

**HAVAALANI GÜVENLİK SÜREÇLERİNDEN GEÇEN YOLCULARIN
ADALET ALGILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

Betül POLAT

Eskişehir 2023

**HAVAALANI GÜVENLİK SÜREÇLERİNDEN GEÇEN YOLCULARIN
ADALET ALGILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Betül POLAT

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Sivil Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

Danışman: Dr.Öğr.Üyesi Gamze ORHAN

Eskişehir

Anadolu Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Ocak 2023

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Betül POLAT'ın "Havaalanı Güvenlik Süreçlerinden Geçen Yolcuların Adalet Algıları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tezi 19/01/2023 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği"nin ilgili maddeleri uyarınca, Sivil Havacılık Yönetimi Anabilim dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

	<u>Unvanı Adı Soyadı</u>	<u>İmza</u>
Üye (Tez Danışmanı)	: Dr.Öğr.Üyesi Gamze ORHAN
Üye	: Prof. Dr. Ahmet Emre DEMİRCİ
Üye	: Dr.Öğr.Üyesi Ali Emre SARILGAN

Prof. Dr. Saime ÖNCE
Enstitü Müdürü

FINAL APPROVAL FOR THESIS

This thesis titled “A Research On The Perceptions Of Justice Of Passengers Going Through Airport Security Processes” has been prepared and submitted by Betül POLAT in partial fulfillment of the requirements in “Anadolu University Directive on Graduate Education and Examination” for the Degree of Master of Science in Department of Civil Aviation Management has been examined and approved on 19/01/2023.

	<u>Committee Members</u>	<u>Signature</u>
Member (Supervisor)	: Asst. Prof. Dr. Gamze ORHAN
Member	: Prof. Dr. Ahmet Emre DEMİRCİ
Member	: Asst. Prof. Dr. Ali Emre SARILGAN

Prof. Dr. Saime ÖNCE
Director of Graduate School of
Social Sciences

ÖZET

HAVAALANI GÜVENLİK SÜREÇLERİNDEN GEÇEN YOLCULARIN ADALET ALGILARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Betül POLAT

Sivil Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ocak 2023

Danışman: Dr.Öğr.Üyesi Gamze ORHAN

Araştırma havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adalet algılarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet algılarının yolcu işbirlikçi davranışları üzerine etkisi ele alınmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Veriler Türkiye'deki ulusal ve uluslararası tüm havaalanlarında son bir yıl ve altındaki süreçte deneyim yaşayan 403 yetişkin yolcudan elde edilmiştir. Verilerin analizinde kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modellemesi (PLS-SEM), bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü ANOVA testleri uygulanmıştır.

Çalışmada elde edilen verilerin değerlendirilmesi ile dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adaletin işbirlikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Araştırmada ayrıca havaalanı güvenlik süreçlerinde geçen yolcuların duygularları da ölçülerek yolcuların olumlu duygulara sahip olduğu saptanmıştır. Dağıtımsal adalet algılarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği fakat etkileşimsel adalet ve prosedürel adalet algılarının cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bununla birlikte dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve prosedürel adalet algılarının yaşa göre anlamlı bir şekilde farklılaşırken eğitim düzeyine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Adalet algısı, Havaalanı, Güvenlik, Yolcular, İşbirlikçi davranış

ABSTRACT

A RESEARCH ON THE PERCEPTIONS OF JUSTICE OF PASSENGERS GOING THROUGH AIRPORT SECURITY PROCESSES

Betül POLAT

Department of Civil Aviation Management

Anadolu University, Graduate School of Social Sciences, January 2023

Supervisor: Asst. Prof. Dr. Gamze ORHAN

The research aims to illustrate the perceptions of passengers passing through airport security processes. In this context, based on the experience of the passengers, the impact of the perceptions of distributed justice, procedural justice and interactive justice dimensions on passenger collaborative behavior is addressed. The survey was used as a method of data collection. The data has been obtained from 403 adult passengers who have experienced the process in the past year and below at all national and international airports in Turkey. PLS-SEM and difference tests for analysis of the data (t-test to compare the two groups and ANOVA test to compare more than two groups) have been performed.

Evaluation of the data obtained in the study and the values that distributive, surgical and interactional justice have a positive and effective effect on cooperative behavior. The investigation determined that passengers' emotional states were positive by measuring the emotional states of the airport security processes. The perceptions of distributed justice do not differ significantly in relation to gender, but the perceptions of interactivity justice and procedural justice differ significantly in relation to gender. The perceptions of distributed justice, interactive justice and procedural justice are significantly different according to the law. The perceptions of distributed justice, interactive justice and procedural justice do not differ significantly according to the level of education.

Keywords: Justice, Airport, Security, Passengers, Collaborative behavior

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve tecrübeleriyle bana her zaman destek olan öğrencisi olmaktan mutluluk duyduğum değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Gamze ORHAN'a,

Tez çalışmamda bana rehberlik eden, istatistiksel analizleri konusunda yardımcı olan saygıdeğer hocam Mahmut BAKIR'a ve Tez Jüri Üyelerime,

Tez çalışmamda gönüllü olarak araştırmama katkı sağlayan sevgili katılımcılara,

Bu aşamaya kadar gelmemde emekleri olan değerli aileme,

Tüm çalışmalarımnda benden maddi ve manevi desteğini esirgemeyen sevgili eşim Adem Can'a, sonsuz teşekkür ederim.

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “bilimsel intihal tespit programıyla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

Betül POLAT

19/01/2023

STATEMENT OF COMPLIANCE WITH ETHICAL PRINCIPLES AND RULES

I hereby truthfully declare that this thesis is an original work prepared by me; that I have behaved in accordance with the scientific ethical principles and rules throughout the stages of preparation, data collection, analysis and presentation of my work; that I have cited the sources of all the data and information that could be obtained within the scope of this study, and included these sources in the references section; and that this study has been scanned for plagiarism with “scientific plagiarism detection program” used by Anadolu University, and that “it does not have any plagiarism” whatsoever. I also declare that, if a case contrary to my declaration is detected in my work at any time, I hereby express my consent to all the ethical and legal consequences that are involved.

Betül POLAT

İÇİNDEKİLER

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI.....	i
FINAL APPROVAL FOR THESIS.....	ii
ÖZET	iii
ABSTRACT.....	iv
TEŞEKKÜR	v
ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ	vi
İÇİNDEKİLER.....	viii
TABLolar/ÇİZELGELER DİZİNİ.....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	xi
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	xii
1.GİRİŞ	1
1.1.Araştırma Problemi	2
1.2.Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	3
1.3.Araştırmanın Sınırlılıkları	4
2.ALANYAZIN	4
2.1. Adalet Kavramı.....	4
2.2. Adaletin Boyutları.....	5
2.2.1. Dağıtımsal Adaleti.....	5
2.2.2. Prosedürel Adalet	7
2.2.3. Etkileşimsel Adalet	8
2.3. Adalet Türlerinin Birbirlerine Etkileri.....	10
2.4. Adalet Teorileri (Yaklaşımları)	11
2.4.1. Reaktif İçerik Teorileri	12
2.4.1.1.Eşitlik Teorisi	12
2.4.1.2.Görelî Yoksunluk Teorisi.....	13
2.4.2. Proaktif İçerik Teorileri	13
2.4.2.1.Adalet Yargısı Teorisi.....	13
2.4.2.2.Adalet Güdüsü Teorisi.....	14
2.4.3. Reaktif Süreç Teorileri	14
2.4.4. Proaktif-Süreç Teorileri	15
2.4.4.1. Dağıtım Tercihî Teorisi	15
2.5. Adaleti Etkileyen Faktörler	16
2.6. Algılanan Adalet ve İnsan Davranışları İlişkisi	16

2.6.1. Örgütsel Düzeyde Yapılan Çalışmalara Göre Algılanan Adaletin Davranışlara Etkisi	17
2.6.2. Havaalanı Güvenlik Süreçlerinden Geçen Yolcular Bağlamında Adalet Algısı ve Yolcu Davranışları	23
2.6.2.1. Havaalanları Güvenlik Tarama Süreci.....	24
2.6.2.2. Havaalanları Yolcu Davranışları	25
2.6.2.3. Yolcuları Kuraldışı Davranışlara İten Sebepler	28
2.7. Havaalanları Güvenlik Süreçlerine İlişkin Yolcu Adalet Algıları ve Etkilerine Yönelik Yapılan Çalışmalar.....	28
3. YÖNTEM	32
3.1. Araştırma Modeli.....	32
3.2. Evren ve Örneklem	34
3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı	34
3.4. Veri Analizi.....	34
4.BULGULAR VE YORUM.....	35
4.1.Katılımcıların Demografik Bilgileri	36
4.2.Ek Taramaya İlişkin Soru.....	37
4.3.Tanımlayıcı İstatistikler	41
4.4.Normallik Varsayımın Test Edilmesi.....	47
4.5.Ortak Metot Yanlılığı Testi.....	48
4.6.Ölçüm Modelinin Test Edilmesi	49
4.7.Yapısal Modelin Test Edilmesi	52
4.8.Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi	55
4.9.Yaş Göre Farklılıkların İncelenmesi.....	57
4.10. Eğitim Düzeyine Göre Farklılıkların İncelenmesi	59
4.11. Seyahat Sıklığına Göre Farklılıkların İncelenmesi	62
5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER.....	65
KAYNAKÇA.....	70
EKLER	
ÖZGEÇMİŞ	

TABLolar/ÇİZELGELER DİZİNİ

	Sayfa
Tablo 2.1. Greenberg'in Yaptığı Sınıflandırma.....	11
Tablo 2.2. Neuman Ve Baron Modeli	20
Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Bilgileri.....	36
Tablo 4.2. Havaalanı Güvenliğinden Geçerken Hiç Ek Tarama İçin Seçildiniz Mi?	37
Tablo 4.3. Katılımcılara Uygulanan Ek Tarama Uygulamaları.....	38
Tablo 4.4. Prosedürel Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	42
Tablo 4.5. Dağıtımsal Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	43
Tablo 4.6. Etkileşimsel Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler...	44
Tablo 4.7. İşbirlikçi Davranış Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler.....	45
Tablo 4.8. Katılımcıların Güvenlik Taramasına İlişkin Duygu Durumu.....	46
Tablo 4.9. Değişkenlerin Normal Dağılım Ölçütleri.....	48
Tablo 4.10. Değişkenlerin Vıf Değerleri.....	49
Tablo 4.11. Araştırma Ölçüm Modeli Sonuçları.....	50
Tablo 4.12. Ayırt Edici Geçerlilik Ölçütü (Fornell Ve Larcker Kriteri).....	52
Tablo 4.13. Ayırt Edici Geçerlilik Ölçütü (Htmt Kriteri).....	52
Tablo 4.14. Hipotez Testi Sonuçları.....	53
Tablo 4.15. Etki Büyüklükleri.....	55
Tablo 4.16. Varyansların Homojenliği Testi.....	55
Tablo 4.17. Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları....	56
Tablo 4.18. Varyansların Homojenliği Testi.....	57
Tablo 4.19. Yaşa Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri.....	58
Tablo 4.20. Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algılar.....	59
Tablo 4.21. Eğitim Düzeyine Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri....	60
Tablo 4.22. Varyansların Homojenliği Testi.....	61
Tablo 4.23. Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları.....	61
Tablo 4.24.: Varyansların Homojenliği Testi.....	62
Tablo 4.25.: Seyahat Sıklığına Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri...	63
Tablo 4.26.: Seyahat Sıklığı Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları.....	64

ŞEKİLLER DİZİNİ

	Sayfa
Şekil 2.1. Saldırgan Davranışlar ve Şiddetin Kavramsal Çerçevesi.....	18
Şekil 2.2. Kural Dışı Davranışlara Etki Eden Faktörlerin Dağılımı.....	27
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	33
Şekil 4.1. Katılımcıların Duygu Durumu.....	47
Şekil 4.2. Hipotez Testi Sonuçları.....	54

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Örn	: Örnek
Vd	: Ve diğerleri
TDK	: Türk Dil Kurumu
SHY-HUK	: Hava Ulaşımını Kolaylaştırma Yönetmeliği
ICAO	: International Civil Aviation Organization (Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü)
IATA	: International Air Transport Association (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği)
EASA	: European Aviation Safety Agency (Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı)
THY	: Türk Hava Yolları
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
Vb	: Ve benzeri

1.GİRİŞ

Bireyler gerek sosyal hayatlarında gerekse iş hayatlarında geçmişten günümüze kadar adaletin varlığını sorgulamaktadır. Adaletin varlığı; adaletin algılanması ile ortaya çıkmaktadır. Bu sebeptendir ki ilk olarak adaleti kavramsal olarak tanımlamak önemlidir. Adalet kelimesi "adl" kelimelerinden doğmuştur. "adl" kelimesi, hakiki, namuslu, düzgün, düzenli anlamlarını ifade eden bir yapıdan doğmuş ve adalet sözcüğü haline gelmiştir (Çakır, 2006).

Adalet kavramı farklı anlamlarda ifade edilmiş olmasıyla beraber farklı sınıflandırmalara da tabi olmuştur. Literatürde yaygın olarak dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adalet olarak sınıflandırma yapılmıştır. Dağıtımsal adalet, kaynakların dağıtılması konusunda algılanan adalettir. Prosedürel adalet dağıtımsal adaletten farklı olarak sonucun adaleti değil sürecin adaletiyle ilgilidir. Etkileşimsel adalet ise prosedürel adaletin bir boyutu olarak kabul görmüş olsa da adaletin algılanmasındaki bireylerarası iletişim olarak tanımlanmaktadır.

Tüm bu bahsedilenlerle beraber bireyler, adalet arayışı sürdürdükleri yer fark etmeksizin adaletsizliklerin yapıldığını algıarlarsa, bu durum davranışlarını etkileyecektir. Adaletin algılanmadığı durumlarda etkilenen davranışların başında saldırgan davranışlar gelmektedir (Özdevecioğlu, 2003). Fakat bunun tam zıttı olarak adaletin algılanması ise olumlu tutum ve davranışlar olan güven, bağlılık, performans, memnuniyet, motivasyon ve kurallara uyma gibi iş birlik içeren tutum ve davranışları ortaya koymaktadır.

İnsan davranışları toplumlarda olduğu gibi işletmelerde de önemli bir konudur. Özellikle işletmeler için ekonomik kaynak olan müşteri davranışları işletmeler için büyük bir rekabet avantajı doğurmaktadır. Müşteri tercihlerinin önemini ortaya çıkardığı sektörlerin biri de hizmet sektörüdür. Hizmet sektörlerinin başında sigortacılık, eğitim, bankacılık, sağlık ve ulaşım gibi sektörler bulunmaktadır. Hizmet sektörlerinin içinde ulusal ve uluslararası düzeyde yer almasından dolayı diğer hizmet sektörlerine göre müşterileri yani diğer bir ifade ile yolcuları daha fazla etkileyen sektör ulaştırmaya bağlı havacılık sektörüdür. (Hatipoğlu ve Işık, 2015).

Son yıllardaki gelişmeler ile havacılık sektörü diğer ulaşım yollarından ayrılmaktadır. Uçuş emniyetini geliştirmek, olası durumlara karşı önlemler almak için

birçok yeni adım atılmıştır. Yeni adımların alınmasındaki en önemli sebep ise; yolcu tutum ve davranışlarındaki olumsuzların artması olarak görünmektedir (Gerede, 2005).

Özellikle stres, baskı, yolcu ve çalışan arasında oluşabilecek gerginlikler, olumsuzluklar kural dışı davranan yolcuların yaygınlaşmasına neden olmaktadır (Bilim ve Adabalı, 2015).

Havacılık sektörüne ilişkin havaalanlarında güvenlik uygulamalarındaki adalet algısının yolcu hizmet memnuniyeti üzerine etkisi, yolcuların ek güvenlik taramasına seçilmelerinin adalet algısına etkisi, havaalanı güvenlik uygulamalarının hizmet kalitesi algısına etkisi gibi literatürde belirli çalışmalar bulunmasına karşın adalet boyutlarının algılanması ile yolcu işbirlikçi davranış eğilimleri arasındaki ilişkiyi inceleyen bir çalışmaya rastlanmamıştır. Araştırma havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların algılarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet boyutlarının algılarının yolcu işbirlikçi davranışları üzerine etkisi araştırılmıştır. Çalışmanın bu yönüyle literatürdeki ilgili eksikliğe katkı sağlayacağına inanılmaktadır.

