu kendilerine anlatmaya çalışıyoruz. Ama ister istemez demoralize oluyoruz (Ç5).

Sadece oturup biraz kendimizi dinledikten sonra geçiyor. Alıştık artım bu tür sorunlara etkilenmiyorum (Ç6).

Çalışma performansımıza etki oranı tartışmanın boyutuna göre değişiyor ama artık etkilenmemeye çalışıyoruz alıştık diyebilirim (Ç7).

Bu zamana kadar yolcu ile uygulamalar ile performans düşüklüğü yaşamadım. İletişim çok önemli. Yolcuya yaklaşım iletişim o kadar önemli ki, kibar dille anlatınca halledemeyeceğim bir sorun yok ki (Ç8).

Burada en önemli beden dili yolcuya gerekli bilgileri aktarmak çok önemli. Yolcuyla iletişim, yaklaşım, sevecenlik söz konusu olursa yolcunun tepkisi de bir anda değişebiliyor. Bazen herkesi memnun etmek zor olabiliyor. Bazıları sinirli olabiliyor. Yine de çok etkilenmiyorum (Ç10).

Adamı demoralize ediyor, etkilemiyor desem yalan olur. Bazıları bu kuralları anlamıyor. Bu sorunları bizim icat ettiğimizi sanıyorlar. Bunu ego olarak görüyor. Ama böyle bir durum ortada yok. Aslında bu güvenlik işi ne kadar önemli olduğunu yolcu dahi bilmiyor (Ç9).

Kişiden kişiye değişir bu, ama beni etkilemiyor. Çünkü o yolcuyu bir daha görmeyeceğim. Kendimi ona göre motive ediyorum. Performansımızı biraz yönlendiriyoruz, yoksa burada çalışamayız. Bizim görevimiz buranın güvenliğini sağlamak onu en iyi şekilde yapmaya çalışıyoruz (Ç11).

Zaten ağır koşullarda çalışıyoruz. Binlerce insanın sıkıntılarıyla sorunlarıyla karşılaşıyoruz. Bizim motivasyonumuz elbette düşüyor. Performansımız olumsuz yönde etkileniyor (Ç12).

Yolcularla yaşadığım sorunlar performansımı düşüyor. Hakaret yiyoruz sonuçta. Modumuz düşüyor. Bazen çok ağır sinkaflı kelimeler kullanabiliyorlar (Ç13).

Çalışma performansımı hiçbir şekilde etkilemiyor. Çünkü biz bu yolculardan günde yüzlercesini görüyoruz. Bunun yanı sıra çok anlayışlı teşekkür eden yolcularımız da var (Ç14).

Performansım pek fazla etkilemiyor zaten biz bunlara alıştık. Bize bu durum normal geliyor (Ç15).

Gayet güzel bir güne başlıyoruz. Aradan yarım saat sonra bir kemer, bir sıvı yüzünden sorun yaşadığımız zaman demoralize oluyoruz. Çünkü önümüzde çalışacağımız daha saatler var. Sakin kalmaya çalışıyoruz. Düşünmemeye çalışıyoruz, geçti gitti diyoruz ve çalışmaya devam ediyoruz. Olumsuz etkileri minimuma indirmeye çalışıyoruz (Ç16).

İlla ki moral bozukluğu oluyor ve bu da diğer ekip arkadaşlarımıza yansıyor ve performansımız düşüyor. Evet, bu işi bayadır yapıyorum ama hakarete uğramak istemiyorsun (Ç17).

### 2.8.1.3 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunların Gündelik Yaşamlarına Olan Etkilerine İlişkin Görüşleri

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarından onu yolcularla yaşadıkları sorunların gündelik yaşamlarını etkilemediğini belirtirken yedisi olumsuz yönde etkilendiğini belirtmiştir.

Gündelik hayatımı etkilemiyor (Ç1).

Benim için önemli olan kurallar, iş duygularla yönetilmez, yönetirseniz haksızlık yapmış olabilirsiniz. O yüzden kurallar geçerli olduğu için profesyonel iş hayatı olarak görüyorum. Gündelik hayatımı etkilemiyor (Ç2).

Çok etkilendiğimi söyleyemem (Ç3).

Burada bir sorun oluyor oradan eve yorgun bir şekilde gidiyorsun. Bazen ister istemez yansıyor (Ç4).

Şahsım adına söylüyorum; havalimanı içerisine girdiğim an özel hayatım biter, havalimanından çıktıktan sonrada iş hayatım biter. Bunu 15 yıldır kendime prensip olarak aldım. Yaşadığımız sorunlarla ikna yöntemi ve aldığımız eğitimler sayesinde başa çıkıyoruz (Ç5).

Havalimanından çıktıktan sonra unutuyorum, aklıma gelmiyor. İşi düşünmemeye çalışıyorum. Yani evde işi işte de evi düşünmemeye çalışıyorum, düşünürsem birbirini etkiliyor mutlaka ayırım yapmak gerekiyor ikisi arasında (Ç6).

Günlük hayatımızda bu olaylar bizim için geride kalıyor. İlerleyen saatler sonrasında bizim için bir an olarak kalıyor ve birbirimize anlatıyoruz. Ben yaklaşık yedi yılımı doldurdum. Bütün problemler bizim için sıradanlaştı (Ç7).

Bazen duygusallaşıp evde de devam ettiği oluyor etkileniyorum (Ç8).

Profesyonel olmanıza bağlı mesela ben takarım, bazıları takmaz. Eve gittiğinizde o an evde hatırlayabiliyorsun. Sivil hayatta yanınızdan geçmeyeceğiniz insanla illa ki polemige giriyorsunuz. (Ç9).

Gündelik hayatıma bu tür sorunları yansıtmamaya çalışıyorum. Bu anlamda yirmi bir yılı bitirdim artık profesyonel olduğumu düşünüyorum. Daha farklı yaklaşıyorum artık. Mevzuata göre kuralları uyguluyoruz zaten. Günlük hayata yansıtmıyorum (Ç10).

Olumsuz yolcu davranışları bizleri etkiliyor. Eve gittiğimiz zaman mutsuz, moralimi bozuk oluyor. İşe bir daha gelmek istemiyorsun bazen (Ç11).

Günlük hayatımıza olumsuz yansıyor. Eve gittiğim de eşime ya da çocuğuma birazda yansıdığını düşünüyorum (Ç12).

Bazen burada gerildiğimiz zaman sorunları eve taşıyabiliyoruz. Ben ilk başladığım senelerde böyle bir insan değildim. Şu an çok sabırsız olmuşum. En küçük şeyde sivrilmeye başlıyorum, direk kendimi savunmaya geçiyorum. Dışarıda sürekli savunma mekanizmam çalışıyor. İş hayatımdaki sorunlar zamanla hayatıma yayıldı (Ç13).

Gündelik hayatıma hiç yansımıyor alıştım (Ç14).

Gündelik hayatımda sıkıntı yok, rahat bir şekilde devam ediyorum. Sonuçta bu bizim işimiz. (Ç15).

Çok ciddi bir problem yaşandıysa tabi ki insan kafasına takabiliyor. Burada olanı burada bırakmaya çalışıyorum ama olumsuz etkilediğim oluyor (Ç16).

Gündelik hayatımıza çok kötü yansıyor. Ben yeni evliyim, 8 ay oldu daha. Eve gittiğim zaman sorun illa ki yaşıyorum ve işte yaşadığımı eve yansıtıyorum (Ç17).

#### **2.8.1.4 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunlarla Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Görüşleri**

Görüşmeye katılan havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlarla başa çıkma yöntemlerine ilişkin görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Birincisi bulunduğum ortamı değiştirmeyi genellikle denerim, ikincisi müzik dinleyerek. Ondan sonra hoşlandığım bir kitabı okumayı denerim. Kısacası yaşadığım sorunları kendimde etkisini azaltmak için çok çeşitli yöntemler kullanırım (Ç1).

Sorunun ne olduğunu ve kaynağını iyi tespit etmek gerekir. Sorunla karşılaştığımda bunu nasıl çözeceğimize dair fikir yürüterek çözüm yolu ararım. Sorunun kaynağına inmek sorunla başa çıkmamı sağlıyor (Ç2).

Kitap okumak, sessiz bir yerde dinlenmek iyi geliyor buna benzer şeyler yapıyorum (Ç3).

Sakin sessiz ortamlarda dinlemeyi tercih ediyorum (Ç4).

Havaalanı çok sesli olduğu için sessiz bir ortamda dinlenerek üstesinden geliyorum (Ç5).

Sadece sessiz bir yerde kafa dinlemek iyi geliyor. Bulduğumuz ortamın çok gürültülü olmasından dolayı iyi geliyor (Ç6).

İşten çıktıktan sonra çocuklarımla zaman geçiriyorum (Ç7).

Ortamdan uzaklaşarak, müzik dinleyerek sorunlarla başa çıkıyorum (Ç8).

Oradan uzaklaşıp sessiz bir yerde dinlenmeyi tercih ediyorum. Uzaklaşmak sorunlarla başa çıkmamı sağlıyor (Ç9).

Genelde sessiz bir ortamda kafa dinlemeyle gidermeye çalışıyorum (Ç10).

Eğitimlerimizde başa çıkma yöntemleri ile ilgili bilgiler alıyoruz. O an agresif bir yolcu varsa biz daha sakin kalıyoruz. Benim iki tane çocuğum var. Eve gittiğimde onlarla oynuyorum sorunlarla başa çıkmamı sağlıyor (Ç11).

Kendimi kötü hissettiğim anda kitap okuyarak kafamı dağıtıyorum ve rahatlıyorum (Ç12).

Buradan çıktığımda çocuğumla vakit geçiriyorum (Ç13).

Dışardaki hayatımda sessiz ortamları şehir dışı yerleri tercih ediyorum (Ç14).

Yolcularla yaşadığım sorunları sessiz bir ortamda dinlenerek başa çıkmaya çalışıyorum (Ç15).

Sorunlarla başa çıkmanın yolu yalnız kalıyorum sakinleşmeyi deniyorum müzik dinliyorum gürültüden daha uzak kalmaya çalışıyorum (Ç16).

Eve gittiğimiz zaman sessiz bir ortamda dinleniyorum ve hemen uyuyorum ki ertesi sabaha dinç bir şekilde olalım (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının görüşlerinde ifade ettikleri gibi; sessiz bir ortamda dinlenmek, kitap okumak, çocuklarıyla zaman geçirmek, buldukları ortamdan uzaklaşmak, müzik dinlemek sorunun kaynağına inmek sorunlarla başa çıkmalarında ekili

olmaktadır. Özel güvenlik çalışanlarının belirtmiş olduğu bu yöntemlere ilişkin görüşleri Tablo 2.2 de sunulmuştur.

**Tablo 2.2 Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunlarla Başa Çıkma Yöntemlerine İlişkin Görüşleri (n=17)**

Sorunla Başa Çıkma Yöntemleri	Ç 1	Ç 2	Ç 3	Ç 4	Ç 5	Ç 6	Ç 7	Ç 8	Ç 9	Ç 10	Ç 11	Ç 12	Ç 13	Ç 14	Ç 15	Ç 16	Ç 17	f
Sessiz bir ortamda dinlenmek			x	x	x	x			x	x				x	x	x	x	10
Kitap okumak	x		x									x						3
Çocuklarıyla Zaman Geçirmek							x				x		x					3
Buldukları Ortamdan Uzaklaşmak	x						x		x									3
Müzik Dinlemek	x					x		x										3
Sorunun kaynağına inerek		x																1

Tablo 2.2 incelendiğinde on çalışanın cevapları arasında sessiz bir ortamda dinlenmek olduğu görülür. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu cevabı vermesinde havalimanının çok sesli ve gürültülü olması neden olarak belirtilmiştir. Kitap okumak, çocuklarıyla zaman geçirmek, buldukları ortamdan uzaklaşmak ve müzik dinlemek üç çalışanın cevapları arasındayken sadece bir kişi sorunun kaynağına inmeyi yolcularla yaşadığı sorunlarda başa çıkma yöntemi olarak cevapları arasında belirtmiştir.

### 2.8.1.5 Özel Güvenlikte Çalışanlarının Havalimanında Güvenlikte Çalışmayı Neye Benzettiklerine İlişkin Görüşleri

Görüşmeye katılan katılımcılar, havalimanında güvenlikte çalışmayı neye benzettiklerine ilişkin görüşlerinde üç kişi görüş belirtmezken diğer on dört çalışan aslana (iki), arabanın beynine, araba tamircisine, at yarışına, kilide, çobana, süngere (iki), atom karıncaya, koruyucu meleğe, anneye (iki) ve civaya benzetmiştir. Katılımcıların cevaplarına ilişkin ayrıntılı bilgi aşağıda verilmiştir.

Bu soruyu sorduğunuzda ilk aklıma gelen insanlar için bir canlıya benzetmek. Ben aslana benzetirim. Gerekçesi de aslanın lider bir canlı olması. Lider yırtıcı olduğu kadar da çok ailesine kendi kolonisine çok düşkün biliyorsunuz. Çok planlı hareket ediyor. Güçlü bir duruşu var. Yapacağı şey de çok ciddi bir ön araştırması var aslında bakarsanız ve kesin amacına da ulaşıyor. Bu benim için önemli. Hele hele

güvenlik bölümünde lider olmak durumundaysanız güçlü olmanız lazım. Duruşunuzun karşınızdakine güven veren kendisi de özgüvenli olan bir yapıda olması gereklidir. Yapacağınız güvenlik işinde sizi bir adım önde tutar bu. Çünkü önce karşıdaki size bir güven duyması lazım, sizin bu imajı verebilmeniz önemli. Bu açılardan ben biraz aslana benzetiyorum (Ç1).