Araştırmanın beş bölümden oluşturulması planlanmıştır. Araştırmanın giriş bölümünde araştırmanın problemi, amacı ve sınırlılıklarına yer verilmiştir. İkinci bölümde literatür taraması, üçüncü bölümde yöntem yer almaktadır. Dördüncü bölümde araştırma analizlerine yönelik bulgular yer alırken son bölümde ise bulgular tartışılarak literatüre ve uygulamaya çeşitli öneriler getirilmiştir.

1.1.Araştırma Problemi

Havacılık sektöründe güvenlik süreçlerinin değerlendirilmesinde birçok değişken etkili olmasıyla beraber bu çalışmada aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır.

Bu araştırmada havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adalet algılarının iş birlikçi davranış düzeylerini ne şekilde etkilemektedir?

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların duygu durumlarına göre olumlu ve olumsuz duyguları ne düzeydedir?

Demografik özellikler (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, seyahat sıklığı) ile algılanan adalet arasında anlamlı bir farklılık bulunmakta mıdır?

1.2.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Araştırma havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların alınan güvenlik hizmetlerine yönelik adalet algılarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda, yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet algılarının yolcu iş birlikçi davranışları üzerine etkisi araştırılmıştır. Online anket yöntemiyle yolcuların algıları ve işbirlikçi davranış eğilimleri ölçülerek adalet algılarının iş birlikçi davranışları üzerindeki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu çalışma ile yolcuların güvenlik süreçlerinden geçerken algıladıkları adaletin yolcularda uyandırdığı duygusal etki ile yolcuların iş birlikçi davranış eğilimlerinin ne şekilde değiştiği de ölçülmüş olacaktır. Böylelikle şehirler için büyük önem arz eden havaalanlarındaki hizmetin başlangıçlarından olan güvenlik süreçlerindeki olumsuz durumların hangi sebeplerden ortaya çıktığı belirlenmiş olmasıyla beraber farkındalık yaratılmış olacaktır. Çalışma alanının çok geniş olması genel bir sonuç doğurmuş olacaksa da bu konu ile yapılacak çalışmalara esin kaynağı olması amaçlanmıştır.

Araştırma havaalanında güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların deneyimlerinden yararlanarak algılanan adaletin tüm boyutları açısından değerlendirilmesi üzerinedir. Literatürde kuraldışı havayolu yolcu davranışları (unruly passengers) ile ilişkili belirli sayıda çalışma bulunmaktadır. Buna rağmen, havaalanlarında güvenlik süreçlerinden geçen yolculara uygulanan güvenlik prosedürlerinin, yolcular tarafından ne kadar adaletli uygulandığına ilişkin yolcu algılarının ve bu algıların yolcuların hissettikleri ve davranışları üzerine etkisiyle alakalı literatürde çok fazla çalışma bulunmamaktadır (örn., Lum vd., 2013).

Bu çalışma, literatürdeki söz konusu eksikliğe katkı sağlamak amacıyla, Türkiye'deki ulusal ve uluslararası tüm havalimanlarında güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet algılarının yolcu iş birlikçi davranışları üzerindeki etkisini araştırmayı amaçlamaktadır. Bu araştırma, güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların bu süreçlerde uygulanan gerek prosedürleri gerekse sosyal ilişkileri yani güvenlik sürecindeki yetkili personelin tutumu gibi birçok farklı açıdan kaynaklanan algısını ölçmek üzere tasarlanmıştır. Güvenlik sürecinden geçen yolcuların güvenlik görevlisiyle iş birliği ve uyum içinde olmaları bu sürecin sağlıklı bir şekilde ilerlemesine ve yolcuların ilerleyen süreçlerdeki olumsuz durumlar yaşanmasının ortadan kalkmasına olanak sağlayacaktır.

Güvenlik sürecinde yaşanan bir sorun sebebiyle yolcu zaman kaybı yaşayabileceğinden bu süreçte güvenlik görevlisi ve yolcu arasındaki uyum çok önemlidir. Bu kapsamda, literatüre dayalı olarak adalet kuramının alt boyutlarına (dağıtımsal adaleti, prosedürel adalet, etkileşimsel adalet ve bilgi adaleti) ilişkin yolcu algılarının yolcu iş birlikçi davranışları üzerine etkisini ortaya koyacak bir kavramsal model oluşturulmuş ve buna göre hipotezler oluşturulmuştur. Anket çalışması ile toplanan veriler ışığında araştırmanın hipotezleri test edilmiştir.

1.3.Araştırmanın Sınırlılıkları

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet algılarının yolcu iş birlikçi davranışları üzerine etkisinin araştırılması üzerine hazırlanan çalışmada birtakım sınırlılıklarla karşılaşmıştır. Bunlardan ilki uluslararası bilgi toplanamaması sebebiyle hazırlanan anketin Türkiye'deki ulusal ve uluslararası tüm havaalanlarında yapılmış olmasıdır. Araştırmanın ikinci sınırlılığı, toplanan verilerin yolcuların hatırlama ihtimalinin yüksek olması için son 1 yıl ve altındaki süre içerisinde havaalanı güvenlik sürecinde deneyim yaşayan yolculara uygulanmış olmasıdır. Diğer bir sınırlılık, tüm evrene ulaşılmasının mümkün olmaması sebebiyle evrenin yansıttığı bir örneklem üzerinden (350-400 yolcu) oluşturulmasıdır. Son olarak anket uygulanmasının belirli bir dönem (1-6 Aralık 2022) arasında uygulanması araştırmanın son sınırlılığını oluşturmaktadır.

2.ALANYAZIN

2.1. Adalet Kavramı

Adalet sözcüğü adalet halini almadan önce “adl” sözcüğü halindedir (Çakır, 2006).

Türk Dil Kurumu'na göre “1. Yasalarla sahip olunan hakların herkes tarafından kullanılmasının sağlanması, türe. 2. Hak ve hukuka uygunluk, hakkı gözetme. 3. Bu işi uygulayan, yerine getiren devlet kuruluşları. 4. Herkese kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme, doğruluk.” tanımlanmıştır (TDK, 2019).

Adalet kavramına dair çalışmalar ise Antik Yunan Uygarlığında Heredot ile başlayarak, Aristoteles, Plato, Sokrates ve Rawls tarafından geliştirilmiştir. (Köse, 2018).

Adaletle alakalı hazırlanan çalışmalar Eşitlik Teorisine de dayanmaktadır Adams (1965)'e göre: insanlar adaletsizliği sevmez ve adaletin olmadığı ortamlarda adaletin olması için çaba gösterirler. Bireyler yaşamın temel özelliğini oluşturan insan onuruna saygı duyduğu için adaleti önemserler (Yalçın, vd., 2019).

2.2. Adaletin Boyutları

Adaletin boyutları ile ilgili literatür incelendiğinde farklı sınıflandırmaların olduğu görülmektedir. Literatürde yaygın olarak dağıtım, prosedür ve etkileşim adaleti olarak sınıflandırma yapılmış olsa da farklı sınıflandırmalar da yapılmaktadır. Bunlar; dağıtım, prosedür, kişilerarası ve bilgisel adalet olmak üzere dördü bir sınıflandırma ve dağıtım, prosedür, etkileşim ve sistemik adalet olarak yapılan dördü sınıflandırmadır (İyigün,2011).

Adalet teorilerinin kronolojik gelişimlerine bakıldığında, ilk olarak dağıtım adaletinin, daha sonraki yıllarda prosedür adaletinin ve son olarak etkileşim adaletinin ortaya çıkarıldığı görülmektedir (Teoman, 2007)

2.2.1. Dağıtımsal Adaleti

Bazı yazarlar dağıtımsal adalet için “yayımcı adalet, dağılımlı adalet, dağıtımdaki adalet, adil dağıtım, isteğe bağlı adalet” gibi çeşitli isimler kullanmışlardır. Ancak bu adlandırmaları tek bir başlık altında “Dağıtımsal Adalet” olarak adlandırmak mümkündür (Erer, 2014).

Dağıtımsal adalet, kaynakların dağıtılması konusunda algılanan adalettir. Dağıtımsal adalet Adams'ın eşitlik teorisine dayanır. Eşitlik teorisine göre dağıtımsal adalet birey için sonucun, elde edilecek faydanın girdileriyle orantılı olması olarak açıklanmaktadır. İnsanlar yaptıkları katkılar karşılığında elde ettiklerini, başkalarının yaptığı katkılar karşılığında elde ettikleri ile kıyaslar. Bu kıyas sonucu bir denklik varsa dağıtımsal adaletin olduğu kanısı ortaya çıkmış olur (Özdevecioğlu, vd., 2014). Gelir, prim, terfi, sosyal haklar, ücret artışı dağıtımsal adalet ile ilgili konulardır (Midilli, 2019).

İnsanlar adil davranışların olmadığını düşündüklerinde bu haksız durumlara karşı tepkiler geliştirme eğilimine giderler. Bu sebeple dağıtımsal adaletin ihlal edilmesi, insanlarda cezalandırma mekanizmasının işlemesine ve uygun olmasa da haksız kazanım elde eden kişiye karşı zarar verici davranışlar sergilenmesine yol açabilmektedir (Skarlicki ve Folger, 1997).

Dağıtımsal adaleti bir örnek ile somutlaştıracak olursak; havaalanı güvenlik taraması bağlamında güvenlik taramasından geçen yolcular için uygulanan süreçte yeni güvenlik önlemlerinin eklenmesi yolcular tarafından farklı algılanabilir. Yolcular güvenlik sürecine eklenen yeni prosedürlere karşı ön yargılı olabilirler. Bu süreçler yolcular için daha zorlaştırıcı ve zaman kaybedecekleri bir form olarak görülebilir. Fakat yolcular süreçlerin zorluğuyla orantılı güvenlik seviyesinin arttığına inandıklarında dağıtımsal adaleti algılamış olurlar (Sindhav vd., 2006). Bununla birlikte dağıtımsal adaletin algılanması güvenlik taraması sürecinde tutarlı ve şeffaf kurallar ile de sağlanabilir (Iraki ve Njoroge, 2019).

Dağıtımsal adaletle bir örnekte örgütler boyutunda verecek olursak; bir örgütte aynı derece ve konumda çalışanlardan ay sonunda maaş farkıyla karşılaşıldığı durumda, çalışanlardan düşük maaş alan diğerine göre bir kıyaslama yapılabilir ve bu kıyas sonucunda iş verimliliğini düşürebilir veya diğer çalışanla aralarında sorunlar yaşanabilir. Bu durumdan da anlaşılacağı üzere orantılı bir dağılımın olmadığı ortamlarda dağıtımsal adaletten bahsetmek mümkün değildir.

Dağıtımsal adalet ilkesi, bireylere ahlaki ve objektif olarak nitelendirilen özellikler temelinde davranılmasını gerektirir. Bu ilkeye göre; benzer yapıda olan kişilere aynı davranılmalı, farklı yapıda olan kişilere ise, onlar arasındaki farklar doğrultusunda farklı davranılmalıdır (Erer, 2014).

Dağıtımsal adalet için önem arz eden bir diğer konuda bireylerin elde ettiği kazanımların dağıtım kuralına göre gerçekleştirilmesidir. Dağıtım kurallarında en yaygın olan ise orantılı eşitlik kuralıdır. Orantılı eşitlik, kazanımları ve yatırımları başka birinin kazanım ve yatırımlarıyla karşılaştırmaktır. Diğer faydalanılan dağıtım kuralları da eşitlik ve ihtiyaç kurallarıdır (Gilliland, 1993). Bu kurallardan orantılı eşitlik kuralında kazanımlar iş görenlerin katkılarına ve yeteneklerine göre yapılırken, eşitlik kuralında ise herkese eşit paylaşım yapılmaktadır. İhtiyaçlara göre dağıtımda ise kaynaklar, en çok ihtiyacı olanlara dağıtılır (Demiryürek ve Biçkes, 2019).

Literatür incelendiğinde dağıtımsal adalet üzerine yapılan çalışmaların en verimli olanı 1970'lerin sonu ve 1980'lerin ortalarında gözlemlenmiştir. Bu yıllarda çalışmalarda Adams'ın teorisi üzerine yoğunlaşmıştır.1980'lerin sonlarına doğru araştırmacılar çoğunlukla var olan teoriyi yorumlamak üzerine inşa edilmiştir (Çakmak, 2005).

2.2.2. Prosedürel Adalet

Dağıtımsal adalet, adalet boyutunun dağıtım ile ilgili boyutunu ortaya koyarken dağıtımdan dolayı ortaya çıkan adalet algılarının nedenlerini açıklamada yetersiz kalmıştır. Yetersiz kalan açıklamaları araştırmacılar “prosedürel adalet” (işlemsel adalet) olarak adlandırılan yeni bir adalet boyutu ortaya koymuşlardır (Bilsel, 2013). Dağıtımsal adalet sonuçların adil olarak algılanmasıyla ilgili iken prosedürel adalet sonuçlardan önce bireylerin bu sürece ne kadar dahil olduklarıyla ilgilendirilir. Bir değer adil olabilir fakat o değere ulaşmakta izlenilen yol adil olmayabilir. Bu yüzden kararlar değil kararlara nasıl ulaşıldığı önemlidir. Bu süreç adil olmalıdır (Çağ, 2011). Prosedürel adalet, kişinin sürece olan güveni ve bu süreçte söz konusu karar veren kurum veya sisteme olan sadakatinin merkezi belirleyicilerindedir (Yalçın, vd., 2019).

Prosedürel adaletin başka bir tanımı ise, ödüllendirme sisteminin oluşması için süreç ve işlemlerin adilliği olarak ifade edilmiştir (Dilek, 2005).

Örneğin; havaalanına girmek üzere olan bir yolcu için güvenlik taraması esnasında ikinci bir taramaya hatalı olarak seçilmiş de olsa yolcuya saygılı, tarafsız, tutarlı ve güvenilir davranışlar sergilenirse olumlu bir prosedürel adalet etkisi ortaya çıkabilir. Ayrıca güvenlik taramalarının en hassas noktalarından biri olan yolcu ve güvenlik görevlisi arasındaki etkileşim, güvenlik taramalarının görünürlüğü ve taramaların gerçekleşme şeklini ortaya koymaktadır (Hasisi ve Weisburd, 2011).

Prosedürel adalet havacılık sektöründeki müşteriler yani yolcular için önemlidir. Yolcular güvenlik taramasına tabi oldukları ek taramalarda uygulanan adımlar tarafsızlık ve tutarlılıkla devam ettiği sürece olumlu prosedürel adalet etkisi ortaya çıkabilir. Fakat yolcu haklı yere ek tarama olmasına rağmen güvenlik taraması sürecinde bir tutarsızlık yaşanması durumunda, prosedürel olarak adaletsiz bir durum algılayabilir (Iraki ve Njoroge, 2019). Ayrıca güvenlik taramasında yolcuların olumlu prosedürel adalet algısı memnuniyet ile sonuçlanmaktadır (Skarlicki ve Folger, 1997).

Aynı zamanda dağıtımsal adaletin eksikliğinin hissedildiği noktalarda prosedürel adalet devreye girer. Örneğin, bir havaalanında yolcular havaalanı güvenliği dağıtımsal adaleti eşit bir şekilde dağılmadığı farklı uygulamaların ve taramaların yer aldığı bir durumda yolcular bu duruma karşı şikayetlenmeye başlayabilirler.

Bir işletme açısından konuyu örneklendirecek olursak; bir işletmedeki bireyler için adalet ve dürüstlük algısı prosedürel adalet sayesinde oluşturulur. Bireylerin çalışma ortamlarında prosedürel adalet tam anlamıyla işlerse o ortamda bireyler tarafından doğru davranış türleri ve tutumları geliştirilir. Böylece bireyler işverenlerine karşı olumlu fikirler doğururlar (Dinç ve Ceylan, 2008). İşletmede yöneticinin tüm çalışanlara aynı seviyede davranarak çalışanlar arasında bir farkın bulunmadığını ortaya koyması ile prosedürel adaletin varlığı hissedilir. Bu durum çalışanların davranışlarına da olumlu etki etmektedir.

Sonuç olarak uygulamalar prosedürel adalet anlamında kişilerarası odaklı olmakla beraber ilişkilere yönelik olması sebebiyle etkileşim boyutu kazanmıştır. Bu sebeple de etkileşim adaleti prosedürel adaletin bir alt boyutu olarak ortaya çıkmıştır. Böylelikle etkileşim adaleti, prosedürel adaletin insani yönünü ortaya koymuştur (Bilsel, 2013).

2.2.3. Etkileşimsel Adalet

Literatürde etkileşimsel adaletin tam anlamıyla tanımı yapılmamıştır. Bies, Moorman ve Moag gibi bilim adamları etkileşimsel adaleti adaletin bir türü olarak bireylerin üstlerinden aldığı davranış ve iletişim adaleti olarak ele almışlardır. Randall, Lind, Tyler, Sheppard, Minton, Lewicki ve Konovsky bilim adamları etkileşimsel adaletin temel insan ilişkileri olarak tanımlarken, Greenberg ise etkileşimsel adaletin, diğer dağıtım türleri olan dağıtımsal ve prosedürel adaletin sosyal alanı olarak tanımlamışlardır. Etkileşimsel adaleti ilk kez ortaya koyan Bies ve Moag etkileşimsel adaletin ana unsurlarını şu şekilde sıralamaktadır (Bies, 2001).

- Açık Sözlülük: Aktarılan bilginin açık sözlülükle net bir şekilde aktarılması olarak adlandırılır.
- Saygı: Bireylere karşı kibar, ince ve hoş görülü davranılması olarak adlandırılır.
- Uygunluk: Problemlerin ve açıklamaların durum ve koşullara uyum sağlayacak şekilde aktarılması olarak adlandırılır.

- Gerekçe Sunma: Adaletsizlik algısına kapılan bir kitle karşısında gerek açıklama gerek özür ile içinde bulunulan durumun olumsuzluklarından kurtulma ve olumsuzluğu ortadan kaldırma olarak adlandırılan tutum ve davranışların bir bütünüdür.

Sindhav vd.'ne göre (2006), güvenlik taraması esnasında tüm süreçlerin tam ve eksiksiz bir şekilde icra edilmesine rağmen yolculara karşı olumsuz bir tutum sergilemek etkileşimsel adaletin bulunmadığı algısını doğurabilir. Yukarıda açıklanan etkileşimsel adaletin ana unsurlarını örneklerle ifade edecek olursak; Açık sözlülük kavramı altında yolcuların güvenlik görevlisinden şeffaflık beklemesini ifade eder. Saygı unsuru yolcuların güvenlik taraması esnasında güvenlik görevlilerinin kendilerine saygılı davranmalarını beklemesini ifade etmektedir. Bir diğer unsur olan uygunluk ise güvenlik görevlisinin profesyonel davranışlar sergilemesi ve uyum içerisinde hareket etmesini ifade etmektedir. Son olarak gerekçe sunma unsuru ile her türlü durumun açıklanması, yolculara gerekli bilgi aktarımının sağlanması olarak ifade edilir. Böylece bu unsurların bütünüyle etkileşimsel adalet algılanmış olur (Carr, vd., 2020).

Kimi zamanda prosedürel adaletin bir alt boyutu olarak ifade edilen etkileşimsel adalet bireyler arası (kişilerarası) etkileşime odaklanmıştır (Colquitt vd., 2013). Bu sebeptendir ki, etkileşimsel adaletin sınırlarını bireyler arası (kişilerarası) iletişim oluşturmaktadır (Karaeminoğulları, 2006).

Havaalanı açısından bireyler arası (kişilerarası) adalet, yolculara karşı nezaketli ve profesyonelce davranışlar sergilenmesi ile algılanır. Yolcular yaşadıkları olumsuz durumları etkili bir şekilde sağlanan etkileşimsel adalet ile görmezden gelebilirler. Güvenlik taramasında farklı tarama prosedürlerinin benimsenebilmesi için etkileşimsel adalet algısının doğması gerekmektedir (Iraki ve Njoroge, 2019).

Bir işletme için ise süreci ifade edecek olursak; iş görenler, bu etkileşimin tam olarak sağlanmasını ve alınmış kararları kendilerine açıklanmasını ve iş gören ile yönetici arasında saygı, samimiyet bağının oluşmasını ummaktadırlar (İyigün,2011). Bireyler arası iletişim kapsamında neyin söylendiği ve nasıl söylendiği etkileşimsel adalet kapsamına girmektedir (Gilliland, 1993).

Aynı zamanda Maslow'un "ihtiyaçlar hiyerarşisinde" olduğu gibi en temel ihtiyaçlardan biri de insanın saygı görmeyi beklemesidir. Bu sebeple de bireyler ilişkilerinde aynı oranda saygı beklerler. Kısacası aralarındaki bu iletişimde adalet ararlar. (Özdevecioğlu, 2003). Böylelikle etkileşimsel adaletin sınırları belirlenmiş olur.

Etkileşimsel adaletin yüksek olduğu durumlarda bireyler dağıtımsal ve prosedürel adaletin önemli olmadığı yapılan araştırmalarla ortaya konulmuştur (Atalay, 2005).

Dağıtımsal adalet ve prosedürel adaletten farklı olarak ortaya konulan etkileşimsel adalet, bugünlerde prosedürel adaletin bir bileşeni ya da bir boyutu olarak da ifade edilmektedir. Bu anlamda kesin bir sonuç olmamasına rağmen araştırmacılar prosedürel adalet ile etkileşimsel adaletin boyutsal olarak aynı sonuçlara ulaştığını ileri sürmüştür olsa da bireylerde farklı davranışlar üzerine odaklanarak tanımlandığından prosedürel adalet ile etkileşimsel adaleti farklı olarak değerlendirmektedirler (Folger ve Cropanzano, 1998; Eker, 2006).

2.3. Adalet Türlerinin Birbirlerine Etkileri

Adalet türleri üzerine yapılan tanımlardan da anlaşıldığı üzere adalet türlerinin ayrı tanımlamaları olmasına rağmen birbirlerinden bağımsız düşünülmesi imkansızdır. Bu sebeple araştırmacılar da adalet türleri arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktadır (Çağ, 2011).

Öncelikle adalet türlerinin arasında bir ilişki vardır. Yapılan araştırmalara göre dağıtımsal adalet prosedürel adaletin, prosedürel adalette dağıtımsal adaletin ortaya koyduğu bireysel etkileri azaltır veya ortadan kaldırabilir. Örneğin, güvenlik taraması esnasında ek taramaya tabi olan yolcu kendini ek taramaya tabi olmayan yolcularla kıyaslayarak tepki verebilir. Durum yolcuya tarafsız bir şekilde açıklandığı takdirde yolcunun verdiği olumsuz tepkiler adaletli prosedür uygulamalarıyla son bulabilir. Bu sebeple dağıtımsal adalet ile prosedürel adalet arasında bir bağ bulunmaktadır (Tepper, 2001).

Dağıtımsal adalet ve prosedürel adalet bireylerde farklı davranışlar üzerinde etkilidir. Örneğin dağıtımsal adalet çalışma ortamında ücret konusuyla ilgiliyken, prosedürel adalet ise işe katılım oranıyla ilgilenmektedir. Bu sebeple etki ettikleri davranışlara göre baskınlıkları da durumlara göre değişmektedir (Eker, 2006).

Ayrıca prosedürel adalet ile etkileşimsel adaletin ilgilendiği boyutların ilişkisine bakacak olursak; prosedürel adalet sürece olan tepkileri etkilerken, etkileşimsel adalet bireylere karşı olan tepkiler yani tutum ve davranışları olarak ifade edilir. Bir başka boyut

ise prosedürel adalet dağıtım sürecini ifade ederken etkileşimsel adalet bu sürecin insani boyutunu, sosyal yapısını ifade eder. (Eroğlu, 2009).

2.4. Adalet Teorileri (Yaklaşımları)

Greenberg 1987 yılında yapmış olduğu “A Taxonomy of Organizational Justice Theories” çalışmasında adalet teorilerini reaktif-proaktif ve süreç-içerik olmak üzere iki farklı tür olarak sınıflamıştır (İşbaşı, 2000).

1. Reaktif teoriler: Adil olmayan durumlara karşı ortaya konulan tepkiler ve bu durumlardan kurtulma, ayrılma çabalarını,
2. Proaktif teoriler: Adil uygulamaların yapılması yönündeki çabaları,
3. Süreç teorileri: Uygulanan durumların adil olup olmadığını ve ayrıca bu durumlar sonucunda kazanımların nasıl dağıtıldığını,
4. İçerik teorileri: Uygulamaların dağıtımında adil olup olmama durumunu, ifade etmektedir.

Greenberg’in yapmış olduğu adalet teorisi sınıflandırması aşağıda başlıklar halinde ifade edilmiştir.

Tablo 2.1. *Greenberg’in Yaptığı Sınıflandırma (Greenberg, 1987)*

Teorinin Tipi	Açıklayıcı Sorular
Reaktif İçerik	Adil olmayan uygulamalara nasıl tepki gösterilir?
Proaktif İçerik	Uygulamaların adil olması için ne yapılır?
Reaktif Süreç	Adil olmayan politikalara veya prosedürlere nasıl tepki gösterilir?
Proaktif Süreç	Politikaların ve prosedürlerin adil olması için ne yapılır?

2.4.1. Reaktif İçerik Teorileri

Reaktif-İçerik Teorileri; Greenberg'in 1987 yılına kadar yapmış olduğu teorilerin birçoğu reaktif-içerik teorilerini oluşturmaktadır. Bu teoriler kazanımların adil olarak dağıtılmadığı durumlardaki tepkilere odaklanan yaklaşımdır (Greenberg, 1987).

1987 yılına kadar ortaya konulan ve çoğunlukla reaktif-içerik teorilerinden olan çalışmalardan biri 1965 yılında geliştirilen "Eşitlik Teorisi" en çok bilinenlerden biridir. Bu çalışmalardan bir diğeri ise; "Görelî Yoksunluk Teorisi'dir. Bu teoriye göre insanlar adil olmayan durumlarda tepki gösterir ve çoğunlukla da bu durumlardan kaçınmaya çalışırlar ya da adaletsiz durumu düzeltmeye çalışmaktadırlar. Eşitlik teorisinin de reaktif-içerik grubunda yer almasının sebebi adaletsiz dağılıma yönelik sergilenen tepkilere odaklanmasıdır (Aksoy, 2012).

2.4.1.1.Eşitlik Teorisi

Reaktif-içerik teorisinden biri olan eşitlik teorisinin temelini oluşturan eşitlik kavramı, Festinger'in "zihinsel uyumsuzluk" ve Homans'ın "dağıtım adalet" yaklaşımlarından ortaya çıkmıştır (Eroğlu, 2009).

Eşitlik teorisini işletme kapsamında bir örnekle açıklayacak olursak; bir örgütteki çalışanın kendisine davranılanlarla örgütteki diğerk çalışanlara yapılanları karşılaştırarak, adalete yönelik algısını oluşturmaktadır (Bilsel, 2013). Kısa bir tanımlamasını yapan Adams ise eşitlik teorisini örgütte adalet olup olmama durumu olarak ifade etmektedir (Çöp, 2008).

Bir işletmede adaletin varlığının bulunması ya da bulunmaması durumunun karşılaştırması ile eşitlik teorisini ortaya çıkmaktadır. Bireyler kazanım katkı oranlarını kıyaslamaktadırlar. Bu kıyaslanmada üç farklı durum olan; olumsuz eşitsizlik, olumlu eşitsizlik ve eşitlik olarak sonuçlanır. Bireyin kazanım katkı oranı kıyasladığı kişiyle eşit bir aralıkta ise eşitlik doğar. Bireyin katkı kazanım oranı kıyasladığı kişinin oranından küçükse olumlu eşitsizlik fakat bireyin katkı kazanım oranı kıyasladığı kişinin oranından büyükse olumsuz eşitsizlik durumu doğmaktadır. Olumsuz eşitsizliğe maruz kalan bireyler çoğunlukla ya katkılarını azaltmaya ya da kazanımlarını arttırmaya çalışırlar (Çakmak, 2005).

Eşitlik teorisi araştırmacılar için bir öncü olmuş olsa da tek yönlü olarak tepkileri ölçmesi sebebiyle de eleştiriye maruz kalmıştır (Uysal, 2002).

2.4.1.2.Görelî Yoksunluk Teorisi

Görelî Yoksunluk Teorisi ilk olarak 1949 yılında Stouffer'in askeri personel üzerinde yapmış olduğu çalışmalara dayanmaktadır (Beugre, 1998). Teoriye göre eşitsizliği yaşayan kişilerin memnuniyetsizlikleri ele alınmaktadır (İçerli, 2010).

Eşitlik teorisinden farklı olarak görelî yoksunluk teorisi sınıflar arasındaki eşitlik algısına odaklanmıştır ve bireyler beklenen adalet ile gerçek adalet arasındaki fark sebebiyle yoksunluk duygusuna kapılmaktadır. Bireylerin yoksunluk ve küskünlük duyguları ayrıca tepkileri de doğurmaktadır (Greenberg, 1987; Yürür, 2008). Görelî Yoksunluk teorisine göre birey, kendisini kendisine eş olmayan bireyle karşılaştırmaktadır. Yapılan karşılaştırma bireyde adaletsizlik algısıyla birlikte yoksunluk duygusuna da sebep olur (Doughlas ve David, 1992).

2.4.2. Proaktif İçerik Teorileri

Proaktif İçerik Teorileri reaktif içerik teorilerinin tersine çalışanların kazanımların adaletli dağılım için bireylerin nasıl çalıştıklarına odaklanmaktadır (Balık, 2013).

Teori kazanımların dağılımında adil yolların izlenmesi için çabalamaktadır. İlk olarak bu teorinin temelleri 1976 yılında Leventhal'in Adalet Yargı Teorisi ve 1980 yılında ise Lerner Adalet Güdüsü Teorisi ile ortaya çıkmıştır (Greenberg, 1987).

2.4.2.1.Adalet Yargısı Teorisi

1976 yılında teorinin temelleri Leventhal tarafından ortaya konulmuştur. Teori kazanımların hakkaniyetli dağılımıyla ilgilenmektedir (Leventhal,1980; Çakmak, 2005). Teori, kazanımların dağıtımında bireyler için dağıtım adaletine odaklanmaktadır (Beugre, 1998).

Leventhal bireyler için kazanımlarını değerlendirirken dört aşama ortaya koymuştur (Lee, 2000):

1.Ağırlıklandırma Aşaması: Kazanımların adil dağılımındaki uygulanacak kuralların belli edilmesidir.

2. İlk Tahmin Aşaması: Bireyin hak ettiği kazanımların türünün ve miktarının belirlenmesidir.

3. Kural Birleştirme Aşaması: Son ihtimal için hak edilen kazanımların birleştirilmesidir.

4. Kazanım Değerlendirme Aşaması: Tahmin edilen kazanımlar ile gerçekte hak edilen kazanımların adillığının kıyaslanmasıdır.

Adalet Yargısı Teorisi ortaya çıkan adaletsizlikler karşısında farklı dağıtım kuralları oluşturmaya odaklanmıştır. Bir işletme için bu teoriyi düşünecek olursak; işletmedeki yönetici ödülleri, kazanımları eşit ve adil bir şekilde dağıtmış olursa yöneticinin verimliliğinin artmasına ve yüksek seviyede performans ortamı oluşması sağlanmasına sebep olur (İyigün, 2011).

2.4.2.2. Adalet Güdüsü Teorisi

Adalet Güdüsü Teorisi Proaktif İçerik teorilerinin bir diğeridir. Teori adalet dağıtımını dört kurala dayandırmıştır (İçerli, 2010):

1. Gerçek adalet prensibi (Marksist Adalet İlkesi): Hak edenlerin ihtiyaçlarını karşılama yönünde dağılım yapılmasını savunan kuraldır.
2. Eşit temelli paylaşım adaleti prensibi: Dağılım esnasında katkılar düşünülerek dağılım yapılmasını savunan kuraldır.
3. Eşit paylaşım adaleti prensibi (Eşitlik İlkesi): Dağılım matematiksel olarak eşit olmalıdır.
4. Rekabetçi adalet prensibi: Dağılımda katkılarla beraber performansların da gözetilmesini savunan kuraldır.