Havalimanında güvenlikte çalışmanın benzetilebilecek bir şey maalesef bulamıyorum (Ç2).

Herhangi bir şeye benzetemem (Ç3).

Bir arabanın beynine benzetebilirim. Arabada beyin olmazsa parçalar görevini yerine getiremez dağılır.

Havalimanı güvenliğinde de eğer liderlik yapamazsanız olumlu sonuçlar alamazsınız (Ç4).

Havalimanında güvenlikte çalışmayı araba tamircisine benzetiyorum. Uygulamayı bozuk bir şeyi düzeltmek gibi (Ç5).

Havalimanında güvenlikte çalışmayı süngere benzetirim. Biz burada birçok sorunlarla karşılaşyoruz.

Bu sorunları çözdükten sonra yolcuların ve bagajların temizlenmiş bir vaziyette salona geçmelerini sağlıyoruz. Bu özelliğiyle süngere benzer (Ç6).

Yaptığım işi anneye benzetirim. Çocuğum yok ama yolcularında sıkıntılarıyla ilgileniyorum (Ç7).

Evde anne pozisyonundasın. Çocukları nasıl koruyorsun hepsiyle ilgilenmek zorundasın. Evde nasıl anneysem iş yerinde de o pozisyondayım (Ç8).

Çok çeşitli insanlarla çalışıyorsunuz ve yeri geliyor kendini çocuk bakıcısı gibi hissediyorsunuz ya da aslan gibi. Duruma göre illa ki değişiyor. Herkesi aynı kişi olarak yönetemezsiniz. Bazen farklı davranmak gerekiyor. Yani duruma göre değişkenim diyebilirim. Herkese aynı olamazsınız. ... Bunu bence cıvaya benzetmek daha doğru (Ç9).

Ben aslana benzetirim çünkü aslan sınırlarını çizer. Bizim kurallarımız neyse yolcu yapmak zorunda, herkese aynı uygulamayı yapıyoruz. O yüzden aslana benzettim (Ç11).

At yarışına benzetiyorum çünkü çok hareketli bir iş (Ç12).

Kilide benzetiyorum ilk ve son uygulamada bizi görüyorlar yolcular. Güler yüzlü uygulamaları düzgün yapan yolculara açığız ve onlarla sorunumuz yok. Ama uygulamaya uymayan yolculara kendimizi kapatabiliyoruz (Ç13).

Çobana benzetiyorum. Dışarıdan gelebilecek tehlikelere karşı koruyucu, barınmalarını sağlayan bir çoban sürüsüyle nasıl ilgileniyorsa bende kendimi o şekilde görüyorum (Ç14).

Bu işi atom karınca benzetiyorum terminal terminal geziyorum. Yoğunluktan dolayı bu benzetmeyi yaptım (Ç15).

Koruyucu meleğe benzetebilirim. Can ve mal güvenliğini koruduğumuz için buna benzettim bence en iyi yansıtan bu (Ç16).

Ben süngere benzetiyorum. İlk etapta bizle karşılaşıyorlar ve yolcuları temizliyoruz ve bir kez daha ikinci kontrol noktasında tekrardan bir temizlenme işlemi oluyor. Bu yüzden ben süngere benzetiyorum (Ç17).

Yukarıda özel güvenlik çalışanlarının cevapları incelendiğinde; aslanın liderlik ve alanını koruma, araba beyninin güvenlik görevini yerine getirme, araba tamircisinin uygulaması bozuk olan bir şeyi düzeltme, süngerin yolcu ve bagajlarının tehlikeli maddelerden arınması, koruyucu melek, çoban ve annenin koruma özelliği, kilidin temiz olan yolcunun güvenli bölgelere izini, atom karınca ve at yarışının havalimanı güvenliğinin

hareketli olması, civanın durumlara göre değişiklik göstermesini neden olarak belirttikleri görülür.

### **2.8.2 Çalışma Ortamına Yönelik Yapılan Gözlem Sonucu Elde Edilen Bulgular**

Antalya Havalimanı Terminal I'de havalimanı giriş kontrol noktasında ve uçuş öncesi kontrol noktalarında gözlem yapılmıştır.

Yapılan gözlemlerde:

Antalya Havalimanı Terminal I giriş ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında görevli özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunların kaynakları nelerdir? sorusuna cevap aranmıştır.

Gözlemlerde elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Özel güvenlik çalışanları ile yapılan görüşmelerde ortaya çıkan kabine alınması yasaklı maddelerin taşımak istenmesi, havalimanlarındaki güvenlik uygulamalarının karşılaştırılması, yolcunun psikolojik duygu durumu ve davranış bozukluğundan kaynaklanan sorunlar ve elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemleri ile ilgili sorunlar temaları yapılan gözlemlerde görülmüştür.

Gözlem bire konu olay 19.08.2019'da 07.30-08.00 saatleri arasında olmuştur. Olayı aktarıyorum.

Ç5 havalimanı dış hat uçuş kontrol noktasından ofisine geçerken bir yolcunun güvenlik personeliyle konuştuğunu görüyor ve o tarafa yöneliyor. Güvenlik personeli yolcunun güvenlikten şikâyetçi olduğunu belirtiyor. Ç5 yolcuya sorunun ne olduğunu sorduğunda yolcu; uçağa binmek için uçak kapısına geldiklerinde bebeğini bebek arabasının pusetinden alırken pusetin fırladığını ve çocuğunun yere düştüğünü ve bu nedenle uçağa binemediklerini, güvenlikten geçerken bebek arabasının zarar gördüğünü söylüyor. Ç5 bebek arabasını güvenlikten geçerken parçalara ayırma ve birleştirme işlemini kimin yaptığını sorduğunda yolcu kendisinin yaptığını belirtiyor. Yolcunun eşi çocuğunun düşmesinden ve uçağı kaçırmalarından eşini sorumlu tuttuğunu belirterek şikâyetçi olmadan ayrılıyorlar.

Gözlem ikiye konu olay 20.08.2019 tarihin de 14.30-15.00 saatleri arasında olmuştur. Olayı aktarıyorum:

Uçuş öncesi güvenlik kontrolünde güvenlik personeli yolcunun birinde sıvı olduğunu fark ediyor. Yolcuya elindeki sıvıyı kutuya atması gerektiğini, sıvı kısıtlaması olduğu için bu şekilde arındırılmış salona geçemeyeceğini söylüyor ama yolcu sıvıyı bırakmak istemiyor. Yolcuyla sorununu çözemeyen güvenlik personeli Ç3 çağırıyor. Ç3 yolcuya sıvı kısıtlaması prosedürlerini anlatarak bilgilendirme yapıyor ama yolcu tatmin olmuyor. Yolcu farklı

havalimanların da bu tür uygulamaların olmadığını, gate bölgesinde sıvıların satılması amacıyla elindeki sıvının alınmak istendiğini belirtiyor. Ç3 güvenlik kurallarının olduğu dosyadan sıvı kısıtlaması kısmını açarak yolcuya gösteriyor. Yolcu elindeki sıvıları verirken sinkaflı kelimeler kullanıyor ve uzaklaşıyor.

Gözlem üçe konu olay iç hat kontrol noktasında 20.08.2019 tarihin de 17.30-18.00 saatleri arasında olmuştur. Olayı aktarıyorum:

Sıvı kısıtlaması nedeniyle bir yolcu durduruldu. Ç4 yolcuya sıvı kısıtlaması hakkında bilgi veriyor fakat yolcu ikna olmuyor ve bilgisinin olmadığını söylüyor. Sıvıların bulunduğu poşeti açması isteniyor ama yolcu kabul etmiyor. Yolcu sıvıların niçin alındığını soruyor. Ç4 sıvıların alınıp imha edildiğini yolcuya anlatmaya çalışıyor. Yolcu aşırı derecede sinirlendiriyor. Sıvı dolu poşeti kesinlikle vermeyeceği konusunda tartışıyor. Sakin bir şekilde Ç4 yolcuya sıvı kısıtlaması hakkında bilgi veriyor ama yolcu ikna olmuyor. Yolcu poşetin içinden seçip birini veriyor diğerlerini götürmek istiyor Ç4 bunun mümkün olmadığını belirtiyor. Ç4 check-ine bankosuna gidip uçak altı bagajına bırakabileceğini söylüyor. Yolcu Antalya'ya gelirken de sıvılarını yanında taşıdığını, sorun olmadığını, neden burada sorun yaptıklarını anlamadığını söylüyor. Yolcu kendisinin de polis olduğunu elindeki sıvıları vermeyeceğini yetkili bir kişinin gelmesini istediğini belirtiyor. Ç4 polis çağırıyor. Polis ve Ç4 yolcuyla konuşup sıvı kısıtlaması hakkında yeniden bilgi veriyorlar. Yolcu bu uygulamayı sadece arındırılmış salonda ve uçakta sıvı satmak için yaptıklarını söylüyor. Sonunda yolcu sıvılarını check-ine bankosuna götürüp verme konusunda ikna oluyor.

Gözlem dörde konu olay iç hat uçuş öncesi kontrol noktasında 22.08.2019 tarihin de 17.10-18.10 saatleri arasında olmuştur. Olayı aktarıyorum:

Saat 17.14 Antalya Havalimanı uçuş öncesi güvenlik kontrolünde bir yolcu çantasının içerisinde sıvı olduğu için uyarıyor. Yolcu gelirken herhangi bir şekilde uyarı yapılmadan bu şekilde geldiğini Antalya Havalimanı'nda neden böyle bir uygulama yapıldığını sorguluyor. Yolcuların geçmesini engellenmeyecek şekilde Ç10 yolcuya kurallar gereği sıvı ile geçiş yapamayacaklarını belirtti. Yolcu sıvısını vermek istemediğini ısrar etmesi üzerine Ç10 yolcuya bunun mümkün olmadığını belirtiyor. Bir sonraki yolcuda da sıvı kısıtlaması nedeniyle durduruldu. Yolcunun el çantasında su var ama vermek istemiyor. Her iki yolcuya Ç10 kontrol noktalarında bulunan sıvı kısıtlamaları yönetmeliklerini gösteriyor. Yolcuların biri sinirli bir şekilde içerde parayla satılıyor onun için yapıyorsunuz diyor. Ç10 yolcuya güvenlik açısından sıvıların toplanması gerektiğini, bu onların güvenliği için alınmış bir uygulama olduğunu anlatmaya çalışıyor. Her iki yolcuda sinirli bir şekilde sıvılarını bırakarak ayrılıyorlar.



Saat 17.20; yolculardan birinin güvenlik aramasında çantasından bir makas bulundu.. Ç10 yolcuya makasla uçamayacağını bırakmak zorunda olduğunu belirtti. Yolcunun bağırarak makası bırakmayacağını yetkili birini çağırmasını istemesi üzerine Ç10 polisi çağırdı. Gelen polis görevlisi makası gördükten sonra yolcuya bu tür kesici nesnelere uçak kabininde taşınmayacağını check-in bankosuna giderek uçağın altında taşınması için verebileceklerini söyledi. Yolcu çok sinirli bir şekilde size hediyem olsun diyerek verdi ve arındırılmış salona geçti.

Saat 17.30' da güvenlikten geçen bir yolcunun el çantasının içinde reçel olduğu fark ediliyor. Ç15 yolcuya reçelini bırakması gerektiğini söyledi. Ç15 yolcuya check-in bankosuna giderek uçak altında taşınmak üzere verilebileceğini söyledi. Yolcu sinirli bir şekilde reçelini alarak check-in bankosuna gitti.

Saat 17.50'de bir yolcu el bagajında deodorant olması nedeniyle durduruldu ve deodorantı bırakması gerektiğini, onunla uçamayacağı söylendi. Yolcu deodorantın tümünü üstüne sıktıktan sonra bırakarak sinirli bir şekilde gate bölgesine geçti.

Saat 18.08'de sıvı kısıtlaması nedeniyle bir yolcu durduruldu. Ç10 yolcuya sıvı kısıtlaması hakkında bilgi verildi ve el bagajında bulunan içeceklerle uçamayacağını belirtti. Yolcu içeride parayla satıyorsunuz ama diye bağırarak içeceğini bırakıp gate bölgesine geçti.

Gözlem beşe konu olay 22.08.2019 tarihinde saat 13.00' da terminal giriş kontrol noktasında olmuştur. Olayı aktarıyorum:

Saat 13.00'da terminal giriş kapısından geçen yollardan biri elektronik eşyasını ayrı bir kutu içine koyarak X-ray cihazından geçirmesi istedi. Yolcu biraz sinirli bir şekilde sanki bu işin ticaretini yapıyoruz diyerek cevap verdi.

## SONUÇ

Turizm; savaş, terör, çevresel ve ekonomik kriz, bölgede bulaşıcı hastalığın olması, hırsızlık, sel deprem gibi olaylardan hızlı etkilenen sektörlerin başında gelmektedir (Yıldırım, 2005: 63; Bayhan, 2014: 20). Bu nedenle turizmin her ayağında güvenliği sağlamakla görevli birden fazla güvenlik birimi ve alanı bulunmaktadır. Güvenlik birimleri ve alanları özellikle turistlerin birebir ya da dolaylı olarak aldıkları hizmetlerle ilgilidir. Havalimanları da bu çerçevede turistlerin seyahatlerinin başlangıç ve bitiş noktası olması nedeniyle, turizm güvenliğinde önemli bir yere sahiptir.

23 Şubat 1988 tarihinde Hava Meydanlarında Alınacak Güvenlik Tertip ve Tedbirleri Yönetmeliğinin yürürlüğe konulmasıyla, Özel Güvenlik Teşkilatı'nın havaalanlarında güvenlik hizmetlerinde kullanılması kararlaştırılmıştır. Havaalanlarında göreve başlayan Özel Güvenlik Teşkilatı, başta 5188 sayılı kanun ve aynı zamanda sivil havacılık güvenliği için çıkarılan kanun ve yönetmeliklerle birlikte, havaalanlarının güvenliğini sağlamada önemli bir konumdadır (Sayın, 2011: 1).

Bu araştırmanın amacı; havaalanı güvenliği hakkında bilgi vermek ve havalimanı güvenliği ve turizm güvenliğinin önemli bir parçası olan özel güvenlik çalışanların, terminal giriş kontrol noktasında ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında yolcularla yaşadıkları temel sorun alanlarını değerlendirmektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada nitel araştırma yaklaşımından yararlanılmıştır. Ayrıca nitel araştırma desenlerinden durum çalışması deseni, durum çalışması deseninden de bütüncül tek durum deseni ile çalışma yürütülmüştür. Araştırmada iki farklı nitel veri toplama yönetimi kullanılmıştır. Veri toplama yöntemlerinden birincisi, derinlemesine görüşme ikincisi ise katılımsız gözlem tekniğidir. Araştırmanın iç geçerliliğini (tutarlılığını) arttırmak için bulguların tamamına hiç yorum yapılmadan doğrudan verilmiştir. Ayrıca görüşmede elde edilen veriler üzerinde, araştırmacı ve nitel araştırma konusunda deneyimli bir öğretim üyesi ayrı ayrı kodlamalar yapmış ve bu kodlamalar karşılaştırılarak tutarlılık oranı hesaplanmıştır. Tutarlılık oranı hesaplaması sonucu Cohen kapa katsayısının aritmetik ortalaması .92 olarak saptanmıştır. 81 ile 1.00 arasında olması ise mükemmel bir uyumun olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Landis ve Koch, 1977: 159-174).

Katılımcılarla yapılan görüşme ve gözlemlerden elde edilen sonuç ve öneriler aşağıda sunulmuştur.

## **Görüşmelerden Elde Edilen Sonuç ve Öneriler**

Havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunların kaynakları temasına ilişkin katılımcıların cevaplarının analizi sonucunda; yolcunun psikolojik duygu durumu ve davranış bozukluğundan kaynaklanan sorunlar, kabine alınması yasaklı maddelerin taşınmak istenmesi, yolcunun kapı tipi detektörün sinyal verdiği durumda tekrar geçmek istememesi, elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemlerinin sorun olması, havalimanlarındaki güvenlik uygulamalarının karşılaştırılması, yolcu ve personel bilişim sorunu olmak üzere altı alt tema ortaya çıkmıştır. Belirtilen bu temalara ilişkin sonuç ve öneriler şu şekilde sunulabilir:

### **Yolcunun Psikolojik Duygu Durumu ve Davranış Bozukluğundan Kaynaklanan Sorunlar**

Katılımcıların tümü yolcunun psikolojik duygu durumu ve davranış bozukluğundan kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmiştir.

**Özel Durumlu Yolcunun Güvenlik Kontrolünden Tedirgin Olması:** Araştırmaya katılan özel güvenlik çalışanlarının tamamına yakını, yolcunun özel durumundan kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bazı özel durumlu yolcular buldukları durum nedeniyle ayrıcalık beklerken büyük bir kısmı yapılan güvenlik hizmetlerinden duygusal olarak etkilendiği görülmektedir. Her iki durumda da özel güvenlik çalışanları yolcu arındırma işlemini yapmakta zorlanmakta ve bu durum çalışanlar için sorun teşkil etmektedir.

**Uçuş Stresi:** Havayolunu kullanan yolcuların iki güvenlikten geçerek check-in yaptırmak ve dış hat uçuşlarda pasaport kontrolünden geçmek gibi işlemlerin yolcularda uçuş stresi yaptığını belirten az sayıda çalışan, bu durumun kendileri için bazen sorun teşkil ettiğini belirtmiştir. Scholvinck'in geliştirdiği seyahat stres eğrisine göre, yolcuların seyahat stresinin evden çıkmalarıyla beraber artmaya başladığını, havalimanına varış, güvenlik ve check-in noktalarında giderek arttığını ve gümrük kontrol noktasında en üst seviyeye ulaştığını ortaya koymaktadır. Gümrük kontrolden geçtikten sonra yolcunun stresinde keskin bir şekilde azalma olduğunu belirtmiştir (Crawford ve Melewar, 2003: 90). Yolcuların yaşamış olduğu bu uçuş stresi yolcunun arınmasından görevli olan özel güvenlik çalışanları için bazen sorun olmaktadır.

**Yolcunun Elle Aranmadan Rahatsız Olması:** Katılımcıların büyük bir çoğunluğu güvenlik kapı detektöründen geçerken sinyal veren yolcuların tüm vücudunun belli kurallar doğrultusunda elle aranması gerektiğini, bu uygulamanın bazı yolcuları rahatsız ettiğini ve bu nedenle de elle aranmak istememelerinden kaynaklanan sorunlar yaşandığını belirtmişlerdir.

2015 yılında Avrupa Sivil Havacılık Konferansı (ECAC) kendisine üye olan ülkelere uygulama talimatı göndererek, havaalanlarında vücut tarayıcı ve iz detektörü kullanılmasının gerekliliğini belirtmiştir. Bu cihazlara sahip olmayan havalimanları ise sistemleri kurulana kadar aramalarını elle yapılması gerektiği yönünde görüş bildirmiştir (<http://www.usluhaber.com/haber/havaalanlarinda-elle-arama-uygulamasi-8507.html>). Tüm Vücut Tarama Sistemi olduğu zaman elle aramaya gerek kalmadan yolcunun üzerinde tehlikeli veya istenmeyen bir maddenin olup olmadığı kolayca tespit edilebilecektir. Antalya havalimanında bu sistem mevcut olmakla beraber sistemde yolcu kontrolü yapılırken kapı dedektöründen geçip sinyal veren başka bir yolcu olması durumunda bu yolcu bekletilmemek adına elle aranmaktadır.

**Yolcunun Onur Kırıcı Cümleler Kullanması:** Bir kısım özel güvenlik çalışanı yolcuların kendilerine onur kırıcı cümleler kullanmasının sorun olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bu durum çalışanları olumsuz etkilemektedir.

**Alkollü Yolcunun Uygunsuz Davranışlarda Bulunması:** Az sayıda özel güvenlik çalışanı yolcuların havalimanına alkollü gelmeleri nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bazı durumlarda bu tür yolcular özel güvenlik tarafından uçağa binene kadar takip edilmektedir. Bu durum çalışanın iş yükünü artmasına neden olmaktadır. Aynı zamanda alkollü yolcunun özel güvenlik çalışanına karşı uygunsuz davranışta bulunması çalışanlar için sorun teşkil etmektedir.

**Yolcunun Mevki Sahibi Olması Nedeniyle Güvenlik Hizmetlerinde Sorun Çıkması:** Katılımcılardan yarısına yakını, bazı meslek grubunda çalışan kişilerin mevkilerini belirterek güvenlik kontrolünde ayrıcalık beklediğini ya da kontrolden muaf olmak istediklerini, tüm yolculara güvenlik kontrolü uygulanmak zorunda olunması nedeniyle bu tür talebi olan yolcuların kendileri için sorun olduğunu belirtmişlerdir.

**Yolcunun Havalimanına Geç Gelmesi Nedeniyle Uçağı Kaçırırım Diye Stresi Yaşamması:** Katılımcılardan bir kısmı yolcuların havalimanına geç gelmeleri nedeniyle uçağı kaçırma ihtimallerini düşünerek strese girdiklerini bu nedenle güvenlik hizmetlerinden hızlı geçmek istediklerini bu durumun kendileri için sorun teşkil ettiğini belirtmişlerdir. Bazı yolcuların havayolu ulaşımını otobüs ve benzeri ulaşım araçları gibi düşünerek terminale geç gelmesi özel güvenlik çalışanı ve yolcu arasındaki sorunun oluşmasına neden olmaktadır.

### **Kabine Alınması Yasaklı Maddelerin Taşımak İstenmesi**

Katılımcıların çoğunluğu yolcuların kabine alınması yasaklı maddeleri taşımak istemelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmiştir.

Yolcuların Sıvı İçerikli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri: Katılımcıların tamamına yakını yolcuların sıvı kısıtlamasına uymak istememelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların belirttiği kadarıyla bir kısım yolcu sıvı kısıtlaması hakkında bilgiye sahipken çoğunluğu konu hakkında bilgi sahibi değiller. Çoğu havalimanında yolcuların sıvı kısıtlaması hakkında bilgilenmeleri ve mağduriyetinin önlenmesi amacıyla gelen yolcu bagaj alım bölgelerinde, X-ray cihazlarının bulunduğu yerlerde, terminal ana giriş kontrol noktalarında, otoparklarda, dijital bilgi ekranlarında bilet satış ofisleri ve check-in bankolarında sıvı kısıtlamaları konusunda bilgilendirici levhalar konulmaktadır. Ne var ki mevcut bilgilendirmelerin yetersiz oldu görülmüştür. Son yıllarda geliştirilmekte olan sıvı tanıma cihazları kullanıma sunulmaktadır. Sıvının içeriğini tanıyan söz konusu cihazların bu ve benzeri sorunların azalmasında oldukça etkili olacağı var sayılmaktadır.

Yolcuların Tehlikeli Maddeleri El Bagajında Taşımak İstemeleri: Katılımcıların bir kısmı yolcuların ikinci kontrol noktasında uçak içerisinde yasaklı olan tehlikeli maddeleri taşımak istemelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Yolculara yer hizmetleri, havayolları ve terminal işletmeleri gibi birçok kanal tarafından tehlikeli madde hakkında bilgilendirme yapılmaktadır. Bir kısım yolcunun çakı, bıçak ve benzeri nesnelere ulaşabileceklerini düşünmeleri bilgilendirmenin gözden geçirilmesi gerektiğini göstermektedir.

### **Yolcunun Kapı Tipi Detektöründe Sinyal Verdiği Durumda Tekrar Geçmek İstememesi**

Katılımcıların yarıdan fazlası yolcunun kapı tipi detektörde sinyal verdiği durumda tekrar geçmek istememesini sorun olarak belirtmiştir. Benzer şekilde, Ergün 2017'de yapmış olduğu araştırmada en fazla sıkıntı yaşanmasına neden olan güvenlik sürecine yönelik bulgularında, kapı detektöründen tekrar geçilmesi ilk üç sırada yer aldığını saptamıştır (Ergün, 2017: 15).

Ayakkabı, Kemer, Saat Metal İçerikli Eşyaların Sinyal Vermesi: Katılımcıların yarıdan fazlası, kapı tipi detektörde ayakkabı kaynaklı sinyal veren yolcuların kendileri için sorun olduğu görüşündeler. Ayakkabı kaynaklı sinyal veren yolcudan ayakkabılarını çıkarıp x-ray cihazına koyduktan sonra galoş giyerek kapı tipi detektörden geçmeleri istenmektedir. Bu işlemi yapmak istemeyen yolcular çalışanlar için sorun olmaktadır. Benzer şekilde, Ergün 2017'de yapmış olduğu araştırmada en fazla sıkıntı yaşanmasına neden olan güvenlik sürecine yönelik bulgularında, ayakkabı çıkarmama direncini ilk üç sırada yer aldığını saptamıştır (Ergün, 2017: 15). Aynı zamanda katılımcıların yarısına yakını, aynı durumun kemer içinde söz konusu olduğunu belirtmiştir. Az sayıda katılımcıda saat çıkarmamada direnç gösterilerek

x-ray cihazından tekrar geçmeyi istemeyen yolcuların kendileri için sorun olduğunu belirtmiştir.

### **Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Sorun Olması**

Katılımcıların çoğunluğu, güvenlik gereği yolcuların kontrol noktalarında elektronik cihazları çalıştırarak göstermeleri gerektiğini ama yolcuların bu kurala uymak istememelerinden dolayı sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir.

**Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Yolcu Tarafından Bilinmemesi:** Az sayıda katılımcı yolcuların laptop, ipad vb. cihazlarında uygulanan güvenlik işlemleri konusunda yolcunun bilgisiz olması nedeniyle sorun yaşadıklarını belirtmiştir.

**Uçuş Öncesi Kontrol Noktalarında Elektronik Eşya İle İlgili Güvenlik İşlemlerinin Tekrarlanması:** Katılımcıların yarısından fazlası yolcu terminal giriş kontrol noktasında elektronik cihazını kontrol ettirdiğinde güvenlik için tehlikeli bir düzeneğinin olmadığını belirttiği için uçuş öncesi kontrol noktasında aynı işlemi bir kez daha yapmak istememelerinden kaynaklanan sorunlar yaşadığını belirtmiştir. Bazı katılımcılar yolcunun uçuş öncesi kontrol noktalarında tekrar göstermek istememesini haklı bulmaktadır. Bu nedenle her iki güvenlik noktasında elektronik cihazların kontrol edilmesinin gerekliliği sorgulanmalıdır. Araştırma aşamasında teke düşürülme ihtimali düşünülürse, terminal giriş kontrol noktasına öncelik verilmesi kontuar bölgesinin güvenliği için önemlidir.

### **Havalimanlarındaki Güvenlik Uygulamalarının Karşılaştırılması**

Katılımcıların yarısından fazlası yolcuların diğer havalimanlarında sıvı kısıtlaması, elektronik cihazların çalıştırılması gibi güvenlik uygulamalarının yapılmadığını belirterek güvenlik kurallarına uymak istememelerinin kendileri için sorun teşkil ettiğini belirtmişlerdir.