Bu kurallar birbirini etkilemekte aynı zamanda birbiriyle de ilişkilidir. Dağılımda izlenen yol bireyler arası ilişkiye dayanmaktadır. Eğer bireyler arası dağılım yapılacaksa bireylerin gereksinimleri gözetilerek gerçek adalet ilkesi (Marksist Adalet İlkesi) esas alınacaktır. Eğer bireyler arası mesafeli durumlar var ise eşitlik kuralına dayanarak dağılım yapılması öngörülmektedir (Greenberg, 1987).

2.4.3. Reaktif Süreç Teorileri

Süreç teorilerinin temelinde süreç adaleti esas alınmaktadır. Reaktif Süreç Teorileri ise karar alınma aşamasındaki uygulamalara gösterilen tepkilere

odaklanmaktadır. (Greenberg, 1987). Teori kısacası karar alma sürecindeki tavırlarla ilgilenmektedir (Cansoy ve Polatcan, 2018).

1978 yılında John Thiabut ve Laurens Walker tarafından yapılan çalışmalar ile “Prosedür Adalet Teorisi”ni ortaya koymuştur. Prosedür Adalet Teorisi bireylerin karar alma süreçlerindeki tepki ve tavırları ele aldığı için Reaktif Süreç Teorileri içerisinde sınıflandırılır. Ayrıca Prosedür Adaleti, ödüllendirme sisteminin oluşması için süreç ve işlemlerin adilliği şeklinde tanımlanmaktadır (Dilek, 2005).

2.4.4. Proaktif-Süreç Teorileri

Reaktif Süreç Teorileri’nden farklı olarak Proaktif Süreç Adaleti dağıtım sürecindeki adilliği ele almaktadır (Cansoy ve Polatcan, 2018). Teori adaletin sağlanmasındaki uygun kuralların kullanılmasını sağlamaktadır. Bir sürecin adil olarak adlandırılabilmesi için bazı özelliklerinin olması gerekmektedir. Bu özellikler;

- Tutarlı kuralları içermeli,
- Doğru bilgi bulunmalı,
- Karar verenleri seçme olanağı sağlamalı,
- Önyargılara karşı korumalı,
- İtirazlarını değerlendirilmesini sağlayabilmeli,
- Karar alma sistemini tanımlamalı,
- Süreçlerde farklılık yapma imkanı vermeli,
- Ahlaki ve etik değerlere yer vermelidir (Greenberg, 1987; İçerli, 2010).

Leventhal, Karuza ve Fry’ın (1980) “Dağıtım Tercih Teorisi” ise Proaktif Süreç Teorisi içerisinde yer almaktadır (İçerli, 2010).

Proaktif Süreç Teorileri Reaktif Süreç Teorisinden farklı olarak bireyler arası olumsuzlukları gidermek için adil süreçler aramaktan çok hak edilmiş değerlerin dağıtımında adil süreçler geliştirmeye odaklanmaktadır (Akgüney, 2014).

2.4.4.1. Dağıtım Tercih Teorisi

1980’li yıllarda Leventhal, Karuza ve Fry’nin ortaya koyduğu “Dağıtım Tercih Teorisi” Proaktif Süreç Teorilerinin temelini oluşturmuştur. Dağıtım Adaleti Teorisi için adil bir süreç için bazı özelliklerin sağlanması gerekmektedir:

- Karar vericileri seçme olanağı sunulmalı,
- Tutarlı kuralları takip etmeli,
- Doğru bilgiyi içermeli,
- Karar verme gücünün şeklini tanımlamalı,
- Önyargıya karşı çalışanları koruma önlemleri almalı,
- Çalışanların başvurularını değerlendirmeli,
- Prosedürlerin değiştirilmesine olanak sağlamalıdır (Greenberg,1987).

2.5. Adaleti Etkileyen Faktörler

Adalet hem kurumlar hem de bireyler için varlığı ve yokluğuyla önem arz eden bir tutumdur. Bir örnekle açıklamak gerekirse bir örgüt için dağılımın adil olup olmaması bireyler tarafından değerlendirilir ve neticelerinin ahlaki boyutta yer alıp almaması da önemsenir. Bu süreç zor şartla altında gerçekleşmektedir. Yani iş ve maaşı aynı olan çalışan farklı referansları da önemseydiğinden kurumdaki adalet algısına olan bakışın da farklı olması mümkündür. Yapılan uygulamaların farklılığı adalet algısını değiştirmektedir. Adalet algısını etkileyen önemli bir diğer nokta ise kazanımların adil olmasıdır. Kazanımların adil olması, bir işletmedeki çalışanlar için performanslarına denk bir ücret veya ödül almak olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, 2007).

Ayrıca bireylere yapılan farklı tutumlar ve süreçler de insanların adalet algısını etkileyen faktörlerdendir. Bir durum üzerinden açıklayacak olursak; bir güvenlik noktasında arama yapan özel güvenlik görevlisi yolcuları güvenlik taramasına tabi tutmaktadır. Fakat bazı yolcuları ek taramaya tabi tutmak zorunda kalmaktadır. İkinci kez aranan yolcular bu durumdan rahatsız olabilir ve adil bir arama süreci olmadığı algısına kapılabilirler. Bu örnekleme de olduğu gibi tutumların ve süreçlerin farklılığı adalet algısını etkileyen etmenlerden bir diğeridir (Cihangiroğlu vd., 2010).

2.6. Algılanan Adalet ve İnsan Davranışları İlişkisi

Rekabet ortamında işletmeler bu ortamda tutunarak rekabet etmek adına öncelikle müşterilerini tanıyarak ve anlayarak satış politikalarını oluşturmaya çalışmaktadır. Fakat bu aşamalar anlatıldığı kadar kolay değildir. Çünkü müşteriler çeşitlidir. Her bir müşterinin farklı istekleri, zevkleri, tercihleri ve davranışları bulunmaktadır. Bu sebeple

de işletmeler müşteri davranışlarına yönelik farklı stratejiler benimsemektedir (Çakır vd., 2010).

Müşteri tercihlerinin önemi tüm açıklığı ile belirtilmiştir. Müşteri tercihlerinin öneminin ortaya çıktığı sektörlerin biri de hizmet sektörüdür. Hizmet sektörlerinin başında sigortacılık, eğitim, bankacılık, sağlık ve ulaşım gibi sektörler bulunmaktadır. Hizmet sektörlerinin içinde müşterileri en çok etkileyen sektör ulaştırmaya bağlı havacılık sektörüdür. Havacılık sektörünün, ulusal ve uluslararası düzeyde yer alması diğer hizmet sektörlerine göre müşterileri yani diğer bir ifade ile yolcuları daha fazla etkilemektedir (Hatipoğlu ve Işık, 2015).

İnsanlar yaşadıkları sürece sürekli olarak adalet arayışı içinde olurlar. İnsanlar bazen bir ailenin bireyi olarak bazen de çalıştıkları iş yerlerinde bir çalışan olarak bu arayışı sürdürürler. Adalet arayışı sürdükleri yer fark etmeksizin adaletsizliklerin yapıldığını algıarlarsa, bu durum davranışlarını etkileyecektir. Adaletin algılanmadığı durumlarda etkilenen davranışların başında saldırgan davranışlar gelmektedir (Özdevecioğlu, 2003). Fakat bunun tam zıttı olarak adaletin algılanması ise olumlu davranışlar olan güven, bağlılık, performans ve memnuniyet, motivasyon, kurallara uyma gibi iş birlik içeren davranışları ortaya koymaktadır.

2.6.1. Örgütsel Düzeyde Yapılan Çalışmalara Göre Algılanan Adaletin Davranışlara Etkisi

Algılanan adaletin insan davranışlarına etkisi aslında duygu durumlarındaki değişimden kaynaklanmaktadır. Hayatın her alanında yer alan ve karar almamızda etkili olan unsur duygularımızdır. Duygular, günlük hayatta kazanılan deneyimlerle insanları harekete geçiren hisler bütünüdür (Midilli, 2019).

Günlük hayatta verilen duygusal tepkiler iş ortamında kendilerine verilen görev ya da çalışma arkadaşlarına karşı verilir. Bu sebeple çalışanlarda bilgi, beceri ve kabiliyet gibi kavramların dışında duygular da önemli bir yer tutmaktadır (Doğan ve Özdevecioğlu, 2009).

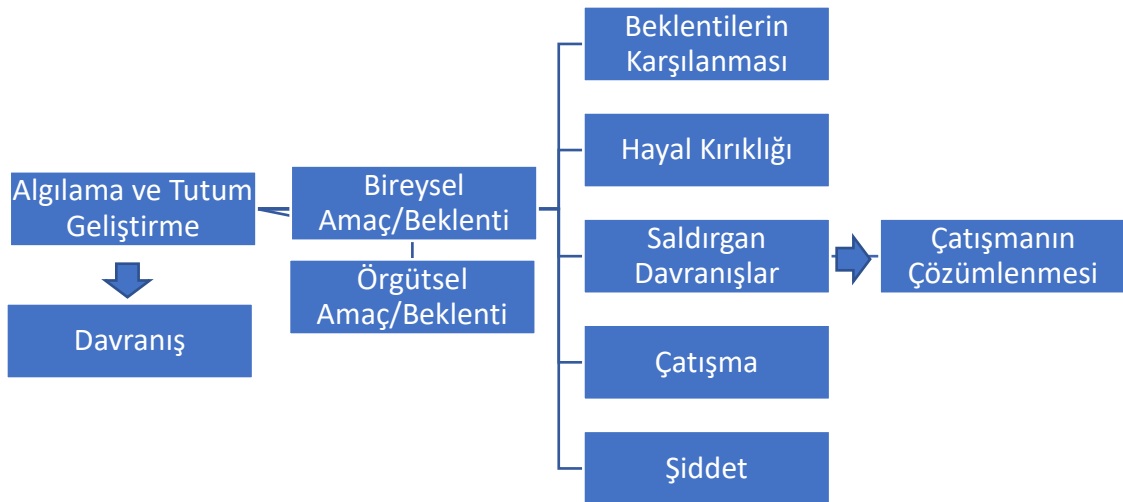
Pozitif ve negatif duygu durumları örgütlerde bireylerin farklı ruh hali ve duygu durumlarını ortaya koymalarına neden olmaktadır (Midilli, 2019).

Örneğin havaalanına güvenlik süreçlerinden geçen yolcu olumlu duygu durumu içerisinde ise bu güvenlik görevlisine yansiyacak ve davranışları o yönde gelişecektir. Yani yolcu kendisine ve çevresindekilere faydalı işler yapacaktır. Fakat o gün kızgın ve gergin olan yolcu bunun tam tersi davranışlar sergileyecektir. Bu sebeple duygu durumlarını pozitif duygulanım ve negatif duygulanım olarak ifade etmek doğru olacaktır.

Pozitif duygulanım bireylerde mutluluk, neşe, enerji, memnuniyet, güven iş birliği ve uyumluluk gibi sıfatlar ortaya koymaktadır (Kaplan vd.,2009).

Negatif duygulanım ise sıkıntı, memnuniyetsizlik içeren duygular, içe kapanık, hatalarına odaklı ve olumsuzluklara odaklı kendinden memnuniyetsiz gibi sıfatlar ortaya koymaktadır (Watson ve Clark, 1984). Negatif duygu durumu davranış olarak pozitif duygu durumundan farklı olarak fiziki anlamda saldırgan davranışlara da sebep olabilmektedir.

Bireyler günlük yaşamda çeşitli nedenlerle, örgütlerde ise iş arkadaşları arasında uyumsuzluk, örgütsel politikalar, adaletsizlikler, kurallar ve davranış şekilleri nedeniyle saldırgan tavır ve davranışlar sergileyebilmektedir.. Saldırgan davranışlar ve ardından ortaya çıkan şiddet içerikli davranışlar çoğu zaman karıştırılmaktadır. Saldırgan davranışlar ve şiddet arasındaki farkı anlamak açısından aşağıdaki şekil faydalı olacaktır: (Özdevecioğlu, 2003).



Şekil 2.1. Saldırgan Davranışlar ve Şiddetin Kavramsal Çerçevesi (Özdevecioğlu, 2003)

Saldırgan davranışlar ve şiddetle ilgili tam bir tanım bulunmamakla beraber iki farklı düşünce bulunmaktadır. Bunlardan birincisi saldırgan davranışları şiddetten ayıran davranışlar olarak gören düşüncedir. Diğeri ise, iki kavramı birbiriyle aynı gören düşüncedir (Barling, 1996).

Öncelikle saldırgan davranışlar, bireyin diğeri bireye veya bireylere zarar verme fikri sebebiyle hayata geçirdiği davranışlar bütünüdür. (Baron ve Neuman, 1996).

Eğer saldırgan davranışlar düşünceden çıkıp eyleme dönüşürse şiddet olarak isimlendirilir (Neuman ve Baron, 1998).

Saldırgan kelimesi çok farklı anlamlar taşımaktadır. (LeBlanc ve Barling, 2004). Bunlardan bazıları; düşmanlık, saldırı, tehlike, zarar verme, zorbalık şeklindedir (Rippon, 2000).

Ayrıca bazı araştırmacılar da saldırgan kelimesini, düşmanlık, zorbalık, saldırganlık, baskıcılık şeklinde ifade etmişlerdir. Kısacası saldırgan kelimesi için tam bir tanım ortaya konulmamıştır. Fakat benzer anlamda tanımlamalar da bulunmaktadır (McLemore, 2006).

Saldırganlık kelimesi maddi veya manevi olarak yani fiziksel ya da psikolojik anlamda zarar vermek için yapılan davranışlar bütünü olarak adlandırılır. Saldırganlık içeren davranışlar diğeri şiddet benzeri davranışlardan niyetli olarak yapılması sebebiyle ayrılır. Yani zarar verilen davranış için bir niyet varsa bu saldırganlık olarak ifade edilir (Özen, 2013).

Saldırgan davranışlar hakkında farklı sınıflandırmalar yapılmıştır. Buss tarafından ortaya konulan sınıflandırmaya göre, sözlü-fiziki, aktif-pasif ve doğrudan-dolaylı olarak üç şekilde ortaya konulmuştur (Neuman ve Baron, 1998). Araştırmacılarından Mantell ise, saldırgan davranışları gizli, açık ve tehlikeli olmak üzere üç türde incelemiştir (Midilli, 2019).

Ayrıca saldırgan davranışlar hakkında en fazla katkıyı Baron ve Neuman yapmıştır. Yaptıkları çalışmalarla 40 farklı saldırgan davranış türü ortaya koymuştur. Fakat saldırgan davranışları 3 grupta incelemenin doğru olacağı kanısına varmıştır (Baron ve Neuman, 1996; Neuman ve Baron, 1998). Birinci sınıflandırma sözlü-fiziksel, ikinci sınıflandırma dolaylı-dolaysız ve son olarak üçüncü sınıflandırma aktif-pasif olmak üzere

ayrılmıştır. Bu sınıflandırma farklı kombinler ile 8 farklı kategoriye dönüşmektedir (Baron ve Neuman ,1996; 2005).