Az sayıda çalışan havalimanlarının güvenlik uygulamalarının havalimanı yönetimine göre değişiklik göstermesinden kaynaklanan sorunlar yaşadığını belirtmiştir.

Mülkî idare amirleri havalimanlarında, kamu güvenliğinin gerektirdiği durumlarda ek tedbirler aldırma yetkilidir (5188 Sayılı Kanun Md.6). Bu nedenle, bazı hava limanlarında az da olsa güvenlik uygulamalarında farklılıklar görülebilmektedir. Araştırmanın yapıldığı Antalya Havalimanı ECAC tarafından yapılan en son denetimde ülkemizdeki en başarılı havalimanı seçildiği (<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/antalya-havalimaninda-guvenlik-yerli-ve-milli-sistemlerle-ust-seviyede/1694700>) göz önünde bulundurulduğunda diğer havalimanlarının da uygulanan güvenlik hizmetlerinin gözden geçirilmesi gereği ortaya çıkabilir. Diğer bir ifadeyle, ülke içerisindeki mevzuatlarla belirtilen güvenlik işlemlerinin havalimanlarında tekdüzeliği esas olmalıdır.

### **Yolcu ve Personel Bilişim Sorunu**

Katılımcıların bir kısmı yolcularla bilişim sorunu yaşadıklarını belirtmiştir.

**İletişim:** Katılımcıların bir kısmı havalimanı güvenlik personellerine zor müşteri ile başa çıkma, iletişim, beden dili gibi birçok eğitim verildiğini bu eğitimlerin temel amacının yolcuyu daha iyi anlıyor olabilmek olduğunu ama yine de zaman zaman kişilerin birbirini anlamamalarından kaynaklanan iletişim sorunları yaşandığını belirtmişlerdir. Kontrol noktası yolcularla irtibat noktasıdır. Yolcular, havalimanına geldiklerinde ilk olarak kontrol noktasında bulunan özel güvenlik çalışanları ile muhatap olmaktadır. Güvenlik çalışanının davranışları, konuşmaları, bakışları, fiziki görünüşleri, iyi iletişim kurmaları güvenlik sisteminin etkinliği için son derece önemlidir. Bazı yolcuların kurallara uymak istememesinden de kaynaklanan bu sorun çalışanlara verilen eğitimlerin geliştirilmesi ile azaltılabilir.

**Yabancı Dil:** Az sayıda katılımcı yolcularla yabancı dil kaynaklı sorun yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunu belirten katılımcıların bir kısmı Antalya Havalimanının turizm ağırlıklı bir havalimanı olması nedeniyle İngilizce, Almanca, Rusça ve diğer birkaç dil bilen personel istihdam edildiğini, güvenlik taramasında yolcuyla yabancı dil kaynaklı bir sorun yaşandığında bu personellerin yardımcı olduğunu belirtmiştir. Ayrıca her bir güvenlik noktasında yabancı dil dosyası konulduğunu ihtiyaç duyulduğu anlarda bu dosyalardan bilgi alındığı belirtilmiştir. Özel güvenlik çalışanının dosyaya bakması ya da ilgi arkadaşı çağırması güvenlik işleminin yavaşlamasına ve yolcunun güvenlikte harcadığı zamanın artmasına neden olabilmektedir. Antalya havalimanının uluslararası bir havalimanı olması ve turizm kentin de yer alması yolcu profilini çeşitlendirmektedir. Bazı yolcuların İngilizce bilmemeleri sorun olurken görüşülen bir özel güvenlik çalışanı sıvı kısıtlaması ve yasaklı maddeler konusunda mevzuat bilgilerini anlatmada yabancı dil yetersizliğinden dolayı sıkıntı yaşadıklarını söylemiştir. Yer hizmetleri, havayolu şirketleri gibi havacılık sektörüne hizmet veren kuruluşlar personel alımında yazılı yabancı dil ve mülakatı zorunlu tutarken ülkemizde maalesef çoğu zaman havalimanı özel güvenlik personeli seçimlerinde yabancı dil bilgisine bakılmamakta veya yabancı dil bilen personel bulmakta zorlanılmaktadır. Özellikle dış hat seferlerinin yoğun olduğu havalimanlarında görevli özel güvenlik çalışanlarının dil bilmesi yolcu memnuniyeti ve aynı zamanda havalimanı güvenliği için önemlidir.

Görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının çoğunluğu yolcularla yaşadığı sorunların çalışma performansını fazla etkilemediğini belirtirken bir kısım çalışan ise çalışma performanslarının olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

Aynı zamanda, görüşme yapılan özel güvenlik çalışanlarının çoğunluğu yolcularla yaşadıkları sorunların gündelik yaşamlarını etkilemediğini belirtirken, bazı çalışanlar gündelik yaşamlarını olumsuz yönde etkilediğini belirtmiştir.

Görüşme yapılan havalimanı özel güvenlik çalışanları yolcularla yaşanan sorunlar ile başa çıkmada birçok farklı yöntem denediklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların cevapları arasında en sık söylenen sessiz bir ortamda dinlenmektir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğunun bu cevabı vermesinde havalimanının çok sesli ve gürültülü olması neden olarak belirtilmiştir. Kitap okumak, çocuklarıyla zaman geçirmek, buldukları ortamdan uzaklaşmak ve müzik dinlemek üç çalışanın cevapları arasındayken sadece bir kişi sorunun kaynağına inmeyi yolcularla yaşadığı sorunlarda başa çıkma yöntemi olarak belirtmiştir.

Görüşmeye katılan katılımcılar, havalimanında özel güvenlikte çalışmayı neye benzettiklerine ilişkin görüşlerinde 3 kişi görüş belirtmezken diğer 14 çalışan aslana (2), arabanın beynine, araba tamircisine, at yarışına, kilide, çobana, süngere (2), atom karıncaya, koruyucu meleğe, anneye (2) ve cıvaya benzetmiştir. Özel güvenlik çalışanları belirtmiş olduğu bu cevaplarda; aslanın liderlik ve alanını koruma, araba beyninin güvenlik görevini yerine getirme, araba tamircisinin uygulaması bozuk olan bir şeyi düzeltme, süngerin yolcu ve bagajlarının tehlikeli maddelerden arınması, koruyucu melek, çoban ve annenin koruma özelliği, kilidin temiz olan yolcunun güvenli bölgelere izni, atom karınca ve at yarışının havalimanı güvenliğinin hareketli olması, civanın durumlara göre değişiklik göstermesini neden olarak belirtmişlerdir.

Havalimanı özel güvenlik çalışanları tarafından üretilen tüm metaforlar olumlu nitelikler çağrıştırmaktadır.

### **Gözlemlerden Elde Edilen Sonuç ve Öneriler**

Kabine alınması yasaklı maddelerin taşınmak istenmesi, elektronik eşya ile ilgili güvenlik işlemlerinin sorun olması, yolcunun mevki sahibi olması nedeniyle güvenlik hizmetlerinden öncelik ya da muaf olmak istemesi ve havalimanlarındaki güvenlik uygulamalarının karşılaştırılması özel güvenlik çalışanları için büyük sorun teşkil etmektedir. Katılımcıların bireysel görüşmelerine ilave olarak alttaki bilgiler verilebilir.

Yapılan gözlemler sonucunda sıvı kısıtlaması kuralında yolcuların bir kısmı arındırılmış salonda ve uçakta suyun parayla satılmasından dolayı bu kuralın uygulandığını söylemiştir. Bazı yolcular da güvenliğin el koyduğu sıvıları şahsına aldığını düşünmektedir bu durum yolcu ve güvenlik çalışanları arasındaki sorunun büyümesine neden olmaktadır. Ayrıca bu tür düşünen her bir yolcuya bilgi verilmesi güvenlik hizmetlerinin yavaşlamasına neden



olduğu görülmüştür. Sorunun çok sık yaşanması nedeniyle konu hakkında yolcu bilgilendirme sistemleri gözden geçirilmelidir.

Gözlemler sırasında kurallara uymak istememede ısrarcı olan yolcular olmuş ve bu nedenle iki defa polis kontrol noktasına çağrılmıştır. 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun 9. Maddesinde “Özel güvenlik çalışanları görev alanı ve süresi dâhilinde herhangi bir adli konu ile karşılaşılması durumunda, ivedi olarak genel kolluğa haber verilir ve geldikleri vakit konu onlara devredilir” der. Bu nedenle kurallara uymak istememede ısrarcı olan her bir yolcu için polis kontrol noktasına çağrılmaktadır. Konuya bu çerçeveden bakıldığında 5188 sayılı kanunun havalimanı çalışanlarına tam yetki vermemesi güvenlik işlemlerinin yavaşlamasına neden olmaktadır. Aynı zamanda Sayın (2013) havaalanı güvenliğinde özel güvenlik personelleri, kendi özel şirketlerine bağlı olmakla beraber, görev sürecinde Mülki İdare Amirliğine bağlı çalıştıklarını vurgulamıştır. Bu durumda özel güvenlik personellerinin kendi şirketlerine bağlı olmasının yanı sıra, aynı zamanda da Emniyet Müdürlüğüne, DHMİ ve Mülki İdare Amirliğine karşı da yasal sorumlulukları olduğunu belirtirken yönetilme açısından kendi şirket yöneticilerinin yanında, havalimanında çalışan polis memuru ya da amirlerine bağlı olmalarının yönetim açısından çok başlılığa neden olduğu söylemiştir (Sayın, 2013: 127). 5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun havaalanı özel güvenlik çalışanlarına verdiği yetki sorgulanmalıdır.

Yapılan gözlemlerde yolcuların özel güvenlik çalışanlarına karşı sinkaf içeren cümleler kullanıldığı görülmüştür. Kayhan 2015 yılında yapmış olduğu bir araştırmada özel güvenlik teşkilatına özgü sorunlardan birisinin saygınlık olduğunu belirtmiştir. Bu sorunun ise personel lisanslandırılmasıyla, yani meslek imajının oluşturulması yoluyla giderilebileceğini öngörmektedir. Bu öneri dikkate alınmadığı durumlarda yönetimin yönetme görevinin zora gireceği vurgusunu yapmıştır (Kayhan, 2015: 145). Sayın (2013) ‘a göre de ülkemizde özel güvenlik teşkilatının statü yani saygınlık sorunu bulunmaktadır. Sayın’ın çalışmasına katılan katılımcılar, tarama görevinde yolcuların bir kısmının özel güvenlik personeline karşı saygısız davrandıkları, statü olarak düşük gördükleri ve havalimanında çalışan özel güvenlik görevlilerini bir park ya da sitede görev alan özel güvenlik çalışanları gibi gördüklerini belirtmişlerdir (Sayın, 2013: 127). Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının kendi şirketlerinin görev yaptığı diğer alanlardaki özel güvenlik çalışanları ile aynı üniforma giymeleri yolcunun bu şekilde düşünmesine neden olabilir. Bu nedenle havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının üniformalarında değişikliğine gidilmesi bir çözüm yolu olabilir. Aynı zamanda bu sorunun çözümü özel güvenlik çalışanlarının yetki sorununun çözümüyle de ilişkilidir (Sayın, 2013: 130). Havaalanı özel güvenlik çalışanları ulusal ve uluslararası birçok

kuruluşa bağılı hizmet vermekte eğitim almakta ve bunların yükümlülüğünde hizmet sunmaktadır meslek imajının oluşturulması kesinlikle gereklidir.

### **Araştırmacılara Öneriler / Araştırmanın Sınırlılıkları**

Tez çalışması çerçevesinde yürütölen araştırma ile ileriki araştırmalar için birtakım önerilerde bulunmayı sağlayacak bulgular elde edilmiştir. Öneriler aşağıda sunulmuştur.

Havalimanlarında güvenlik uygulamalarının işleyişine yönelik karşılaştırma içeren çalışmalar yapılabilir.

Özel Güvenlik ve Koruma Programının mevcut olduğu yüksekokulların müfredatları sektör ihtiyaçlarını karşılama düzeyleri üzerine ayrı bir çalışma yapılabilir.

Turistlerin havaalanına geldikleri andaki Türkiye'nin güvenliğı hakkındaki algısı ile tatilini geçirdikten sonraki algısını karşılaştıran bir çalışma yapılabilir.

Turistik bölgelerdeki havalimanlarında milliyet farklılıklarının havaalanı kontrol noktalarında verilen özel güvenlik hizmet sürecine etkileri bir çalışmayla araştırılabilir.

Havayolu ile taşınması yasaklı maddelerin özel güvenlik tarafından fark edilerek gerekli güvenlik işlemlerinin yapılması son derece önemlidir. Bu nedenle havaalanı kontrol noktasında çalışan kişilerin işe karşı duyarsızlaşma düzeyleri üzerine bir çalışma yapılabilir.

Yolculara, havayolu ile taşınması yasaklı maddeler konusunda terminal içindeki uygulamalarla ya da internet aracılığıyla bilgilendirme yapan havaalanı işletmelerinin mevcut bilgilendirme etkinliğı ve geliştirilebilirliğı üzerine ayrı bir araştırma yapılabilir.

Araştırmanın birtakım sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın sadece Antalya Havalimanı Terminal-1 giriş ve uçuş öncesi güvenlik kontrol noktalarında çalışan özel güvenlik çalışanı kapsamı başlıca sınırlılığıdır. Bu bağlamda ileriki araştırmalarda özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunlar farklı havalimanlarında faaliyette bulunan özel güvenlik çalışanlarında da incelenmesi yararlı sonuçlar doğurabilir. Ayrıca özel güvenlik personelinin iç ve dış hat yolcularla yaşadıkları sorunların karşılaştırılmasını içeren başka bir nitel çalışmanın sorunların derinlemesine irdelenmesi bağlamında gerekli olduğu varsayılmaktadır. Öte yanda bu araştırma kapsamında incelenmeyen yolcuların havalimanı özel güvenlik çalışanlarıyla yaşadığı temel sorunlara yönelik görüş ve önerilerine de yer verilebilir.

Bu araştırmadan ele edilen bilgiler havaalanı terminal giriş kontrol noktası ile uçuş öncesi kontrol noktalarında özel güvenlik hizmetlerinin etkinliğinin artmasına ve böylece sivil havacılık ve turizm güvenliğı için alınan önlemlerin güçlenmesine destek olması açısından önemli görölmüştür. Ayrıca havaalanlarında verilen güvenlik hizmetleri hakkında yapılan

Çalışmaların azlığı ve yetersizliği dikkate alınarak tezde elde edilen sonuçların çalışma alanıyla ilgili bilimsel bilgi birikimine katkı sağlaması nedeniyle önemli görülmektedir. Aynı zamanda özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadığı sorunların nasıl zlebileceği konusunda katkılar sunması yolcu ve personel memnuniyeti açısından önemini arttırmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Abeyratne, R. (2010). *Aviation Security Law*. Springer Science, Canada.
- Adıgüzel, M. B. (2000). *Hava Hukuku ve Havacılık Yayınları*. THK Matbaası, Ankara.
- Agafonoff, N. (2006), “Adapting Ethnographic Research Methods to Ad Hoc Commercial Market Research”, *Qualitative Market Research: An International Journal*, 9(2): 115-125.
- Akgüner, T. ve Giritli, İ. (1985). *İdare Hukuku Ders Notları*. Filiz Kitapevi, İstanbul.
- Akis, S., Peristianis, N. and Warner, J. (1996). “Residents' Attitudes to Tourism Development: The Case of Cyprus”. *Tourism Management*, 17(7): 481-494.
- Altınöz, H. (2010). *Türkiye’de Turizmin Çeşitlendirilmesi Kapsamında Gençlik Turizmi*. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi. Kültür ve Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Anadolu Üniversitesi, (2016). *Havacılık Güvenliği*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Aruoba, Ç. ve Alpar, C. (1992). *Türkiye Ekonomisi Sektörel Gelişmeler*. Özyurt Matbaacılık, Ankara.
- Ashford, N., Stanton, M. ve Moore, C. (1997). *Airport operation*. McGrawHill, New York.
- Ateş S.S. (2008). *Havaalanı Master Planlaması Yaklaşımları ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Aydın, A. H. (1996). *Polis Meslek Hukuku*. Doğu Matbaacılık, Ankara
- Aydın, A. H. (2000). “Polisin Organizasyon Yapısı ve Yönetim Sisteminde Post modern Değişim”. *Türk İdare Dergisi*, 2000/427: 143-162.
- Aydın, A. H. (2002). “Özel Güvenlik Teşkilatı: Kuruluşu, Görevleri, Yetkileri”. *Polis Bilimleri Dergisi*, 4 (1-2) : 123-156.
- Bahar, O. ve Kozak M. (2015). *Turizm Ekonomisi*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Bakırcı, M. (2012). “Ulaşım Coğrafyası Açısından Türkiye’de Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Durumu”. *Marmara Coğrafya Dergisi*, 25: 340-377.
- Baldwin, D.A., (1997). “The Concept of Security”. *Review of International Studies*, 23: 5-26
- Bandoğlu, Z. (2014). *Kopenhag Siyasi Kriterlerinin Türkiye’nin Ulusal Güvenliğine Etkisi*. Doktora Tezi. Harp Akademileri Stratejik Araştırmalar Enstitüsü, İstanbul.
- Baş, T. ve Akturan, U. (2008). *Nitel Araştırma Yöntemleri; NVivo 7.0 İle Nitel Veri Analizi*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Başoğlu, A. (2007). *Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetleri Ve 5188 Sayılı Kanun*. Yüksek Lisans Tezi. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.

- Battal, Ü., Küçükönel, H. ve Oktal, H. (2006).“Bölgesel Havaalanlarına Bir Örnek: Eskişehir Anadolu Üniversitesi Uluslararası Havaalanı”. M. Erler (Ed.), *Kayseri VI. Havacılık Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. Netform Matbaacılık, Nevşehir, 93.
- Bayhan, İ. (2014). *Turistlerin Güvenlik Algısı Üzerine Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Baylis, J. (2008). “Uluslararası İlişkilerde Güvenlik Kavramı”. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 5(18): 69-85.
- Benny, D. J. (2012). *General Aviation Security: Aircraft, Hangars, Fixed-Base Operations, Flight Schools, And Airports*. CRC Press. U.S.A.
- Bilgin, P. (2010). “Güvenlik Çalışmalarında Yeni Açılımlar: Yeni Güvenlik Çalışmaları”. *Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 8(14): 76.
- Birdişi, F. ve Başurrgan, A. (2017). “Güvenlik Politikalarının Konstrüktivist Bir Unsuru Olarak Güvenlik Kültürü ve Türkiye Örneği”. *Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(4): 58-78.
- Boz, C. (2006). *Dünya 'da Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Brauch, H.G. (2008). “Güvenliğin Yeniden Kavramsallaştırılması: Barış, Güvenlik, Kalkınma ve Çevre Kavramsal Dörtlüsü”. *Uluslararası İlişkiler Dergisi*, 5(18): 1-47.
- Burkart, A. J. and Medlik, S. (1992), *Tourism, Past, Present and Future*. Butterworth-Heinemann, London.
- Burmeister, E. and Aitken, L. (2012). “Sample size: How many is enough?”. *Australian Critical Care*, 25, 271-274.
- Buzan, B., (1991). *People, States & Fear: An Agenda for International Security Studies in the Post-Cold War Era*. Harvester Wheatsheaf, New York.
- Chadwick, R. (1994). “Technical Definitions of Tourism”. C. M. Hall and S. J. Page (Ed.). *The Geography of Tourism and Recreation*. Environment, Place and Space. Routledge, London and New York.
- Cooper, C. and Hall M. (2013). *Contemporary Tourism, an International Approach*. Goodfellow Publishing, Oxford.
- Crawford, G. ve Melewar, T. C. (2003). “The Importance Of Impulse Purchasing Behaviour In The International Airport Environment”. *Journal of Consumer Behaviour*, 3(1): 85–98.
- Crouch, G.I. ve Ritchie, J.R.B. (1999), “Tourism, Competitiveness And Societal Prosperity”, *Journal Of Business Research*, 44(3): 137- 152.

- Çeken, H. (2003). *Küreselleşme, Yabancı Sermaye ve Türkiye Turizmi*. Değişim Yayınları, İstanbul.
- Çetin, A.İ. (2007). *Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Yapısı Ve Sorunları*. Yüksek Lisans Tezi. Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, A.İ. (2007). *Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Yapısı Ve Sorunları*. Yüksek Lisans Tezi. Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Dağdeviren, D. (2003). *Özel Güvenlik Sistemi Kapsamında Güvenlik Mühendisliği Kavramının İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Dalda, Y. V. ve Karagöz, A. (1998). *Özel Güvenlik Teşkilatı Eğitim Rehberi*. Ankara Ofset, Ankara.
- Dedeoğlu, B. (2014). *Uluslararası Güvenlik ve Strateji*. Yeni yüzyıl Yayınları, İstanbul.
- Demirtaş D, (2010) “Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri”. O. E. Çolakoğlu (Ed.), *II. Ulusal Turizm Kongresi*. Detay Yayıncılık, Ankara, 239-250.
- Dempsey, P. S. (2008). *Public International Air Law*. McGill University, Montreal.
- Derdiman, C. R. (2005). “Özel Güvenlik Anlayışı ve 5188 Sayılı Kanunun Uygulanmasından Doğan Sorunlara İlişkin Değerlendirmeler”. *II. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu Türkiyede Öze Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü, Yarını*. Kocaeli Üniversitesi Yayınları, Kocaeli, 29-47.
- Devlet Hava Meydanları İşletmesi, (2011). *Havacılık Terimleri Sözlüğü*. Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Yayınları, Ankara.
- Dhameja, S. (2005). “Multi-Characteristic Biometric Systems: Who Are You?”, *Information Systems Security*, 14(1): 46-54.
- Diedrich, A. ve García-Buades, E. (2009). “Local Perceptions of Tourism as Indicators of Destination Decline”. *Tourism Management*, 30(4): 512-521.
- Doganis, R. (1992). *The Airport Business*. Thomson Publishing Company, London.
- Doganis, R. (2006). *The Airline Business*. Routledge, London.
- Doğanay, H. ve Zaman S. (2013). *Türkiye Turizm Coğrafyası*. Pegem Akademi Yayıncılık, Erzurum.
- Domaç, Ç. (1998). *Özel Güvenlik Personeli Eğitimi*. Uğur Yayın, İstanbul.
- Dönmez, Ö. N. (2005) “Toplumsal Değişim Sürecinde Çağdaş Güvenlik Organizasyonu”. F. Çelik ve diğerleri (Ed.), *II. Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu: Türkiye’de Özel Güvenlik Hizmetlerinin Dünü, Bugünü, Yarını*. Kocaeli Üniversitesi Yayınları, Kocaeli, 348-349.

- Duchesneau, J. (2015). *Aviation Terrorism Thwarting High-Impact Low-Probability Attacks*, Division of Graduate Studies of the Royal Military College of Canada, Canada.
- Edgell, L. D. ve Swanson, J. R. (2013). *Tourism Policy and Planning*. Routledge, London.
- Elias, B. (2009). *Airport and aviation security: US policy and strategy in the age of global terrorism*. CRC Press, U.S.A.
- Elias, B. (2011). *Changes in Airport Passenger Screening Technologies and Procedures: Frequently Asked Questions*. Congressional Research Service, U.S.A.
- Eren, B. (2009). *Biyometrik Teknolojilerin Etkili Tasarlanması Ve Uygulanmasında Yeni Bir Öneri: Multimodel Teknoloji*. Yüksek Lisans Tezi. Mimar Sinan Güzel Sanatlar Üniversitesi Fen Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ergün, K., Başar, M., Gerede, E., Kuyucak, F. ve Sürmeli, A. (2005). *Havaalanlarında Yap İşlet Devret Uygulamaları: Antalya ve Atatürk Havalimanlarındaki Uygulamaların Değerlendirilmesi*. T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Ergün, N. (2017). “Havaalanı Güvenlik Süreçlerindeki Problemler Ve Havaalanı Kullanıcıları: Havaalanı Güvenlik Görevlisi Perspektifinden Türkiye’deki Üç Havaalanında Bir Araştırma”. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(1): 15-29.
- Fayed H. and Fletcher J. (2002). *Report: Globalization Of Economic Activity: Issues For Tourism*. *Tourism Economics*, 8( 2): 201-230.
- Filiz, S. (2012), *Siber Güvenlikte Biyometrik Sistemler ve Yüz Tanıma*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Geleri, A. ve Aygün, A. (2005). *Özel Güvenlik Temel Eğitim Kitabı II*. Sözkese Matbaacılık, Ankara.
- George, R. (2002). “Tourist's Perceptions of Safety and Security While Visiting Cape Town”, *Tourism Management*, 24(5): 575–585.
- Gerede E. (2006). “Sivil Havacılık Faaliyetlerin Sınıflandırılması Ve Türkiye’de Hava Taşımacılığı Faaliyetlerinin Tanımlanmasına İlişkin Sorunlar”. *HaSeM’06 Kayseri VI. Havacılık Sempozyumu*. 12 Mayıs 2006, Nevşehir, 197-203.
- Glaser, B. ve Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory*. Aldine de Gruyter, New York.
- Gökhan, İ. (2015). *Özel Güvenlik Örgütlerinin Yönetsel Sorunları Ve Çözüm Önerileri: Özel Güvenlik Personelinin İş Memnuniyetiyle İlgili Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gözler, K. (2002). *İdare Hukuku*. Ekin Kitabevi, Bursa.

- Gözübüyük, Ş. ve Turgut T. (2001), *İdare Hukuku Genel Esaslar*, Turhan Kitabevi, Ankara
- Grant, J. (1992). *Principal Of The Institute Of Professional Investipator*, Report On The Discussion Paper On The Private Security Industry, England.
- Green, G. and Raymond C. F. (1975). *Introduction to Security*. Los Angeles.
- Gül, M. (2015). *Genel Güvenlik Teknik Uygulamalarında Özel Güvenliğin Önemi Ve Sivil Havacılık İşletmelerinde Kantitatif (Sayısal) Analizi Ve Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Haliç Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilimdalı, İstanbul.
- Gülcü, M. (2004). *Özel Güvenlik Hukuku*. Kardeşler Matbaacılık, İstanbul.
- Gülcü, T.Z. (2004). “Özel Güvenlikte Bir Avrupa Modeline Doğru”. COESS Ve UNI Europa Tarafından Hazırlanmış Bildiri, *Polis Dergisi*, 42.
- Gülten, M (2014). *Polis Vazife Ve Salahiyet Kanunu’nda Polisin Görev Ve Yetkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Gümüş, U. T. (2018). *Konaklama İşletmelerinde Maliyet Kontrol Süreci ve Oda – Mönü Maliyetlerinin Belirlenmesi Denizli’deki Küçük Ölçekli Bir Konaklama İşletmesinde Uygulama*. Hiper Yayıncılık, İstanbul.
- Günbayı, İ., ve Akcan, F. (2013). “İlköğretim Kurumları Yöneticilerinin Yaşadıkları İş Streslerine İlişkin Görüşleri: Bir Durum Çalışması. Öğretmen Eğitimi ve Eğitimcileri”. *Öğretmen Eğitimi ve Eğitimcileri Dergisi*, 2(2): 195-224.
- Günel, R. V. (2010). “*Açık Semalar*” *Antlaşmaları Sürecinde Uluslararası Havacılık Hukuku (eleştirel yaklaşım)*. Beta Basım A.Ş, İstanbul.
- Güngör, A. (2019). *Havayolu Ulaştırma Hizmetlerinin Turizm Talebi Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: Edremit Ve Güllük Körfezi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Güngör, S. (2013). *Havacılık Yer Hizmetleri Yönetiminde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Yeri Ve Önemi: Konya Havalimanı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Gürbüz, F. (2014). *Serbest Taklit Yöntemi İle Atılan Sahte İmzaların Grafometrik Özelliklerine Dayalı Biyometrik İmzadoğrulama Sistemi Ve Analizi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Bilişim Enstitüsü, Ankara.
- Gürbüzkol, R. (2013). *Özel Güvenlik Hizmetlerinde Kalite Boyutları*. Yüksek Lisans Tezi. Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van.
- Hacıoğlu, N. ve Saylan, U. (2014). “Arap Baharı’nın Turizme Yansımaları: Arap Ülkeleri ve Türkiye”. *Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute*, 17(32): 55-80.