Tablo 2.2. *Neuman ve Baron Modeli (Baron ve Neuman ,1996; 2005).*

FİZİKSEL AKTİF	
DOLAYSIZ BOYUT	DOLAYLI BOYUT
Silahlı yaralama, Tecavüz, Cinsel saldırı, Düşmanca tavırla dik dik bakma, Müstehcen/düşmanca mimikler yapma Çalışma arkadaşlarıyla çatışma	Çalma , Kundaklama ve Zarar Verme

FİZİKSEL PASİF	
DOLAYSIZ BOYUT	DOLAYLI BOYUT
İşle ilgili sosyal toplantılara katılmama, Hedef birey içeri girer girmez odayı terk etme, İsteyerek yavaş çalışma, İhtiyaç duyulan kaynakları vermeyi reddetme ve Hedef bireyin kendini ifade etmesini engelleme	Hedef birey tarafından düzenlenen toplantılara geç kalma, Hedef birey kötü hissetsin diye işe geç gitme, Hedef birey refahını korumada başarısız olma, Önemli sorunlarla ilgilenen kişileri oyalama ve Hedef bireye verilecek olan zammı/promosyonu geçerli bir sebep olmaksızın onaylamama

Tablo 2.2. (Devam)*Neuman ve Baron Modeli (Baron ve Neuman ,1996; 2005).*

SÖZLÜ AKTİF	
DOLAYSIZ BOYUT	DOLAYLI BOYUT
Tehdit Etme	Hatalar İçin Başkalarını Suçlama
Bağırıp, Çağırma	Hedef Bireyin Arkasından Konuşma
Cinsel Tacizde Bulunma	Dedikodu Çıkarma/Yayma
Aşağılama, Alay Etme	Başkalarının Önünde Küçümseme
Kaba/Saygısız Sözlerle İğneleme	Başkalarını Hedef Bireye Karşı Kışkırtma
Haksız Yere Sert Eleştiri Yapma	

SÖZLÜ PASİF	
DOLAYSIZ BOYUT	DOLAYLI BOYUT
Telefonlara Kasten Cevap Vermeme	Bilginin Ulaştırılmasını İhmal Etme
Hedef Bireyle Konuşmama	Hedef Bireyle İlgili Dedikoduların Yayılmasına Engel Olmamak
Beddua etme/ Lanet Okuma	Hedef Bireyi Korumayı İhmal Etme
Hedef Bireyin İsteklerini Reddetme	Olası Tehlikelere Karşı Hedef Bireyi Uyardırma
Zor Zamanlarda Düşük İlgi Gösterme	Hedef Birey İçin Önemli Bilgileri Sağlamayı Reddetme

Yapılan sınıflandırmada sözlü saldırgan davranışlar, sözcükler kullanılarak yapılan davranışlardır. Fiziksel saldırgan davranışlar ise, zarar vermek amacıyla yapılan fiziki davranışlardır. Dolaysız saldırgan davranışlar, bireylerin birbirlerine karşı yapmış oldukları davranışlar bütünüdür. Dolaylı saldırgan davranışlar ise, bireylerin birbirlerine ve bireylerin eşyalarına verilen zararları ifade etmektedir.. Aktif saldırgan davranışlar, enerji harcanarak yapılan davranışları, pasif saldırgan davranışlar ise, yapılması gereken

davranışları yapmayarak zarar vermeyi amaçlayan davranışlar bütünüdür (Baron ve Neuman, 1996).

Buss'un yapmış olduğu sınıflandırmayı özetle aşağıdaki gibi açıklamak doğru olacaktır:

- Fiziksel – aktif – doğrudan
- Fiziksel – aktif – dolaylı
- Fiziksel – pasif – doğrudan
- Fiziksel – pasif – dolaylı
- Sözlü – aktif – doğrudan
- Sözlü – aktif – dolaylı
- Sözlü – pasif – doğrudan
- Sözlü – pasif - dolaylı

Ayrıca saldırgan Davranışlar üç grupta incelenmektedir. Bunlar, Düşmanlık İfadeleri, Engelleme Davranışları ve Açık Saldırgan Davranışlar olarak adlandırılmaktadır (Neuman ve Baron, 1998).

Düşmanlık İfadeleri: Düşmanlık ifadeleri adı altında olan davranışlar daha çok duygusal anlamda yıpratıcı düzeyde olan davranış türlerini kapsamaktadır (Özdevecioğlu, 2003). Burada temel amaç düşmanlık ifadelerini ön plana çıkarmaktır. Bu tür davranış türleri bireysel anlamda oluşmaktan çok örgütlerde ve organizasyonlarda görülmektedir (Neuman ve Baron, 1998). Bu tür davranış türleri şunlardır:

- Kızgın gözlerle bakmak,
- Başkalarının düşüncelerini küçümsemek,
- Konuşmaya tepki olarak karşılık vermemek,
- El kol hareketleri ile uygunsuz tavırlarda bulunmak,
- Dedikodu yapmak,
- Başkaları hakkında söylenti çıkarmak,
- Baskı kurmak ve baskılamak,
- Söz kesmek, uygunsuz olarak araya girmek,
- Başkalarıyla dalga geçmek,
- Kendini ön plana taşımak,

- İletişimde yanlış bilgi aktarmak,
- Argo içerikli sözcükler kullanmak,
- Sözlü tacizde bulunmak,
- Başkalarıyla iletişimi kesmek,
- Başkalarını suçlayıcı tavırlar sergilemek olarak sıralanmaktadır.

Engelleme Davranışları: Bu davranış türünde amaçlara ulaşmayı engellemek adına yapılan saldırgan davranışlar bulunmaktadır. Davranışlar aktif değildir ve gizli olarak gerçekleştirilir. Bireyler çevrelerindekiilere zarar vermek isterler ve karşısındaki bireylerin işlerini yapmasını engellemek isterler (Neuman ve Baron, 1998). Bu tür davranış türleri ise:

- Karşısındaki kişinin işlerinin gecikmesine neden olmak,
- Tehlikeli durumları ilgili kişilere bildirmemek,
- Önemli planları paylaşmamak,
- İşe karışmak,
- Diğerlerinin başarısız olmasına neden olmak,
- Kullanılacak kaynakları kısıtlamak,
- Kaynakları gereksiz yere kullanmak olarak sıralanmaktadır.

Açık Saldırgan Davranışlar: Bu davranışlar şiddet içerikli davranışlar olarak adlandırılır (Özdevecioğlu, 2003).

- Silahlı saldırı yapmak,
- Fiziki saldırı yapmak (vurmak, tükürmek, itmek),
- Hırsızlık yapmak,
- Tehdit etmek,
- Fiziki cinsel taciz,
- Tecavüz veya bu amaçla şiddet olarak sıralanmaktadır.

2.6.2. Havaalanı Güvenlik Süreçlerinden Geçen Yolcular Bağlamında Adalet Algısı ve Yolcu Davranışları

Bir noktadan başka bir noktaya havayolu ile yolculuk yapmak isteyen yolcular ilk olarak güvenlik sürecinden geçmek durumunda kalmaktadır. Havacılık sektörünün uluslararası otoriteler tarafından konulmuş kurallar çerçevesinde gerçekleştirilen güvenlik hizmeti, yolcu memnuniyetini olumsuz etkilediği görülmektedir. Yolcular güvenlik taraması için uzun kuyruklara maruz kalmaktadır. Ya da bu uzun kuyruklar yolcuların uçuşlarını kaçırmalarına neden olmaktadır. Bazı yolcuların oluşan durumlar sonrası mevzuat çerçevesinde ikinci kez aramaya tabi olması da yolcular için can sıkı olmaktadır (Ergün, 2017).

Bireyler havaalanında güvenlik sürecinden geçerken yaşadığı olumsuz durumlar karşısında adalet arama yoluna giderler. Yolcular adaleti algılayamadıkları zaman bu durum davranışlarına yansımakta ve yolcuların adalet algı durumlarına göre davranışları değişmektedir (Özdevecioğlu, 2003).

2.6.2.1. Havaalanları Güvenlik Tarama Süreci

Havaalanları ülkelerin tanınması açısından bir saygınlık kapısı olmasının yanında ülke ekonomisini de etkileyen bir yapısı bulunmaktadır. Ülkeler açısından bu denli öneme sahip havaalanlarının güvenlik hizmetinin sağlaması oldukça önem arz etmektedir. Havaalanlarında yapılacak yasadışı herhangi bir eylem anında tüm dünyada yankı uyandırmaktadır. Bu sebeple havaalanları geçmişten bugüne kadar terör eylemleri gibi yasa dışı eylemler için önemli alanlar olmuştur (Yoo ve Choi, 2006).

1970'li yıllarda uçak kaçırma vakalarında artış gözlenmesiyle beraber havaalanlarındaki güvenlik tedbirleri arttırılmaya başlanmıştır (Küçükönel, 2015). Aynı zamanda tarama yöntemlerinin gereksinimi ortaya konulmuştur (Özyurt, 2022).

11 Eylül 2001 tarihinde Dünya Ticaret Merkezi' ne kaçırılan uçaklarla yapılan saldırılar sonrasında da hava taşımacılık sisteminin güvenliği bir kez daha önem konusu haline gelmiştir. Havaalanlarında güvenlik yönetiminin tam anlamıyla sağlanması amacıyla, havaalanlarında giriş kontrol noktaları oluşturularak bu noktalarda teknolojik cihazlarla gerekli aramalar yapılmıştır (Frederickson ve LaPorte, 2002).

İlgili mevzuatlar çerçevesinde havaalanlarında çeşitli arama usulleri uygulanmaktadır. Havaalanı arama türlerinden ilki cihaz ile aramadır. Havaalanlarında arama noktasında bireyler kapı dedektöründen geçer. Yolcuların eşyaları ise X-ray cihazı ile aranarak kontrolleri yapılmaktadır. Yolcuların ikinci araması ise güvenli alana

girerken gerçekleşir. İlk aşamadan farklı olarak bilet ve şahıs eşleşmesi yapılarak kontrolleri sağlanmaktadır. Ayrıca şüphelenen ve ihbar edilen yolcular tekrar bu süreçlere tabi olmakla beraber koklama dedektörü, alçak basınçlı hücre ve röntgen cihazları gibi cihazlarla kontrolleri sağlanır (Özyurt, 2022).

Diğer bir arama türü eşya ve üst aramasıdır. Yolcular arama noktasında cihazın sinyal vermesi üzerine el dedektörüyle ikinci kez aramaya tabi olur. Üzerinde sinyal veren eşya tespit edilene kadar bu süreç tekrarlanır. Eğer şahsın eşyalarında sinyal verilen bir durum olursa çanta ya da paketinin boşaltılması istenmektedir (Dempsey,2015).

Elle arama ise diğer bir arama usullü arasında yer almaktadır. Yolcu üzerinde veya bagajında şüphelendiği eşyayı çıkarmakta direndiği durumda yolcunun değerlerine duyarlı olarak elle arama yapılmaktadır (Cutmore vd.,2010).

Son olarak kuvvetli şüphe ve ihbar üzerine vücut çukurları araması ve röntgen cihazı ile arama-köpek kullanılarak arama yapılmaktadır. Bu arama yöntemleri istisnai olarak ihtiyaç halinde yapılan arama yöntemleri arasında yer almaktadır (Özyurt, 2022).

Havaalanlarında yukarıda bahsedilen aramaların yapılması için kapı ve el dedektör cihazı, x-ray cihazı, patlayıcı tespit cihazı, iz ve koku tespit cihazları ve robotlar gibi teknolojik cihazlar kullanılmaktadır. Bu yöntemlerle güvenlik görevlisinin hata payı en aza düşürülerek insan unsurunun yerini teknoloji almaktadır (Kaya ve Kartal, 2021).

2.6.2.2. Havaalanları Yolcu Davranışları

Son yıllardaki gelişmeler ile havacılık sektörü diğer ulaşım yollarından ayrılmaktadır. Uçuş emniyetini geliştirmek, olası durumlara karşı önlemler almak için birçok yeni adım atılmıştır. Yeni adımların alınmasındaki en önemli sebep ise; yolcu tutum ve davranışlarındaki olumsuzların artması olarak görünmektedir (Gerede, 2005).

Özellikle stres, baskı, yolcu ve çalışan arasında oluşabilecek gerginlikler, olumsuzluklar kural dışı davranan yolcuların yaygınlaşmasına neden olmaktadır. İlk olarak havacılık sektörü için kuraldışı yolcular kavramına değinmekte fayda bulunmaktadır (Bilim ve Adabalı, 2015). Kural dışı yolcuya ait birkaç tanım bulunmaktadır. Bunlar:

“Uçakta kalkış öncesinden uçak kapısının kapanmasına ve indikten sonra tekrar açılmasına kadar olan sürede yolcu ve personelin düzenini veya güvenliğini tehlikeye

atan, uçaktaki malzemelere zarar veren, tehdit eden veya sivil havacılık alanında uygulanan mevzuat kurallarına ve mürettebatın uyarılarına uymayan kişi, kural dışı (asi yolcu” olarak adlandırılır (Hava Ulaşımını Kolaylaştırma Yönetmeliği, SHY-HUK, 2013).

ICAO’ a göre: Uçağın kalkışı için kapı kapanmasından inişinden sonra kapı açılmasına kadar olan sürede tehdit olarak görülen bireyler asi yolcu olarak adlandırılmaktadır (ICAO, 2017).

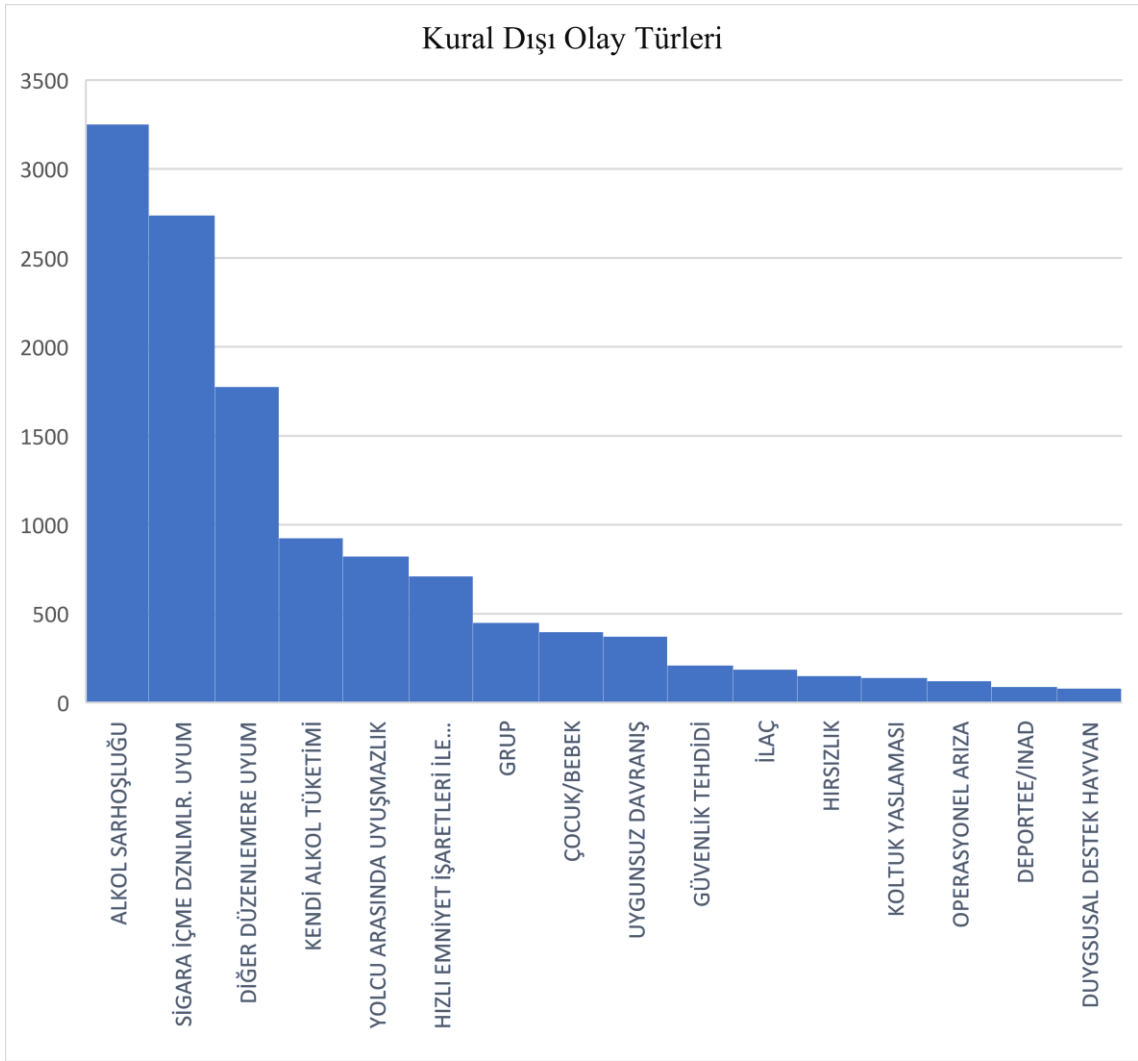
Kural dışı davranışlarda bulunan yolcular IATA’ a göre: uçuş esnasında konulmuş kurallara riayet etmeyerek rahatsızlık veren ve uçuş güvenliği açısından risk teşkil eden yolcular olarak tanımlanmaktadır (IATA, 2015).

Kurallara aykırı davranışlarda bulunan yolcular uçuş güvenliğini tehlikeye atmakla beraber çalışan ve yolcuların huzurunu da bozmaktadır. Oluşan bu gergin ortam sadece olaya maruz kalan yolculara değil tüm yolcularda olumsuz etkiler doğurmaktadır (EASA, 2021).