- Hall, C.M., Timothy, A.J. and Duval, D.T. (2003). "Security and Tourism: Towards a New Understanding". *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 15 (2/3): 1-18.
- Hallowell, S. F. (2001). Screening People For Illicit Substances: A Survey Of Current Portal Technology. *Talanta*, 54(3): 447-458.
- Hamitoğulları, B. (1968). "Türkiye'de Turizm ve İktisadi Kalkınma". *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 23(3): 80-131.
- Han X. and Fang B. (1997). "Measuring the Size of Tourism and Its Impact in an Economy". *Statistical Journal of The United Nations Economic Commission For Europe*, 14(4): 357-379.
- Haralambopoulos, N. ve Pizam, A. (1996). "Perceived Impacts of Tourism: The Case of Samos". *Annals of Tourism Research*, 23(3): 503-526.
- Hazar, A. (2014). *Rekreasyon ve Animasyon*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Hooper, P. (2002), "Privatization of airports in Asia", *Journal of Air Transport Management*, 8: 290.
- İçöz, O. (2005), *Turizm Ekonomisi*. Turhan Kitabevi, Ankara.
- İçöz, O. ve Kozak, M. (2002) *Turizm Ekonomisi Turizmin Mikro ve Makro Ekonomik Etkileri*. Turhan Kitabevi, Ankara.
- Jenkins, C.L. (1995), *Tourism Policies In Developing Countries, Managing Tourism*. Butterworth- Heinemann Ltd, Oxford.
- Johnson, J. D. and Snepenger, D. J. (2006). "Residents' Perceptions of Tourism Development Over The Early Stages of the TALC". R.W. Butler (Ed.). *The Tourism Area Life Cycle*, Channel View Publication, UK.
- Kahn, R. and Cannell, C. (1983). *The Dynamics Of Interviewing; Theory, Technique, And Cases*. Robert E. Krieger Publishing, Malabar.
- Kahraman, Ö. ve Seyhan, K. (2001). "Olumlu ve Olumsuz Yanları, Özel Güvenlik Hizmetleri". *Polis Bilimleri Dergisi*, 3(3-4): 149-174.
- Kar, M., Zorkirişçi, E. ve Yıldırım, M. (2004). "Turizmin Ekonomiye Katkısı Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme". *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (8): 87-112.
- Karabulut, B. (2009). "Küreselleşme Sürecinde Güvenlik Alanında Değişimler: Karadeniz'in Güvenliğini Yeniden Düşünmek". *Karadeniz Araştırmaları Dergisi*, 6(23): 1-11.
- Karagöz, A. (2002). *Suç Önleme Hizmetleri*. Özel Güvenlik ve Emniyet Teşkilatı, Ankara.
- Karaküçük, S. (2016). *Rekreasyon Bilimi*. Gazi Kitabevi, Ankara.
- Karatepe, Ş. (1993). *İdare Hukuku*. Üniversite Kitapevi, İzmir.
- Kavgacı, H. İ. (1997). *Demokratik Polislik: Temel Yaklaşımlar*. Maset Matbaacılık, Ankara.

- Kaya, E. (2000). *Havaalanlarında Fiyatlandırma Açısından Muhasebe Bilgi Sistemi*. Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Kaygısız, M. (2005). *Özel Güvenlik Mevzuatı ve Hizmetleri*. Adalet Yayınevi, Ankara.
- Kayhan, S. (2015). *Türkiye’deki Sivil Havaalanlarında Güvenlik Hizmetlerinin Yönetel Başarısını Etkileyen Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kaypak, Ş. (2011). “Kent Güvenliğinde Yeni Açılımlar; Toplum Destekli Polislik”. M, Karakaya ve S, Gültekin (Ed.). *Suçla Mücadelede Çağdaş Yaklaşımlar*, Polis Akademisi Yayını, Ankara, 43-72.
- Kaypak, Ş. (2012). “Güvenlikte Yeni Bir Boyut; Çevresel Güvenlik”. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi İİBF Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (8): 1-22.
- Keleş, R. ve Hamamcı, C. (2005). *Çevre Politikası*. İmge Kitabevi Yayınları, Ankara.
- Kesikbaş, E. (2006). *Havaalanı Terminal İşletmeciliği Ve Konya Havaalanı Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Kınacı, B., Pehlivan N. A. ve Güneş, S. (2011). *Turizm ve Çevre*. Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Kızılgöl, Ö. ve Erbaykal, E. (2008). “Türkiye’de Turizm Gelirleri ile Ekonomik Büyüme İlişkisi: Bir Nedensellik Analizi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2): 351-360.
- Koç, C. (2002). *Kolluğun Adli Görevleri*. Kartal Yayınevi, Ankara.
- Koyunoğlu, S. (2003). *Turist Sağlığı, Turist Sigortası ve Tüketicinin Korunması*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazı ve Yayın Teknikleri*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, M., Crotts, J. C. ve Law, R. (2007). The impact of the perception of risk on international travellers. *International Journal of Tourism Research*, 9: 233–242.
- Kozak, N. (2012). *Genel Turizm Bilgisi*. Anadolu Üniversitesi Basın Yayın Dağıtım, Eskişehir.
- Kozak, N., Kozak, A. ve Kozak, M. (2010). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kozak, N., Kozak, M. A. ve Koza, M. (2015). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Köni, H. S. (1977). *Uçaklara Karşı Girişilen Eylemlerin Uluslararası Hukukta Doğurduğu Sorunlar*. Ankara İktisadi ve İdari İlimler Akademisi Yayınları, Ankara.

- Körpe, A. (2013). *Güvenlik Algılamalarıyla Değişen Terörle Mücadele Politikalarının Türkiye’de Uygulanabilirliği*. Yüksek Lisans Tezi. Yalova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yalova.
- Kubilay, B. (2006). *Turizmde Can Ve Mal Güvenliği, Turistlerin Türkiye’de Can Ve Mal Güvenliğine İlişkin Uygulamalara Bakışı*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Ankara.
- Kuyaksil, A. (2001). *Polis Akademisi Polis Meslek Yüksekokulları Sınavına Hazırlık Kitabı*, Kardeş Kitap ve Yayınevi, Ankara.
- Kuyucak, F. (2001). *Havaalanlarında Performans Analizi İçin Bir Model Önerisi ve Türkiye’deki Havalimanlarında Uygulanması*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Küçük, A. (2010). “İnanç Turizmi Açısından Türkiye. Türkiye’de Dinler Tarihi Dünü, Bugünü ve Geleceği”. *Dinler Tarihi Araştırmaları Dergisi*, VII: 755–789.
- Küçükönel, H. (2001). *Havaalanı Güvenliği ve Sabiha Gökçen Uluslararası Havaalanı Güvenlik Sistemi İçin Bir Model Önerisi*. Doktora Tezi. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Landis, J. and Koch, G. (1977). *The Measurement of Observer Agreement for Categorical Data*. International Biometric Society, U.S.A.
- Leiper, N. (1979). “The framework of tourism: towards a definition of tourism, tourist, and the tourist industry”. *Annals of Tourism Research*, 6(4) 390–407.
- Mansfeld, Y. Pizam, A. (2006). “Toward a Theory of Tourism Security”. Y. Mansfeld and A. Pizam (Ed.). *Tourism, Security And Safety: From Theory To Practice*. Elsevier, Butterworth-Heinemann, U.S.A.
- Merriam, S. (2015). *Qualitative Research: A Guide to Design and Implementation*. Printed in the United States of America, America.
- Milde, M. (1992). *Law and Aviation Security, Ferenda, De Lege, Air and Space Law*. Martinus Nijhoff Publishers, Netherlands.
- Milde, M. (2012). *International Air Law and ICAO*. Eleven International Publishing, Netherlands.
- Miles, M. B. and Huberman, A. (1994). *Qualitative Data Analysis*. Sage Publications, U.S.A.
- Moğol, M. (2009). *Turizmde Havaalanlarının Önemi ve Havaalanlarında Yaşanan Temel Problemler: Kapı Ataması Problemi ve Atatürk Havalimanı Dış hatlar Terminali Uygulanması*. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.

- Olalı, H. ve Timur, A. (1986). *Turizmin Türk Ekonomisindeki*. Ofis Matbaacılık, İzmir.
- Olalı, H. ve Timur A. (1988), *Turizm Ekonomisi*. Ofis Ticaret Matbaacılık, İzmir.
- Osmonolieva, B. (2007). *Bir Turistik Ürün Çeşidi Olarak Av Turizmi ve Kırgızistan'da Av Turizmi*. Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Özçelik, E. ve Yıldırım, S. (2002). “Web Destekli Öğrenme Ortamlarında Bilişsel Araçların Kullanımı: Bir Durum Çalışması”. *Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Uluslararası Açıkta ve Uzaktan Eğitim Sempozyumu*. 23-25 Mayıs, Eskişehir, 1-3.
- Özenen, C. G. (2003). *Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyadaki Uygulamalar Ve Türkiye İçin Öneriler*. DPT Uzmanlık Tezi. İktisadi Sektörler ve Koordinasyon Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Özkoç, Ö. Z. (2018). *Havaalanı Müşteri Memnuniyetini Belirleyen Faktörlerin Araştırılması: Konya Havalimanı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Öztaş, K. ve Karabulut, T. (2006). *Turizm Ekonomisi*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). “Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi”. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 16(2): 170-182.
- Patton, M.Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. SAGA, U.S.A.
- Pearce, P. L. (1988). *The Ulysses Factor: Evaluating Visitors In Tourist Settings*. Springer-Verlag, New York.
- Pehlivan, E. (2010). *Ulaşım Faaliyetlerinin Turizm Faaliyetlerine Etkisi: İstanbul Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Pizam, A. (1978). “Tourism's Impacts: The Social Costs to the Destination Community as Perceived by Its Residents”. *Journal of Travel Research*, 16(4): 8-12.
- Polat, T. (2019). *Turizm Ve Güvenlik: İstanbul İlinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Price, J. and Forrest, J. (2013). *Practical Aviation Security: Predicting And Preventing Future Threats*. Butterworth-Heinmann, USA.
- Püsküllüoğlu, A. (1995). *Türkçe Sözlük*. Yapı Kredi Yayınları, İstanbul.
- Reisinger Y. and Mavondo, F. (2005). “Travel Anxiety and Intentions to Travel Internationally: Implications of Travel Risk Perception”. *Journal of Travel Research*, 43(3): 212 – 225.

- Richter, L.K. and Richter, W. L. (1999). *Ethics Challenges: Health, Safety and Accessibility in international Travel and Tourism*. Public Personnel Management, 28(4): 594-615.
- Rittichainuwat, B. N. and Chakraborty, G. (2009). "Perceived travel risks regarding terrorism and disease: the case of Thailand". *Tourism Management*, 30(3): 410-418.
- Ryan, C. (1991). *Recreational Tourism: A Social Science Perspective*. Routledge, London.
- Ryan, C. (1993). "Crime, Violence, Terrorism and Tourism: An Accidental or İntrinsic Relationship?". *Journal Tourism Management*, 14(3): 173-183.
- Samırkaş, M. ve Bahar, O. (2013). *Turizm, Yoksulluk ve Bölgesel Gelişmişlik Farklılıkları*. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Sayın, A.K. (2013). "Havalimanı Güvenliği Alanında Özel Güvenlik Hizmetlerinin Sorunları Ve Çözüm Önerileri; Malatya Havalimanı Örneği". 3. *Ulusal Özel Güvenlik Sempozyumu*. 1-2 Mart 2013, Gaziantep, 123-132.
- Sayın, K. (2011). *Sivil Havacılık Güvenliğinde Özel Güvenlik Hizmetlerinin Etkinliğinin İncelenmesi (Esenboğa Havalimanı Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi. Polis Akademisi Güvenlik Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Scholz, A. B. and Von Cossel, J. (2011). "Assessing The İmportance Of Hub Airports For Cargo Carriers And İts İmplications For A Sustainable Airport Management". *Research İn Transportation Business & Management*, 1(1): 62-70.
- Seçilmiş, C. (2005). *Turistlerin Ziyaret Ettikleri Yörelerdeki Güvenlik Algılamaları Ve Turizmde Güvenlik Eğitimi*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Seçilmiş, C. ve Ünlüönen, K. (2009). "İstanbul'u Ziyaret Eden Turistlerin Güvenlik Algılamaları Üzerine Bir Araştırma". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 65-84.
- Sharma, B. and Dyer, P. (2009). "An Investigation of Differences in Residents' Perceptions on The Sunshine Coast: Tourism Impacts and Demographic Variables". *Tourism Geographies*, 11(2): 187-213.
- Sharpley, R. (2006). "Ecotourism: A Consumption Perspective, Journal of Ecotourism". *Tourism Managemen*, 5(1): 51.
- Sheldon, P. J. and Var, T. (1984). "Resident Attitudes to Tourism in North Wales". *Tourism Management*, 5(1): 40-47.
- Skorupski, J. and 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.