Yapılan tanımlara göre kural dışı davranan yolcu davranışları listelenecek olursa:

- Canlı ve cansız varlıklara yönelik saldırganlık,
- Bir uçağa, ekipmana, görevli yapılara kasıtlı olarak zarar verme olarak listelenmektedir (ICAO, 2017).
- Yasadışı uyuşturucu tüketim,
- Güvenlik kurallarına uymama (emniyet kemerini takmama, sigara içme, elektronik cihazı kapatmama),
- Sözlü taciz (yolcu veya personele),
- Fiziksel taciz (yolcu veya personele),
- Yolcu veya personele yönelik tehdit (kaosa neden olacak ifadeler),
- Cinsel taciz,
- Huzur bozucu davranışlar (gürültü, uygunsuz tavırlar sergileme vb.) (IATA, 2015).

Şekil 2.2.’de kural dışı davranışlara etki eden faktörlerin dağılımı mevcuttur. Dünya genelinde havayolu ile seyahatte en çok karşılaşılan kural dışı davranışların alkol ve sigara kullanımına bağlı olarak meydana geldiği görülmektedir.



Şekil 2.2. Kural Dışı Davranışlara Etki Eden Faktörlerin Dağılımı (IATA, 2017)

Yapılan sınıflandırmaların da gösterdiği üzere kural dışı yolcu davranış türleri çeşitlilik göstermektedir. Bu çeşitlilik sebebiyle ortaya çıkabilecek olumsuzluklar için önlem almak gerekmektedir. Bu sebeple kural dışı davranış türleri seviyelere ayrılmaktadır (Yılmaz, 2021).

Kural dışı yolcu davranışları otoriteler tarafından farklı sınıflandırılmış olsa da genel kanı dört farklı seviye üzerinde durmaktadır. Bu otoritelerden biri olan ICAO dört seviye olarak kabul etmişken, IATA ve diğer kural koyucular daha detaylı olarak sınıflandırmalar oluşturmuşlardır. ICAO'nun yapmış olduğu seviye sınıflandırması açıklanacak olursa;

1-Küçük Tehditler: Sözel Davranışlar,

2-Orta Tehditler: Fiziksel İstismar,
3-Ciddi Tehditler: Hayatı Tehlikeye Atan Davranışlar,
4-Uçuş mürettebatı ve uçağın kendisine yönelik saldırı, sabotaj ve ihlallerdir
(THY, Yer Hizmetleri El Kitabı, 2013).

Genel kabul görmüş bu dört seviyenin içeriğini ülkeler ve havayolu şirketleri farklı örneklerle ifade etmektedirler.

2.6.2.3. Yolcuları Kuraldışı Davranışlara İten Sebepler

Kural dışı yolcu davranışlarının ortaya çıkmasında birçok sebep bulunmaktadır. Fakat bu sebeplerin bazıları bireysel iken bazıları ise dış etken dediğimiz havalimanı veya personelden kaynaklı olmaktadır. Havayolu şirketleri açısından değerlendirecek olunursa; havacılık sektöründe kurallar sert ve aşılmazdır. Bu katı kurallar yolcular ve çalışanlar arasında olumsuz davranışlar ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Yolcu açısından olaylara bakılacak olunursa; operasyonla ilgili yaşamış olduğu istenilmeyen davranışlar, gecikmeler veya madde kullanımı kural dışı yolcu davranışlarının doğmasına neden olmaktadır.

Yolcuları kural dışı davranışlara iten operasyonel sebeplere değinilecek olunursa;

- Beklenen şekilde operasyonun sürdürülmemesi,
- Gecikmeli uçuşlar ve sonrasındaki karmaşıklık,
- İptal olan uçuşlar,
- Fazla bilet satışı neden olmaktadır.

Yolcuları kural dışı davranışlara iten personelden kaynaklı sebeplere değinilecek olunursa;

- Olumsuz davranışlar,
- İletişim hataları,
- Bilgilendirmelerin ve kanuni hakların belirtilmemesi,
- Dil anlamından kaynaklanan sorunlar sebebiyle kural dışı yolcu davranışları doğmaktadır (Yılmaz, 2021).

2.7. Havaalanları Güvenlik Süreçlerine İlişkin Yolcu Adalet Alguları ve Etkilerine Yönelik Yapılan Çalışmalar

Havacılık sektörü ülkeler için büyük bir gelir kapısıdır. Özellikle son yıllarda yaşanan ekonomik krizler ile ülkeler zor durumlar yaşarken havacılık sektörünün ülkeye katkısı önemini arttırmış durumdadır. Durumlar böyleyken havacılık sektöründeki hizmetler minimum hata ve maksimum memnuniyet esasında ilerlemelidir. İşte bu sebepten ötürü havacılık sektörünün olmazsa olmazı güvenlik süreçlerinde hassasiyetle çalışılmalıdır. Sektörde yaşanan yasa dışı bir eylem masum insanların hayatlarını kaybetmelerine, havayolu firmalarının ve ülkelerin imajlarını zedelemesine neden olduğu geçmişteki örneklerde de olduğu gibi ülkeler için büyük gerilemelere sebep olmaktadır. Bu tür tatsız durumların yaşanmaması adına güvenlik süreçlerinin önemi artırılmıştır. Fakat artırılan güvenlik süreçlerinin yolcular tarafından yanlış algılamalara neden olmaması gerektiği üzerinde durulduğundan bu alanda yapılan çalışmalarda da artış görülmektedir. Bu kısımda gerek ulusal gerekse de uluslararası yapılan çalışmalara kronolojik olarak yer verilmektedir.

Sindhav ve arkadaşlarının (2006), *The Impact of Perceived Fairness on Satisfaction: Are Airport Security Measures Fair? Does it Matter?* adlı yapmış olduğu çalışmada algılanan adaletin önemi vurgulamıştır. Havaalanında uygulanan güvenlik süreçlerine ilişkin deneyimin memnuniyet üzerindeki etkisini inceleyen çalışma algılanan adaleti tüm boyutları açısından değerlendirmiştir.. Çalışma Orta Batı Amerika Birleşik Devletleri'ndeki orta büyüklükteki bir havaalanında yapılmıştır. Hazırlanan anket uçmayı bekleyen 18 yaş üstü bireyler ile yapılmıştır. Yapılan anket çalışması havaalanı güvenlik önlemleri açısından memnuniyetin adaletin tüm boyutlarını direkt etkilediğini ortaya çıkarmıştır.

Changa, Liu ve Lin (2008), yapmış olduğu *Building An Integrated Model Of Future Complaint Intentions: The Case Of Taoyuan International Airport* adlı çalışmada uluslararası havaalanı olan Tayvan Havaalanı'nda sosyal adalet, hizmet kalitesi ve gelecekteki şikayet niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 6 ay boyunca süren çalışmada yolculardan karşılaştıkları nahoş davranışların deneyimini aktarması istenmiştir. Çalışma 323 kişiye yapılmıştır. Yapılan çalışmada sosyal adalet, müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve gelecekteki şikayet niyetleri arasındaki ilişki ortaya konulan hipotezlerle test edilmiştir. Bu durumda çalışma başarısız bir karşılaşmada sağlanan havaalanı hizmetlerinin gelecekteki şikayetleri direkt etkileyeceği sonucuna varmıştır.

Hasisi ve Weisburd (2011), yapmış oldukları *Going beyond Ascribed Identities: The Importance of Procedural Justice in Airport Security Screening in Israel* adlı çalışmada İsrail’deki Yahudi ve Arap yolcuların havaalanı güvenlik taramaları esnasında algıladıkları adaleti ölçmek için yapılmıştır. Çalışma özellikle etnik kökenin yolcuların üzerinde nasıl etkiler bıraktığını temel hipotez kılarak prosedürel adaletin yolcular üzerindeki etkilerini göstermeyi amaçlamıştır. Ayrıca havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcular için etnik veya demografik faktörlerin önemli olup olmadığını da araştırmaktadır. Örneklem, İsraili Yahudi (308) ve İsraili Arap (306) yolcunun katılımı ile sağlanmıştır. Toplam 614 yolcuya ulaşan anketin sonucunda güvenlik süreçlerinde yapılan farklılıkların Arap ve Yahudi yolcuların davranışlarından kaynaklandığı, etnik faktörlerin önemli olmadığı bu çalışmayla ortaya konulmuştur.

Lum ve arkadaşlarının (2015), *Discretion And Fairness In Airport Security Screening* adlı çalışmada, East Coast Uluslararası Havaalanı’nda 500’den fazla yolcuya havaalanı güvenlik süreçlerindeki deneyimleri sorulmuştur. Havaalanı güvenlik cihazları güvenlik sürecini tamamlamak için zorunlu olmuş olsa da prosedürlerin adil olup olmadıkları konusunda kesin bir kanı bulunmadığını ortaya süren çalışmada bu süreci yolcu deneyimleri ile incelemiştir. Çalışma sonunda ortaya çıkan bulgularda ırksal bir şekilde ayrımsal durumların bulunduğu, beyaz olmayan yolcuların daha fazla ek taramalara tabi olduğu, daha fazla eşyalarına el konulduğu ve arama esnasında açıklama yapılma oranının düşük olduğu ortaya konulmuştur.

Tomalin ve arkadaşlarının (2014), *Airport Security Measures And Their Influence On Enplanement Intentions: Responses From Leisure Travelers Attending a Canadian University* adlı çalışma standart ve arttırılmış risk tarama yöntemleri ve personelin profesyonelliğinin güvenlik algısı üzerindeki etkisini ölçmek için hazırlanmıştır. Ayrıca bu sürecin uçuşlara etkisini de araştırmaya yönelik bir çalışmadır. Çalışmanın sonucunda personelin profesyonelliğinin ve algılanan güvenliğin yolcuların uçağa binme niyetini olumlu yönde etkilediği görülmüştür. Özellikle de bireylere karşı yapılan olumsuz davranışlar (aşağılama, onur kırıcı tavırlar) güvenliği kişisel anlamda geçersiz kılmaktadır. 700 katılımcı ile yapılan anketle çalışma gerçekleştirilmiştir.

Kayhan (2015) tarafından yapılan, *Türkiye’deki Sivil Havaalanlarında Güvenlik Hizmetlerinin Yönetsel Başarısını Etkileyen Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma* adlı havaalanlarındaki güvenlik önlemlerinin önemine vurgu yapan bir diğer

çalışma güvenlik yönetimi önündeki engelleri ortadan kaldırmak adına bu sorunları araştırmayı amaçlamıştır. Çalışma havaalanı güvenlik yönetiminin başarısını arttırmanın havacılık güvenliği ve yolcu memnuniyetini olumlu yönde etkilediğini ortaya çıkarmıştır. Nitel araştırma yöntemiyle toplanan verilerle havaalanı güvenlik hizmetlerinin yönetsel başarısını etkileyen sorunlar; havacılık güvenliğinin branşının olmaması, mevzuattan kaynaklanan sorunlar, denetimsel sorunlar, eğitimsel sorunlar gibi başlıklar altında saptanmış ve bu sorunlara yönelik olarak havacılık güvenliği ve yolcu memnuniyeti için çözüm önerileri geliştirilmiştir.

Ergün'e ait (2017), Havaalanı Güvenlik Süreçlerindeki Problemler ve Havaalanı Kullanıcıları: Havaalanı Güvenlik Görevlisi Perspektifinden Türkiye'deki Üç Havaalanında Bir Araştırma adlı çalışma, havaalanı kullanıcılarından??? sıkıntı verenlerin belirlenmesi ve güvenlik süreçlerinin geliştirilmesine yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi??? amacıyla hazırlanmıştır. Çalışmanın kapsamı İstanbul Atatürk Havalimanı, Ankara Esenboğa Havalimanı ve İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı olmak üzere, üç havaalanının iç ve dış hatlar terminali kontrol noktasında görev yapan özel güvenlik görevlileri olarak belirlenmiştir. Yapılan anket çalışması ile en çok sıkıntı verenlerin kontrol noktalarından geçen havaalanı personeli olduğu, aynı zamanda en çok sıkıntıya sebebiyet veren durumlardan birinin ise kapı detektöründen tekrar geçilmesi olduğu belirlenmiştir.

Iraki ve Njoroge (2018), Air Travelers' Satisfaction With Security Screening adlı çalışmasında algılanan adaletin memnuniyet ile ilişkisini ortaya koymayı amaçlamaktadır. En yoğun güvenlik tarama önlemlerine tabi olan giden yolcular üzerinde yapılan çalışma toplamda 384 son kontrollerden geçmiş yolcularla yapılmıştır. Doğu Afrika'da uluslararası giden yolcuların memnuniyet düzeylerini anket yardımıyla ölçmüştür. Yolcuların taramalar esnasında memnuniyetlerini ölçen çalışma aynı zamanda güvenlik tarama hizmetlerinin performansı ile deneyimlenen memnuniyet düzeyi arasındaki ilişkinin de belirlenmesini sağlamıştır. Araştırma, yolcuların hem süreç hem de sonuçlara ilişkin değerlendirmelerinden yola çıkarak, prosedürel adaletin yolcular için önem arz ettiğini ortaya koymuştur. Yolculara gösterilen nezaketle yolcuların memnuniyeti doğru orantılı olarak artmıştır. Sonuçta müşterilerin güvenlik taramasında kapsamlı aramalardan memnun olduğu sonucuna ulaşmış ve prosedür adalet algısı etkisini

göstermiştir. Çalışma bu alandaki boşluğun fark edilmesinde öncü çalışmalardan biri olmuştur.

Carr, Biswas ve Wheeler (2020), yapmış olduğu Airport Operations And Security Screening: An Examination Of Social Justice adlı çalışmada yolcunun adalet algısı ve havaalanı güvenlik tarama sistemi ilişkisini incelemektedir. Rastgele seçilen 145 yolcudan elde edilen veriler kullanılmıştır. Çalışma, havalimanlarındaki süreçleri deneyimleyen yolcuların algılarının ölçülmesinin önemli olduğuna dikkat çekmektedir.. Bu ölçümün kuruluşların prestiji ve kalitesi için bir etmen olduğu aşınadır. Çalışmada, güvenlik personelinin profesyonelliğinin yolcunun adalet algısıyla olumsuz ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, güvenlik personeli eğitimi ve güvenlik kontrol prosedürleri, güvenlik personelinin profesyonelliği ile pozitif ve anlamlı bir şekilde ilişkili olduğu sonucuna varılmıştır.

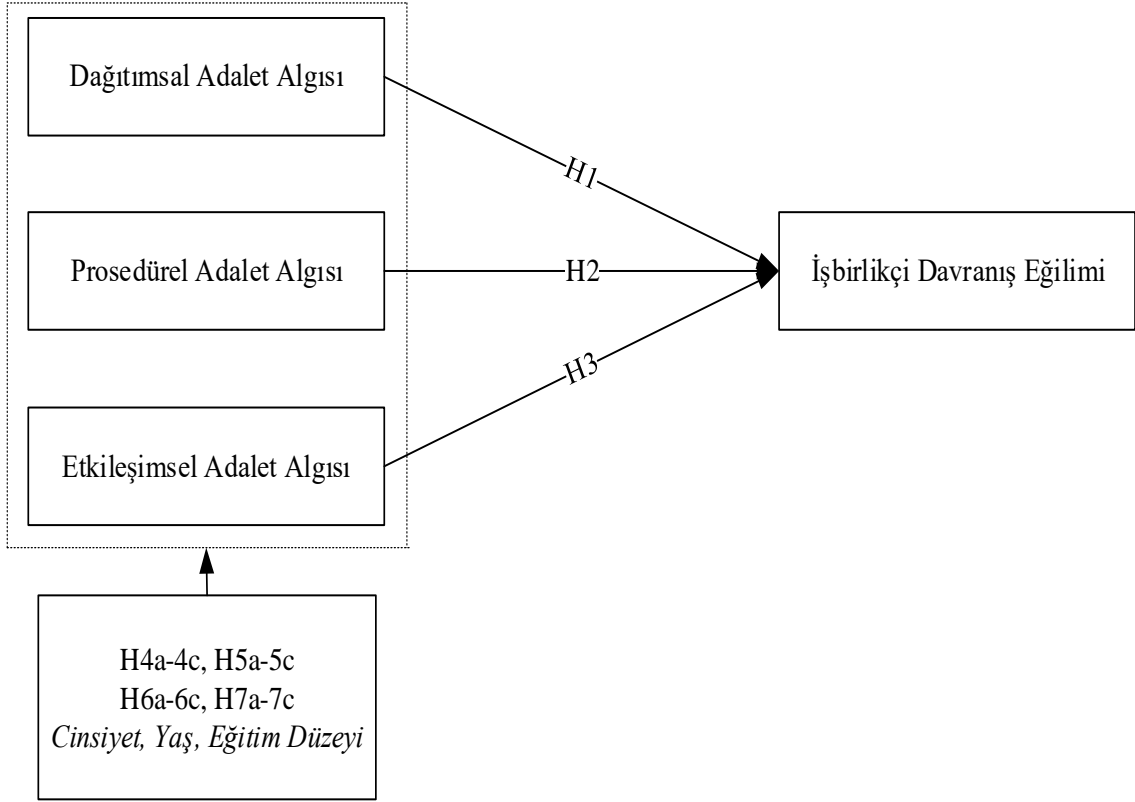
Kartal ve Kaya'nın (2021), Havalimanı Güvenlik Yönetiminde Teknoloji ve İnsan adlı yapmış oldukları çalışma, ülkelerin prestiji anlamında önemli olan havaalanlarını güvenlik taramaları açısından daha ileriye götürmek ve yapılan yanlışlıkları tespit etmek adına hazırlanmıştır. Güvenlik yönetimi için önemli olan iki unsur çalışmada teknoloji ve insan unsuru olarak belirlenmiş olup, havaalanı güvenlik süreçlerinde kullanılan kapı ve el detektörü, vücut tarama sistemi, x-ray cihazı, patlayıcı tespit cihazı, iz ve koku tespit cihazlarının işlevsel olması için insan unsurunun temel taşı olduğunu saptamıştır. Bu sebeple cihazlara yönelik olarak başlangıç ve tazeleme eğitimleri, sertifikasyon, tecrübe, performans değerlendirme, güvenlik bilincine dayalı örgüt kültürü gibi unsurlar üzerinden durulması gerektiği ortaya konulmuştur. Sonuç olarak çalışmada havaalanı güvenlik süreçlerinin etkinliğinin iki unsurun uyum içerisinde çalışması ile sağlanabileceği değerlendirilmiştir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Araştırmada havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların dağıtımsal adalet algısı, prosedürel adalet algısı ve etkileşimsel adalet algısının iş birliği davranış eğilimi üzerine etkisi araştırılması amaçlanmıştır. Çalışmada havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların duygu durumlarını ölçülmesi de amaçlanmıştır.. Demografik

değişkenler ile adalet algıları ve işbirlikçi davranış eğilimi değişkenlerinin istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmıştır. Bu amaçla aşağıda görseli verilen kavramsal model oluşturulmuş ve buna göre hipotezler oluşturulmuştur.



Şekil 3.1. *Araştırma Modeli*

Hipotez 1: Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların dağıtımsal adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların prosedürel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların etkileşimsel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4a-4c: Yolcuların dağıtımsal adalet algıları cinsiyet (a), yaş (b), eğitim düzeyi (c) gibi sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 5a-5c: Yolcuların prosedürel adalet algıları cinsiyet (a), yaş (b), eğitim düzeyi (c) gibi sosyodemografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 6a-6c: Yolcuların etkileşimsel adalet algıları cinsiyet (a), yaş (b), eğitim düzeyi (c) gibi sosyodemografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

Hipotez 7a-7c: Yolcuların işbirlikçi davranışları cinsiyet (a), yaş (b), eğitim düzeyi (c) gibi sosyodemografik değişkenlere göre farklılaşmaktadır.

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırma Türkiye'deki ulusal ve uluslararası tüm havaalanlarında son bir yıl ve altındaki süreçte deneyim yaşayan yetişkin yolcular üzerinde uygulanmıştır. Türkiye'deki ulusal ve uluslararası tüm havaalanlarında 432 yolcuya anket uygulanmıştır ve uygulanan anketlerin tamamı (cevaplanma oranı %100) geri dönmüştür. Ancak bazı soruların cevaplarında eksiklik bulunduğu için bu 432 anketten 29 tanesi eksik ve yanlış yanıtlama nedeniyle değerlendirmeye alınmamıştır, toplam 403 anket analize dahil edilmiştir.

Uygulama sonucunda 432 adet yolcudan Araştırma için belirlenen örneklem büyüklüğü 403 olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda 432 anket alındığı düşünüldüğünde evreni temsil edebilecek büyüklükte bir örnekleme ulaşıldığı kabul edilmektedir.

3.3. Veri Toplama Tekniği ve Aracı

Araştırmada veri toplama tekniği olarak kullanılan anket, araştırma alanında literatür taraması yapılarak elde edilen ölçekler kullanılarak oluşturulmuştur. Ankette prosedürel adalet için 9, dağıtımsal adalet için 4 ve etkileşimsel adalet için 8, Tarama Sırasında Hissedilen Çeşitli Duyguların Düzeyi için 7, İşbirlikçi Davranış Ölçeği için 7 ve yaş, cinsiyet, eğitim durum, ne sıklıkla uçakla seyahat edildiği, havaalanı güvenliğinden geçerken ek taramaya tabi olup olunmadığı ve eğer ek taramaya tabi olunduysa ne gibi bir tarama yapıldığının bilgisine ulaşmak için toplamda 41 soru bulunmaktadır. Hazırlanan anket tüketici paneli yolu ile yolculara ulaştırılmıştır.

3.4. Veri Analizi

Bu araştırmada PLS-SEM testi ve farklılık testleri (bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü ANOVA testi) kullanılmıştır. PLS-SEM testi araştırmada bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkilere odaklanıldığı için açıklanan varyansı maksimize etmeyi

amaçlayan varyans bazlı yapısal eşitlik modellemesi için kullanılmıştır. Aynı zamanda ikiden fazla kategori arasında anlamlı farklılıkları sorgulamak için tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Araştırmada belirli bir değişkene yönelik skorların mevcut iki kategoriye göre anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını test etmek için ise bağımsız örneklem t-testi kullanılmıştır.

4.BULGULAR VE YORUM

01/12/2022-07/12/2022 tarihleri arasında toplam 432 veri elde edildi ve bu veriler Case ID1-Case ID432 arasında kodlanmıştır.

Araştırmada daha önce havayolu ile uçan yolculara ulaşılması hedeflendiği için ilk olarak “Daha önce herhangi bir havayolu ile uçuş gerçekleştirdiniz mi?” tarama sorusuna odaklanılmış ve daha önce havayolu ile seyahat etmediğini raporlayan 29 veri analizden çıkartılmıştır (*Case ID 9-20-24-42-50-54-64-66-68-72-76-79-90-91-94-98-104-117-176-201-313-321-330-337-374-390-414-430-432*). Bunun üzerine 403 veri elde kalmıştır.

Sarstedt ve Mooi (Sarstedt ve Mooi, 2019) veri temizleme aşamasının şüpheli yanıtlama stilleri, veri girişi hataları, uç değerler ve kayıp değerlerin kontrolü adımlarından oluşması gerektiğini önermiştir.

İlk olarak çalışmada çevrimiçi anket formu kullanıldığı için veri girişi hatası gerçekleşmemiştir. Çevrimiçi formda tüm ifadelerle yanıt verilmesi istendiği için kayıp veriyle de karşılaşılmamıştır. Bu araştırmada tüm ölçek ifadelerine katılımcılar tarafından aynı ifadelerin verilmesi şüpheli yanıtlama stili olarak kabul edilmiştir. Buna paralel olarak, Collier (Collier, 2020) bir katılımcının ölçek ifadelerine verdiği tüm yanıtların standart sapmasının 0,25’in altında olması durumunda varyans içermediği için silinmesini önermiştir.

Dolayısıyla satır bazında sıfır standart sapmaya sahip olan iki gözlem bu aşamada silinmiştir (*Case ID 62-222*). Geriye 401 anket kalmıştır. Uç değerler konusunda, çoklu uç değerlerin tespit edilmesi amacıyla Cook’un mesafesi kullanılmıştır. Buna göre, aynı ölçek ifadeleri bazında değişkenin Cook mesafesi değerinin 1’den fazla olması risk olarak kabul edilmektedir (Field, 2009). 1’den fazla Cook’un mesafesine sahip değişken olmadığı için çoklu uç değerden ötürü gözlem atılmamıştır.

4.1.Katılımcıların Demografik Bilgileri

Veri temizleme aşamasından sonra elde kalan 401 anket analize dahil edilmiştir. Bu kapsamda ilk olarak katılımcıların demografik verileri aşağıdaki gibi elde edilmiştir.

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve seyahat sıklığına ilişkin bulgular aşağıdaki gibidir. Verilerin istatistiksel incelenmesinde frekans (*f*) ve yüzde (%) analizinden yararlanılmıştır.

Tablo 4.1.: Katılımcıların Demografik Bilgileri

Demografik Bilgi	Kategori	Frekans (<i>f</i>)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	122	30,4
	Kadın	279	69,9
Yaş	18-25	127	31,7
	26-35	153	38,2
	36-45	82	20,4
	45-56	33	8,2
	57 ve üzeri	6	1,5
Eğitim Düzeyi	İlköğretim ve altı	18	4,5
	Lise	99	24,7
	Önlisans	73	18,2
	Lisans	182	45,4
	Lisansüstü	29	7,2
Seyahat Sıklığı	Ayda 1 defa	12	3,0
	Ayda 1 defadan fazla	9	2,2
	Nadiren (Yılda bir veya daha az)	245	61,1
	Yılda sadece birkaç kez	135	33,7

Tablo 4.1.'de araştırmaya katılanların cinsiyet dağılımını, yaş aralığı dağılımını katılımcıların eğitim düzeyini gösteren dağılımını ve katılımcıların seyahat sıklık düzeyini gösteren dağılımını göstermektedir. Buna göre araştırmaya katılan %30,4'ünün erkek (122 kişi) ve %69,9'unun kadın (279 kişi) olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %31,7'si 18-25 yaş arası (127 kişi), %38,2'si 26-35 yaş arası (153 kişi), %20,4'ü 36-45 yaş arası (82 kişi), %8,2'si 45-56 yaş arası (33 kişi) ve %1,5'i ise 57 ve üzeri yaş arası (6 kişi) olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %4,5'inin (18 kişi) ilköğretim ve altı, %24,7'sinin (99 kişi) lise, %18,2'sinin (73 kişi) Önlisans, %45,4'ünün (182 kişi) lisans ve %7,2'sinin (29 kişi) lisansüstü eğitim düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların %3'ünün (12 kişi) ayda bir defa, %2,2'sinin (9 kişi) ayda bir defadan fazla, %61,1'inin (245 kişi) nadiren (yılda bir veya daha az) ve %33,7'sinin (135 kişi) ise yılda sadece birkaç kez havayolunu kullanarak seyahat ettiği belirlenmiştir.

4.2.Ek Taramaya İlişkin Soru

Havaalanı güvenliğinden geçerken ek tarama için seçilen yolculara ilişkin bilgiler aşağıdaki gibidir.

Tablo 4.2.: Havaalanı güvenliğinden geçerken hiç ek tarama için seçildiniz mi?

	<i>f</i>	%
Evet	68	17,0
Hayır	333	83,0

Tablo 4.2.'de "Havaalanı güvenliğinden geçerken hiç ek tarama için seçildiniz mi?" sorusuna katılımcıların %17'sinin (68 kişi) evet ve %83'ü (333 kişi) hayır yanıtını verdiği cevaplar alınmıştır.

Tablo 4.3.: Katılımcılara Uygulanan Ek Tarama Uygulamaları

	F	%
Ayakkabım topuklu olduğu için çıkarttırdı.	1	0,2
Botumu çıkarttırıp baktı sağına soluna, bir de elyaf puf montu çıkarttırıp mıcıklayarak içini kontrol etti.	1	0,2
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı.	24	6
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	1	0,2
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.	10	2,5
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Botlarımı çıkarttılar yüksek taban olduğu için içine ve altına baktılar.	1	0,2
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı.		
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı.	5	1,2
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	3	0,7
Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.	1	0,2

Tablo 4.3.:(Devam) Katılımcılara Uygulanan Ek Tarama Uygulamaları

Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	1	0,2
Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	1	0,2
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.	6	1,5
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	3	0,7
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı.	1	0,2
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı.	1	0,2
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Bir cihaza sokuldum.	2	0,5
Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	1	0,2
Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.	1	0,2
Güvenlik kabinine girdim.	1	0,2
Güvenlik kabinine girmem istendi.	1	0,2
Hamileliğim bayan tarafından kontrol edildi.	1	0,2
	1	0,2

Havaalanını güvenlik süreçlerinden geçerken ek taramaya tabii olan yolcular uygulamalar kapsamında seçenekler dışında diğer seçeneği altında yukarıda bulunan tablodaki ifadeleri vermişlerdir. Tablo 4.3.'de katılımcılardan %17,0'sinin (68 kişi) ek taramaya seçilmiştir. Katılımcılara uygulanan ek tarama uygulamaları aşağıdaki gibidir. Katılımcılardan %17,0'sinin (68 kişi) ek taramaya seçilerek 22 farklı uygulamaya tanık olduğu görülmektedir. Bu %6'sının (24 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı." şeklinde cevap verdiği, %2,5'inin (10 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı." şeklinde cevap verdiği, %1,5'inin (6 kişi) "Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti." şeklinde cevap verdiği, %1,2'sinin (5 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı, Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı." şeklinde cevap verdiği, %0,7'sinin (3 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı." şeklinde cevap verdiği, %0,7'sinin (3 kişi) "Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı." şeklinde cevap verdiği, %0,5'inin (2 kişi) "Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) "Ayakkabım topuklu olduğu için çıkarttırdı." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) "Botumu çıkarttırıp baktı sağına soluna, bir de elyaf puf montu çıkarttırıp mıncıklayarak içini kontrol etti." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Botlarımı çıkarttılar yüksek taban olduğu için içine ve altına baktılar." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) "Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti." şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin

(1 kişi) “Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.” şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı., Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü, Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı, Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.” şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı, Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.” şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı.” şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Bir cihaza sokuldum.” şeklinde cevap verdiği, %0,2'sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını/tamamını çıkardı., Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.” şeklinde cevap verdiği, %0,2' sinin (1 kişi) “Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü., Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.” şeklinde cevap verdiği, %0,2' sinin (1 kişi) “Güvenlik kabinine girdim” şeklinde cevap verdiği, %0,2' sinin (1 kişi) “Güvenlik kabinine girmem istendi.” şeklinde cevap verdiği, %0,2' sinin (1 kişi) “Hamileliğim bayan tarafından kontrol edildi.” şeklinde cevap verdiği görülmüştür. Bu bağlamda ek taramada en fazla görülen uygulama %6 ile (24 kişi) “Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı.” uygulaması olduğu tablodan anlaşılmıştır.

4.3.Tanımlayıcı İstatistikler

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adaletin alt boyutları olan prosedürel adalet, dağıtımsal adalet ve etkileşimsel adaleti ölçmek üzere belirlenen sorular yöneltilmiş olup yolcuların sorulara verdiği cevaplar; “Hiç Katılmıyorum”,

“Katılmıyorum”, “Kararsızım”, “Katılıyorum” ve “Tamamen Katılıyorum” ifadeleri ile yolcuların adalet değişkenlerine ilişkin adalet algılarına ulaşılmıştır.

Tablo 4.4.: Prosedürel Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Kod	İfade	Ortalama	Std. Sapma
PA1	Havaalanı güvenlik prosedürleri hakkında görüşlerimi ve duygularımı kolaylıkla ifade edebilirim.	4,317	0,9257
PA2	Güvelik prosedürlerine ilişkin kurallara uyarak havaalanı güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunurum.	4,701	0,6085
PA3	Havaalanı güvenlik prosedürleri yolculara tutarlı bir şekilde uygulandı/uygulanır.	4,344	0,8754
PA4	Güvenlik prosedürleri önyargısız/tarafsız bir şekilde uygulandı/uygulanır.	4,252	0,9507
PA5	Güvenlik prosedürlerinin uygulanmasının haklı gerekçelere dayandığını düşünüyorum.	4,566	0,7754
PA6	Güvenlik prosedürleri sırasında kötü muameleye maruz kaldığımı hissedersen itiraz edebileceğimi düşünüyorum.	4,357	0,8660
PA7	Havaalanı güvenlik prosedürleri etik ve ahlaki standartlara uygundur.	4,297	0,8713
PA8	Havaalanı güvenlik prosedürleri adil bir şekilde tasarlanmıştır.	4,257	0,8868
PA9	Havaalanındaki güvenlik prosedürleri yeterlidir.	4,070	0,9487

Tablo 4.4.’de Prosedürel Adalet’in ortalama değerine bakıldığında, “4=Katılıyorum” ve “5=Tamamen Katılıyorum” bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Havaalanı güvenlik taramasından geçen yolcuları prosedürel adaletin ortalama değerleri üst değer olan “4”ün üzerindedir. Prosedürel adaleti ölçmek için yer verilen 9 maddenin “4”ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yolcuların prosedürel adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en yüksek puan verdikleri soru; “Güvelik prosedürlerine ilişkin

kurallara uyarak havaalanı güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunurum” sorusudur. Yolcuların prosedürel adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en düşük puan verdikleri soru; “Havaalanındaki güvenlik prosedürleri yeterlidir.” sorusudur.