- Smith V. (1989), *Host and Guests: The Antropology of Tourizm*. University of Pensivania Press, U.S.A.
- Soyak, A. (2007), “Ulusal Yenilik Sistemi ve Kurumsal Arayışlar”. *Bilim ve Ütopya Dergisi*, 154: 8-9
- Sönmez, N. (2005). *Emniyet Teşkilatı ve Polis Meslek Hukuku ile Polisin Görev ve Yetkileri*. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Sönmez, S. F. (1998). “Tourism, terrorism, and political instability”. *Annals of Tourism Research*, 25(2): 416–456.
- Sönmez, S. F. and Graefe, A. R. (1998). “Influence of terrorism risk on foreign tourism decisions”. *Annals of Tourism Research*, 25(1): 112-144.
- Sönmez, S. and Graefe, A.R. (1998).” Determining Future Travel Behavior from Past Travel Experience and Perceptions of Risk and Safety”. *Journal of Travel Research*, 37(2): 172-177.
- Swol, K. (1999). “Private Security And Public Policing”. *Juristat Statistic*, 75(1): 23.
- Şafak, A. ve Bıçak, V. (2005). *Ceza Muhakemesi Hukuku ve Polis*. Roma Yayınları, Ankara.
- Şamlı, R. ve Yüksel, M. E. (2009). “Biyometrik Güvenlik Sistemleri”. *Akademik Bilişim '09 - XI. Akademik Bilişim Konferansı Bildirileri*. 11-13 Şubat 2009, Şanlıurfa, 683-689.
- Şeker, H. (2011). *Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolü ve Amasya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Tarlow, P. and Santana, G. (2002). “Providing Safety for Tourists: A Study of a Selected Sample of Tourist Destinations in the United States and Brazil”. *Journal of Travel Research*, 40: 424-431.
- Tezsever, S. (1991). *Polisin Yetkileri*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Topal, S. (2015). *Özel Güvenlik Hizmetlerinin Adli Bilimler Bakımından Değerlendirilmesi*, İstanbul Üniversitesi Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.
- Toskay, T. (1978). *Turizm : Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. Der Yayınevi, İstanbul.
- Turan, F. ve Turan, S.K. (2008). “Havaalanlarının Sosyal Etkiler: Sabiha Gökçen Havalimanı Örneği”. *V. Ulusal Coğrafya Sempozyumu*, Ankara, 161-165.
- Tutar, E. (2004). *Turizm Ekonomisi, Türkiye ve OECD*. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Türkoğlu, A.T. (2018). *Sivil Havacılık Alanında Faaliyet Gösteren Yer Hizmetleri İşletmelerinin Mobbing Düzeyinin Ölçülmesi: Türk Sivil Havacılık İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Ulu, E. A. (2010). *Türkiye’de Turizm Sektörünün Ekonomik Etkileri Ve Avrupa Birliği Sürecinde Turizm Politikalarına Alternatif Yaklaşımlar*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İktisat Anabilim Dalı, İstanbul.
- Uslu, A. ve Kiper, T. (2006). “Turizmin Kültürel Miras Üzerine Etkileri: Beypazarı/Ankara Örneğinde Yerel Halkın Farkındalığı”. *Tekirdağ Ziraat Fakültesi Dergisi*. 3: 305-314.
- Uysal, M., Woo, E. and Singal, M. (2012). “The Tourist Area Life Cycle (TALC) and Its Effect on the Quality-Of-Life (QOL) of Destination Community”. M. Uysal, R. Perdue, M. Sirgy, (Ed.). *Handbook of Tourism and Quality-of-Life Research*, Netherlands.
- Uzuner, A. (2003). *Sivil Havacılık Güvenliği*. Özen Yayıncılık, Ankara.
- Uzuner, A. ve Acıbiber, Y. (2001). *Hava Meydanı Güvenliği Eğitimi*. Özen Yayıncılık, Ankara.
- Ünlü, S. (2009). *11 Eylül Olaylarının Uluslararası Sivil Havacılık Güvenliğine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A. ve Kılıçlar, A. (2011). *Turizm Ekonomisi*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Ünlüönen, K., Tayfun, A. ve Kılıçlar, A. (2009). *Turizm Ekonomisi*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Ütenler, Ö. (2015). *Küreselleşen Dünyada Değişen Güvenlik Algısı: Çevre Güvenliği Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Varlık, A. (2008). *Dijital Fotogrametri Teknikleri İle Kişi Tanıma*. Doktora Tezi. Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Varol, A. ve Cebe, B. (2011). "Yüz Tanıma Algoritmaları", *5th International Computer and Instructional Technologies Symposium*. 22-24 September 2011, Elazığ, 1-8
- Viotti, P. R. ve Kauppi, M. V. (2014). *Uluslararası İlişkiler ve Dünya Siyaseti*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Waewer, O. (2008). “Toplumsal Güvenliğin Değişen Gündemi”. *Uluslararası İlişkiler*, 5(18): 151-178.
- Wall, G. and Mathieson, A. (2006). *Tourism: Change, Impacts, and Opportunities*. Pearson Education, England.
- Wells T.A. (1989). *Air Transportation: A Management Perspective*. Wadsworth Publishing Company, California.

- Yağmur, V. (2010). *Uluslararası Hava Meydanı İşletmeciliği ve Türkiye'deki Durumu Üzerine Bir Araştırma, Sabiha Gökçen Havaalanı Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yakışır, A. N. (2009). *Bir Modern Olgu Olarak Çok Kültürlülük*. Yüksek Lisans Tezi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Yalabık, M. (2006). *Türkiye’de Özel Güvenlik Teşkilatının Eğitimi Ve Verilen Hizmetler İçindeki Rolü*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yaşar, Y. (2005). *Açıklamalı Polis Meslek Hukuku*. Başkent Klîşe Matbaacılık, Ankara.
- Yaşar, Y. (2008). *Polis Meslek Hukuku*. Mustafa Kitabevi, Ankara.
- Yenisey, F. (1991). *Hazırlık Soruşturması ve Polis*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Yenisey, F. (2009). *Kolluk Hukuku*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2005). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Yıldırım, C. (2005). *Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisindeki Yeri*. Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Yılmaz, D. (2007). *Genel Turizm: Turizmde Temel Kavramlar ve İlkeler*. Turhan Kitabevi, Ankara.
- Yılmaz, Y., Semerci, A., Tapkı, N., Dağistan, E. ve Konuşkan, D. B. (2015). “Consumers' knowledge, attitudes and behavior assessment about food safety: The case study of Hatay Province of Turkey”. *Turkish Journal of Agriculture Food Science and Technology*, 3(8), 672-679.
- Yiğittepe, L. (2002). *Uluslararası Güvenlik Sorunları ve Türkiye*. Seçkin Yayınları, Ankara.
- Zellan, J. (2003). *Aviation security: current issues and developments*. Nova Publishers, New York.
- Zogo, R. (2009). *Değişen Kamu Güvenliği Anlayışı: Özel Güvenlik Hizmeti Sunan Ve Satın Alanlar Arasındaki Memnuniyet İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.



## INTERNET KAYNAKLARI

- Abdullah, N., “Havaalanı ile Havalimanı Arasındaki Fark Nedir?”.  
<https://www.havayolu101.com/2011/12/06/havalimani-ile-havaalani-arasindaki-fark-nedir/> (Erişim tarihi:09.05.2020).
- Airport Haber, “Özel Durumlu Yolcu”.  
<http://forum.airporthaber.com/showthread.php?t=24352> (Erişim tarihi:22.11.2019).
- Airport Haber, “Siber Saldırıları Havacılığı Tehdit Ediyor”.  
<https://www.airporthaber.com/havacilik-haberleri/siber-saldirilar-havaciligi-tehdit-ediyor.html> (erişim tarihi:16.04.2020).
- Air News Times, “Havalimanlarında Bir İlk Para Dedektörü Köpekler”.  
<http://www.airnewstimes.com/havalimanlarinda-bir-ilk-para-dedektoru-kopekler-46425-haberi.html>(erişim tarihi:10.04.2020).
- Airwaypost, “Atina Havalimanı’nda Yüz Tanıma Sistemi Devreye Girdi”.  
<https://airwaypost.com/atina-havalimaninda-yuz-tanima-sistemi-devreye-girdi/>(Erişim tarihi:13.04.2020).
- Akgündem, “Antalya’ya Hava Yoluyla Gelen Turist Sayısı 15 Milyonu Aştı”.  
<https://www.ahgundem.com.tr/2019/12/01/antalyaya-hava-yoluyla-gelen-turist-sayisi-15-milyonu-asti/> (Erişim tarihi:22.11.2019).
- Amasya Emniyet Müdürlüğü, “Havalimanı Şube Müdürlüğü”.  
<http://www.amasya.pol.tr/havalimani-sube-mudurlugu> (erişim tarihi:10.04.2020).
- Anadolu Ajansı, “Antalya Havalimanı'nda Güvenlik 'Yerli Ve Milli' Sistemlerle Üst Seviyede”.  
<https://www.aa.com.tr/tr/turkiye/antalya-havalimaninda-guvenlik-yerli-ve-milli-sistemlerle-ust-seviyede/1694700> (erişim tarihi:16.04.2020).
- Antalya Havalimanı, “Antalya Havalimanı Giriş Kartları Yönergesi”.  
<http://www.antalyahavalimani.gov.tr/tr/govdb/tr/download/Antalya%20Havalimani%20Giris%20Kartlari%20Yonergesi.pdf>, (Erişim tarihi:14.11.2019).
- Antalya Havalimanı, “Antalya Havalimanı Sıvı Kısıtlaması Uygulama Talimatı (2012)”.  
[http://www.antalyahavalimani.gov.tr/tr/govdb/tr/download/sivi\\_talimat.pdf](http://www.antalyahavalimani.gov.tr/tr/govdb/tr/download/sivi_talimat.pdf) (Erişim tarihi:14.11.2019).
- Antalya Valiliği Havalimanı Mülki İdare Amirliği (2019), “Antalya Havalimanı Sıvı Kısıtlaması Uygulama Talimatı”.  
[http://www.antalyahavalimani.gov.tr/tr/govdb/tr/download/sivi\\_talimat.pdf](http://www.antalyahavalimani.gov.tr/tr/govdb/tr/download/sivi_talimat.pdf)(Erişim tarihi: 06.12.2019).

- BBC, "Türkçe Haberler".  
[https://www.bbc.com/turkce/haberler/2016/06/160628\\_istanbul\\_havalimani\\_saldiri](https://www.bbc.com/turkce/haberler/2016/06/160628_istanbul_havalimani_saldiri)  
 (erişim tarihi:12.04.2020).
- Devlet Hava Meydanları İşletmeciliği Genel Müdürlüğü, "Havacılık Güvenliği Eğitim El Kitabı".  
<https://www.dhmi.gov.tr/Lists/DosyaYonetimiList/Attachments/270/HavacilikGuvenligiEgitmenElKitabi.pdf> (erişim tarihi:16.04.2020).
- DHMİ, (2019a) "Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Hakkında".  
<https://www.dhmi.gov.tr/sayfalar/hakkimizda.aspx> (erişim tarihi:27.02.2019).
- Digitalage, "Biyometrik Teknolojiler Ve Yüz Tanıma Teknolojisi".  
<https://digitalage.com.tr/biyometrik-teknolojiler-ve-yuz-tanima-teknolojisi/> (erişim tarihi:13.05.2020).
- Efiks Bilgisayar Teknolojileri Ve Güvenlik Sistemleri, "Radar Tabanlı Güvenlik".  
<https://www.efiks.com.tr/cozumler/elektronik-guvenlik-sistemleri/radar-tabanlı-guvenlik/> (erişim tarihi:16.04.2020).
- Erciyes, (2014) "Kısaca Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü – Icao Hakkında".  
<https://cagatayerciyes.wordpress.com/2014/10/27/kisaca-uluslararasi-sivil-havacilik-orgutu-icao-hakkinda/> (erişim tarihi:12.10.2019).
- Haber Türk, "Antalya 2019'u 15 Milyon Turist Rekoruyla Kapattı Kente Gelen Turist Sayısı 14 Milyon 907 Bin 862 Oldu". <https://www.haberturk.com/antalya-haberleri/74496784-antalya-2019u-15-milyon-turist-rekoruyla-kapattikente-gelen-turist-sayisi-14-milyon-907-bin> (erişim tarihi:10.04.2020).
- Havalimanı Havacılık Haberleri ve Uçuş Bilgileri, 'Havalimanlarında Güvenlik Denetimleri Sıklaşacak'. <https://www.havaliman.com/havalimanlarında-guvenlik-denetimleri-siklasacak/> (erişim tarihi:12.04.2020).
- Havalimanı Havacılık Haberleri ve Uçuş Bilgileri, "Havalimanlarında Parmak İzi Kontrolü Başladı". <https://www.havaliman.com/havalimanlarında-parmak-izi-kontrolu-basladi/> (erişim tarihi:13.04.2020).
- Hürriyet, "Başarısız Olan Uçak Eylemleri". <https://www.hurriyet.com.tr/gundem/basarisiz-olan-ucak-eylemleri-13324992> (erişim tarihi: 10.04.2020).
- Hürriyet, "Havalimanlarında "Vücut Tarayıcı Cihaz" Kullanımı Başlıyor".  
<https://www.hurriyet.com.tr/gundem/havalimanlarında-vucut-tarayici-cihaz-kullanimi-basliyor-40510408> (erişim tarihi:10.04.2020).

- Hürriyet, “Havalimanlarında Patlayıcı İz Dedektörü Sayısı Artıyor”.  
<https://www.hurriyet.com.tr/havalimanlarinda-patlayici-iz-dedektoru-sayisi-40931415>  
 (erişim tarihi:10.04.2020).
- Hürriyet, “Viyana Sözleşmesi Maddeleri Neler?”.  
<https://www.hurriyet.com.tr/gundem/viyana-sozlesmesi-maddeleri-neler-40995790>  
 (erişim tarihi:10.04.2020).
- ICAO (2019a), “Uluslar Arası Sivil Havacılık Örgütü”. <https://www.icao.int/about-icao/Pages/default.aspx> (erişim tarihi:10.09.2019).
- İstanbul Üniversitesi (2020), “Havacılık Güvenliği”.  
[http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sivilhava\\_ao/havacilikguvenligi.pdf](http://auzefkitap.istanbul.edu.tr/kitap/sivilhava_ao/havacilikguvenligi.pdf) (erişim tarihi:13.04.2020).
- Kültür ve Turizm Bakanlığı, “Kültür İstatistikleri”. <http://www.kultur.gov.tr> (erişim tarihi: 22.05.2020)
- Lahey Protokolü, (1955). “Uluslararası Hava Taşımalarına İlişkin Bazı Kuralların Birleştirilmesi Hakkındaki Sözleşmeyi Değiştiren Protokol”.  
<https://coktarafliyanlasmalar.blogspot.com/2008/11/lahey-protokol.html> (erişim tarihi:16.04.2020).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “2920 Türk Sivil Havacılık Kanunu (1983)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2920.pdf> (erişim tarihi: 19.02.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun (2004)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5188.pdf> (erişim tarihi: 15.02.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “5188 Sayılı Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanun ve Uygulamasını Gösterir Yönetmelik (2004)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/metin.aspx?mevzuatkod=7.5.7190&mevzuatiliski=0&source=xmlsearch> (erişim tarihi:15.06.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “5442 İl İdaresi Kanunu (1949)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.3.5442.pdf> (Erişim tarihi:19.11.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “5607 Sayılı Kaçakçılıkla Mücadele Kanunu (2007)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.5607.pdf> (erişim tarihi:27.02.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “Hava Nakliyatını Kolaylaştırma Komitesinin Kuruluş, Görev Ve Çalışması Hakkında Yönetmelik (1982)”.  
<https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/3.5.85329.pdf> (erişim tarihi:22.09.2019).
- Mevzuat Bilgi Sistemi, “Özel Güvenlik Hizmetlerine Dair Kanunun Uygulanmasına İlişkin Yönetmelik”.

<https://www.mevzuat.gov.tr/metin.aspx?mevzuatkod=7.5.7190&mevzuatiliski=0&source=search> (erişim tarihi:28.02.2019).

Millî Eğitim Bakanlığı, “Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri”.

[http://www.megep.meb.gov.tr/mte\\_program\\_modul/moduller\\_pdf/Turizm%20Co%C4%9Frafyas%C4%B1-%201.pdf](http://www.megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20Co%C4%9Frafyas%C4%B1-%201.pdf) (erişim tarihi:22.11.2019).

Ortadoğu, “İstanbul Havalimanı'nda 'Hızlı Pasaport Geçiş Sistemi' başladı”.

<https://www.ortadogugazetesi.com/ekonomi/istanbul-havalimaninda-hizli-pasaport-gecis-sistemi-basladi-h3364.html> (erişim tarihi:11.04.2020).

Resmi Gazete, “5431 Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun (2005)”. <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/11/20051118-2.htm> (erişim tarihi:21.02.2019).

Resmi Gazete, “Sivil Hava Meydanları, Limanlar ve Sınır Kapılarında Güvenliğin Sağlanması, Görev ve Hizmetlerin Yürütülmesi Hakkında Yönetmelik (2019)”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2019/02/20190214-7.pdf> (erişim tarihi:22.05.2019).

Resmi Gazete, “Sivil Havacılığın Güvenliğine Yönelik Yasadışı Fiil ve Eylemlerin Bastırılması Konulu Konvansiyon (Montreal Sözleşmesi-1975)”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/15427.pdf> (erişim tarihi:01.03.2019).

Resmi Gazete, “Uçak İçerisinde Gerçekleştirilen Saldırı ve Diğer Beli Başlı Fiiller Konulu Konvansiyon (Tokyo Sözleşmesi-1975)”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/15436.pdf> (erişim tarihi:28.02.2019).

Resmi Gazete, “Uçakların Yasadışı Yollarla Alınması Konulu Konvansiyon (La Haye Sözleşmesi-1973)”. <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/14493.pdf> (erişim tarihi:01.03.2019).

Resmi Gazete, “Uluslararası Sivil Havacılığa Hizmet Eden Havalimanlarında Yasadışı Saldırı Fiil ve Eylemlerinin Bastırılması Konulu Protokol (Montreal Ek'i-1989)”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/20168.pdf> (erişim tarihi:01.03.2019).

Resmi Gazete, “Uluslararası Sivil Havacılığa İlişkin Yasadışı Eylemlerin Önlenmesine Dair Pekin Sözleşmesi(2017)”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2017/08/20170824Ç1-19.pdf> (erişim tarihi:04.05.2019).

Resmi Gazete, “Yakalama, Gözaltına Alma ve İfade Alma Yönetmeliği”.

<https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050601-10.htm> (erişim tarihi:16.04.2020).

- SHGM (2019a), “Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü”. <http://web.shgm.gov.tr/tr/yolcular-icin/3889-index> (erişim tarihi:16.11.2019).
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, “Havaalanları, Cilt 1 Havaalanı Tasarımı ve İşletimi”. <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-yayinlar/224-annex-14-havaalanlari-cilt-1-havaalanitasarimi-ve-isletimi> (erişim tarihi: 23.05.2020).
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, “SHT-17.2 Havacılık Güvenliği Eğitim ve Sertifikasyon Talimatı”. <http://web.shgm.gov.tr/doc3/SHT17-2.pdf> (Erişim tarihi:18.06.2019).
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. “Yolcu Hizmetleri”. Pegem Akademi Yayıncılık, [http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu\\_hizmetleri\\_06.02.2014.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/kurumsal/yayinlar/yolcu_hizmetleri_06.02.2014.pdf) (erişim tarihi:21.11.2019).
- TAV 2019a, “Fraport TAV Antalya Airport”. <https://www.antalya-airport.aero/kurumsal/sirket> (erişim tarihi:28.12.2019).
- Terör Olayları Takvimi, “2001/Ayakkabı Bombacısı Olayı (American Hava Yolları 93 No.Lu Uçuş Olayı)”. <https://terortakvimi.wordpress.com/2001/12/22/2001ayakkabi-bombacisi-olayi-american-hava-yollari-93-no-lu-ucus-olayi/> (erişim tarihi: 22.05.2020).
- Türk Dil Kurumu, “Türk Dil Kurumu Sözlükler”. <https://sozluk.gov.tr/> (erişim tarihi:21.04.2020).
- Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, “Turizm Verileri”. <https://www.tursab.org.tr/istatistikler> (erişim tarihi:05.12.2019).
- Türkiye Turizm Yatırımları Derneği, <http://ttyd.org.tr/Uploadfiles/DocumentFiles/c3d9642a-3a06-43e8-a9a8-892949d83eba.pdf> (erişim tarihi:13.04.2020).
- Türkiye'nin Transfer Blogu, “Yüz Tanıma Sistemi İle Pasaport Kontrol Başladı”. <https://blog.alantransfer.com/yuz-tanima-sistemi-ile-pasaport-kontrol-basladi/> (erişim tarihi:11.05.2020).
- Uslu Haber, “Havaalanlarında Elle Arama Uygulaması”. <http://www.usluhaber.com/haber/havaalanlarinda-elle-arama-uygulamasi-8507.html> (erişim tarihi:13.04.2020).

## EKLER

### **EK1: HAVALİMANI ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞANLARININ YOLCULARLA YAŞADIKLARI SORUNLARA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİNE YÖNELİK GÖRÜŞME FORMU**

#### **Giriş**

Merhaba, adım K. Nur BAKTİR. Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Yüksek Lisans öğrencisiyim aynı zamanda Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksek Okulunda Öğretim Görevlisi olarak çalışmaktayım. Havalimanında çalışan özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunlar konusunda bir araştırma yapıyorum. Özellikle havalimanı özel güvenlik çalışanlarının yolcularla yaşadıkları sorunların belirlenmesinde sizin görüşlerinizin önemli olduğunu düşünüyorum. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ediyorum.

Görüşmemize geçmeden önce, görüşmemizin gizli olduğunu ve görüşmede konuşulanları yalnızca benim ve bazı araştırmacıların bileceğini belirtmek isterim. Bunun yanında araştırma raporunda isimleriniz kesinlikle yer almayacak, bunun yerine takma isimler kullanılacak ya da isimleriniz şifrelenecektir.

Görüşmemize başlamadan önce sormak istediğiniz soru ya da belirtmek istediğiniz herhangi bir düşünceniz var mı? Görüşmeyi izin verirsiniz kaydetmek istiyorum. Bunun sizce bir sakıncası var mı?

Görüşmeye devam etmek istiyor musunuz? Bu görüşmemizin yaklaşık yirmi beş dakika süreceğini tahmin ediyorum. İzin verirsiniz sorulara başlamak istiyorum.

**(Havalimanında Çalışan Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadığı Sorunlara İlişkin Olan Görüşme Soruları)**

1. Yolcularla sorun yaşadığınızı düşünüyor musunuz?
2. Yolcularla yaşamış olduğunuz sorunların kaynakları nelerdir? Diğer bir deyişle hangi sebeplerden ötürü yolcularla sorun yaşamaktasınız?
3. Yolcularla yaşamış olduğunuz sorunlar çalışma performanslarını nasıl etkilemektedir?
4. Yolcularla yaşamış olduğunuz sorunlar gündelik yaşamınızda bir değişiklik yaratmakta mıdır? Eğer varsa bu hangi yönde ve nasıl oluşmaktadır?
5. Yolcularla yaşadığınız sorunlar ile nasıl baş etmektesiniz? Bunun için ne gibi yöntemler kullanırsınız?
6. Havalimanında özel güvenlik çalışmayı neye benzetmektedirler? Neden?

## EK 2: HAVALİMANI ÖZEL GÜVENLİK ÇALIŞLARI İÇİN KATILIM İZİN FORMU

Bu formdaki imzam K. Nur BAKTİR tarafından yürütülen “Havaalanı Güvenliği: Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Nitel Bir Araştırma (Antalya Örneği)” adlı çalışmaya katılmayı kabul ettiğimi gösterir. Bu araştırmadaki katılımım bir görüşme ve bir gözlem içerecektir. Ayrıca bu araştırmaya katılmakla aşağıda belirtilenleri anladığımı da beyan ederim.

1. Ben araştırma için bir gönüllüyüm ve istediğim zaman bu araştırmadan çekilebilirim.
2. Araştırmada fiziksel ve psikolojik bir zarar içeren hiçbir risk yoktur.
3. Araştırmada vereceğim bilgiler gizli olacaktır ve bütün veriler araştırmacı tarafından toplanıp analiz edilecek ve Akdeniz Üniversitesi’nde 7 yıl saklandıktan sonra imha edilecektir.
4. Araştırma bittikten sonra istediğim takdirde araştırmanın bir özetini alabileceğim.
5. Araştırmada vereceğim bilgilere dayalı sonuçların bilimsel ortamda tartışılmasına ve yayınlanmasına izin veriyorum.

Ben,.....(isim) görüşme ve gözleme katılmayı kabul ederim.

Katılımcının imzası

Tarih:



**EK 3: GÖZLEM FORMU****GÖZLEM FORMU**

<b>Tarih</b>	:	
<b>Yer</b>	:	
<b>Süre</b>	:	
<b>Sürenin Başlangıç Zamanı</b>	:	
<b>Sürenin Bitiş Zamanı</b>	:	
<b>Kayıt Türü</b>	:	
<b>Yapılan Gözlem</b>	:	

## ÖZGEÇMİŞ

<b>Adı ve SOYADI</b>	Kazibe Nur BAKTIR
<b>Doğum Yeri – Tarihi</b>	16.06.1982 / Mersin
<b>EĞİTİM DURUMU</b>	
<b>Mezun Olduğu Lise</b>	Mersin Ticaret Meslek Lise
<b>Ön Lisans / Lisans Diploması</b>	2001-2004 Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Dalaman Meslek Yüksekokulu, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programı, 2004–2007 Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm ve Seyahat İşletmeciliği
<b>Yüksek Lisans Diploması</b>	Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Antalya
<b>Tez/Dönem Projesi Konusu</b>	Havaalanı Güvenliği: Özel Güvenlik Çalışanlarının Yolcularla Yaşadıkları Sorunlara İlişkin Nitel Bir Araştırma (Antalya Örneği)
<b>Yabancı Dil</b>	İngilizce
<b>İŞ DENEYİMİ</b>	
<b>Çalıştığı Kurumlar</b>	01.08.2003 - 31.07.2010 :Yolcu Hizmetleri Memuru, HAVAŞ AŞ.
	2012 - ... : Öğretim Görevlisi - Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu
<b>E-Posta</b>	nurbaktir@akdeniz.edu.tr