Tablo 4.5.: Dağıtımsal Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Kod	İfade	Ortalama	Std. Sapma
DA1	Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçerken artan güvenlik önlemleri yorucu olabiliyor.	3,853	1,1405
DA2	Artan güvenlik önlemleri nedeniyle uçuşum daha güvenlidir.	4,424	0,8336
DA3	Havaalanında güvenlik önlemlerinin artması yarattığı zorluk ve zaman kaybına değerdir.	4,067	1,0334
DA4	Güvenlik süreçlerinde başkalarının yaşadığı zorlukları ben de yaşarım.	4,010	0,9974

Tablo 4.5.’de Dağıtımsal Adalet’in ortalama değerine bakıldığında, “3=Kararsızım”, “4=Katılıyorum” ve “5=Tamamen Katılıyorum” bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Havaalanı güvenlik taramasından geçen yolcuları dağıtımsal adaletin ortalama değerleri “3”ün üzerindedir. Dağıtımsal adaleti ölçmek için yer verilen 4 maddenin 3’ü “4”ün üzerinde olduğu ve 1 madde ise “3”ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yolcuların dağıtımsal adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en yüksek puan verdikleri soru; “Artan güvenlik önlemleri nedeniyle uçuşum daha güvenlidir.” sorusudur. Yolcuların dağıtımsal adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en düşük puan verdikleri soru; “Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçerken artan güvenlik önlemleri yorucu olabiliyor.” sorusudur. Bu soruya verilen cevap “4”ün altına düştüğü tek sorudur.

Tablo 4.6.: Etkileşimsel Adalet Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Kod	İfade	Ortalama	Std. Sapma
EA1	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) kibar/nazik davrandı/davranır.	4,150	0,9206
EA2	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) saygılı davrandı/davranır.	4,204	0,8989
EA3	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) uygunsuz söz ve yorumlardan kaçındı/kaçınır.	4,289	0,8667
EA4	Güvenlik Prosedürlerini uygulayan görevliler profesyonelce davrandı/davranır.	4,249	0,8382
EA5	Güvenlik prosedürünü uygulayan görevliler yolcularla iletişime açıktır.	4,110	0,9889
EA6	Güvenlik görevlileri uygulanacak prosedürü yolculara tam olarak açıklar.	3,940	1,0542
EA7	Güvenlik prosedürünü uygulayan görevliler, yolcuların ek taramaya tabi tutulması durumunda yolculara makul açıklamalar yapabilir.	4,087	0,9643
EA8	Güvenlik görevlileri özel gereksinimli yolcuların ihtiyaçlarına uygun bir biçimde prosedürleri uygularlar.	4,175	0,8599

Tablo 4.6.'de Etkileşimsel Adalet'in ortalama değerine bakıldığında, "3=Kararsızım", "4=Katılıyorum" ve "5=Tamamen Katılıyorum" bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Havaalanı güvenlik taramasından geçen yolcuları etkileşimsel adaletin ortalama değerleri "3" ve "4"ün üzerindedir. Etkileşimsel adaleti ölçmek için yer verilen 8 madden 7'si "4"ün üzerinde olduğu ve 1 madde ise "3"ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yolcuların etkileşimsel adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en yüksek puan verdikleri soru; "Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) uygunsuz söz ve yorumlardan kaçındı/kaçınır." sorusudur. Yolcuların etkileşimsel adalet algısına yönelik değerlendirmelerinde en düşük puan verdikleri soru; "Güvenlik görevlileri uygulanacak prosedürü yolculara tam olarak açıklar." sorusudur. Bu soruya verilen cevap "4"ün altına düştüğü tek sorudur.

Tablo 4.7.: İşbirlikçi Davranış Değişkenine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Kod	İfade	Ortalama	Std. Sapma
ID1	Havaalanı güvenlik görevlilerine bilgi vermekten çekinmem.	4,501	0,8430
ID2	İstenirse havaalanı güvenlik görevlisine her şekilde yardımcı olurum.	4,551	0,7301
ID3	Havaalanında bir kişi veya nesneyle ilgili şüphelerim olursa, hemen bir güvenlik görevlisiyle iletişime geçerim.	4,486	0,8488
ID4	Havaalanlarındaki güvenliğe güveniyorum.	4,274	0,8801
ID5	Havaalanı güvenlik görevlilerine karşı takdir ve saygı duyuyorum.	4,389	0,7767
ID6	Türkiye'deki güvenlik durumu göz önüne alındığında, havaalanlarındaki güvenlik kontrollerini haklı buluyorum.	4,603	0,7035
ID7	Havaalanlarındaki güvenlik birimi, yolcuların güvenliği konusunda doğru kararlar veriyor.	4,397	0,7810

Tablo 4.7.'de iş birlikçi davranışın ortalama değerine bakıldığında, “4=Katılıyorum” ve “5=Tamamen Katılıyorum” bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Havaalanı güvenlik taramasından geçen yolcuları iş birlikçi davranış ortalama değerleri üst değer olan “4”ün üzerindedir. İşbirlikçi davranışı ölçmek için yer verilen 7 maddenin “4”ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yolcuların İşbirlikçi Davranış eğilimlerine yönelik değerlendirmelerinde en yüksek puan verdikleri soru; “Türkiye'deki güvenlik durumu göz önüne alındığında, havaalanlarındaki güvenlik kontrollerini haklı buluyorum.” sorusudur. Yolcuların iş birlikçi davranış eğilimlerine yönelik değerlendirmelerinde en düşük puan verdikleri soru; “Havaalanlarındaki güvenliğe güveniyorum.” sorusudur. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda yolcuların güvenlik süreçlerinden geçerken iş birlikçi davranış sergileme eğiliminde olduğu anlaşılmıştır.

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu ölçmek üzere belirlenen sorular yöneltmiş olup yolcuların sorulara verdiği cevaplar; “Hiç Hissetmedim”, “Biraz Hissettim”, “Orta Düzeyde Hissettim”

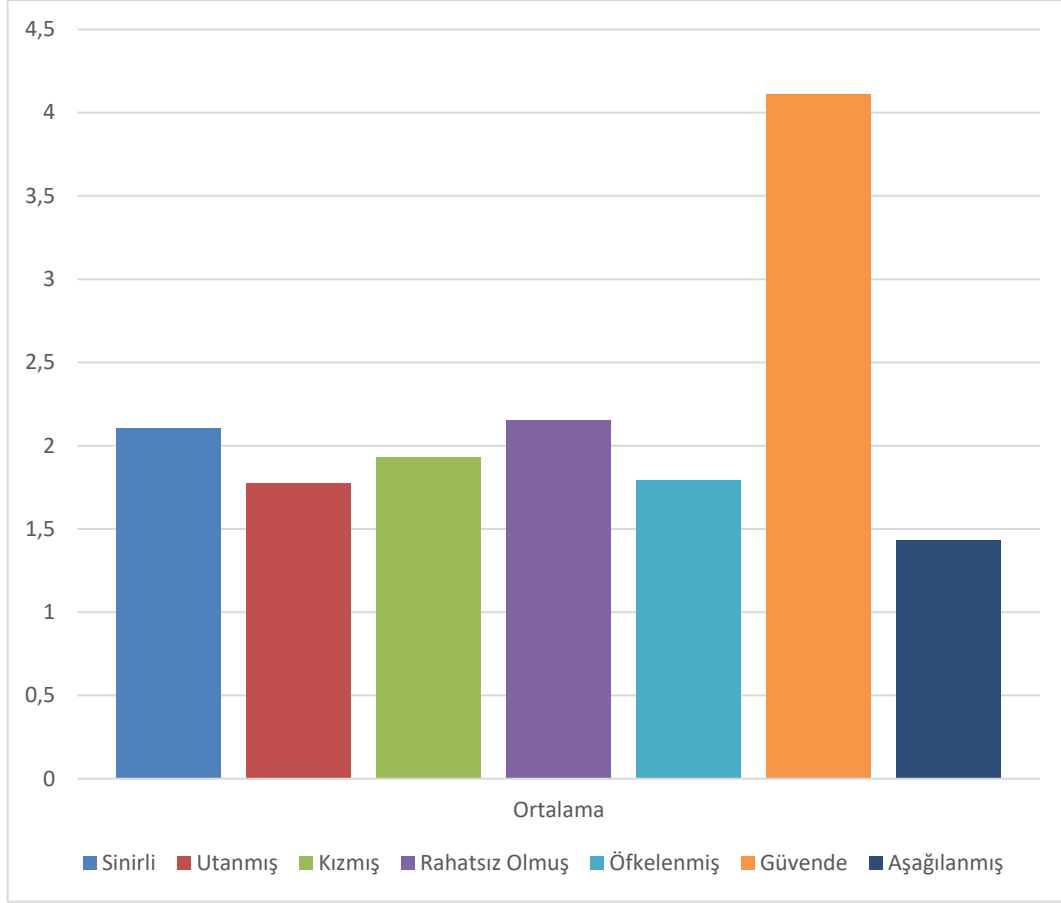
“Güçlü Hissettim” ve “Çok Güçlü Hissettim” ifadeleri ile yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumlarına ulaşılmıştır.

Tablo 4.8.: Katılımcıların Güvenlik Taramasına İlişkin Duygu Durumu

Duygu Durumu	Ortalama	Std. Sapma
Sinirli	2,105	1,276
Utanmış	1,773	1,177
Kızgın	1,933	1,248
Rahatsız Olmuş	2,152	1,271
Öfkelenmiş	1,791	1,158
Güvende	4,112	1,005
Aşağılanmış	1,431	0,914

Tablo 4.8.’de katılımcıların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu ortalama değerine bakıldığında, olumsuz duygu durumlarını yansıtan ifadelerle yönelik “1=Hiç Hissetmedim” ve “2=Biraz Hissettim” bölgesinde yoğunlaştığı görülürken, olumlu duygu durumunu yansıtan ifadeye yönelik “4=Güçlü Hissettim” ve “5=Çok Güçlü Hissettim” bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir. Havaalanı güvenlik taramasından geçen yolcuları güvenlik taramasına ilişkin duygu durumları ortalama değerleri olumsuz ifadelerle yönelik alt değer olan “1”’in üzerinde, olumlu ifade ise, üst değer olan “4”’ün üzerinde olduğu görülmektedir. Güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu ölçmek için yer verilen 7 maddenin 6’sı olumsuz ifadeler içerir ve “2”’nin altında olduğu görülmektedir. 1 madde ise olumlu ifade içerir ve “4”’ün üzerinde olduğu görülmektedir. Yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu değerlendirmelerinde olumsuz ifadelerde en yüksek puan verdikleri ifade; “Utanmış” ifadesidir. Yolcuların iş birlikçi davranış eğilimlerine yönelik değerlendirmelerinde olumsuz en düşük puan verdikleri ifade; “Aşağılanmış” ifadesidir. Yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu değerlendirmelerinde olumlu ifade olan “Güvende” ifadesi olumlu algılanmıştır. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumlarında

olumsuz duygular içermediği, daha çok olumlu duygular üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Elde edilen sonuçlar dahası Şekil 4.1.'de verilmiştir.



Şekil 4.1.: Katılımcıların Duygu Durumu

4.4. Normallik Varsayımın Test Edilmesi

Bu araştırmada yapılan farklılık testleri (bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü ANOVA testi) ve PLS-SEM testi için verilerin normal dağılım varsayımının gerçekleşmesi gerekmektedir (Hair, vd., 2019). Bu araştırmada, veri setinin normal dağılımdan ne düzeyde sapma gösterdiğini görmek amacıyla çarpıklık ve basıklık değerleri kullanılmıştır. Bu değerler, verinin normallik varsayımını ihlal etmediğini göstermektedir. Bu ölçümler için sıklıkla önerilen ± 3 aralığı normallikten sapma sınırı olarak kabul edilmiştir (Olya, 2020). Tablo 4.9., tüm çarpıklık ve basıklık değerlerinin beklenen aralık içerisinde kaldığını göstermektedir.

Tablo 4.9.: Değişkenlerin Normal Dağılım Ölçütleri

	Ortalama	Std. Sapma	Çarpıklık	Basıklık
Prosedürel Adalet	4,351	0,630	-1,325	2,766
Dağıtımsal Adalet	4,089	0,705	-1,084	2,162
Etkileşimsel Adalet	4,151	0,726	-0,980	1,647
İşbirlikçi Davranış	4,457	0,583	-1,362	2,497

4.5.Ortak Metot Yanlılığı Testi

Yapısal eşitlik modellemesinden önce gerçekleştirilen bir diğer öncül analiz ise ortak metot yanlılığı testidir. Yönetim ve pazarlama gibi sosyal bilim alanlarında da sıklıkla kullanılan anket tekniğinde bir araştırma problemine ilişkin bağımsız ve bağımlı değişkenlere ilişkin veri aynı ölçüm formunda ekte edilmektedir. Bu durumda, ölçülen yapılardan bağımsız bir şekilde; kullanılan ölçek format, ölçüm zamanının aynı olması gibi nedenlerle değişkenler arasında kullanılan ölçüm metodundan kaynaklanan ortak ölçüm varyansı meydana gelmektedir (Podsakoff *vd.*, 2003). Bu varyans miktarının değişkenler arasındaki ilişkileri yanlı hale getirebilecek kadar yüksek düzeyde olmadığına sağlanması önemlidir (Bakır ve Doğan, 2021). Aksi halde, araştırma değişkenlerine ilişkin güvenilirlik sonuçları oldukça olumlu gelirken ayırt edici geçerlilik ve yol katsayıları olumsuz yönde etkilenmektedir (Fuller, *vd.*, 2016).

Bu çalışmada bağımsız ve bağımlı değişkenler de aynı katılımcılardan aynı zaman diliminde ve aynı anket formu kullanılarak elde edildiği için ortak metot yanlılığı Kock'un (Kock, 2015) önerdiği tam çoklu bağlantı testi gerçekleştirilmiştir. PLS-SEM için önerilen bu testte Microsoft Excel gibi bir hesaplama aracında =S_SAYI_ÜRET() komutu kullanılarak rassal değerlerden oluşan bir değişken sütunu daha yaratılır. Bu yeni değişkenin bağımlı değişken olduğu, araştırma değişkenlerinin tümünün bağımsız değişken olduğu bir regresyon modeli kurulur ve her bir ilişki için varyans şişirme faktörü (VIF) değeri hesaplanır.

Değişkenler için VIF değerlerinin 3,3 üstünde olması ortak metot yanlılığının bir işaret olarak kabul edilmektedir (Kock, 2017). Tablo 4.10., araştırma değişkenlerinin VIF

değerlerini göstermektedir. Bu değerler 3,3 altında olduğu için ortak metot yanlılığı tehdidinin söz konusu olmadığı çıkarılabilir.

Tablo 4.10.: Değişkenlerin VIF değerleri

Değişken	Varyans Şişirme Faktörü (VIF)
Prosedürel Adalet	2,068
Dağıtımsal Adalet	1,191
Etkileşimsel Adalet	1,868
İşbirlikçi Davranış	2,073

4.6.Ölçüm Modelinin Test Edilmesi

Öncül analizlerin gerçekleştirilmesinden sonra yapısal eşitlik modellemesi testi gerçekleştirilmiştir. Araştırmada bağımsız ve bağımlı değişkenler arasındaki ilişkilere odaklanıldığı için açıklanan varyansı maksimize etmeyi amaçlayan varyans bazlı yapısal eşitlik modellemesi olan PLS-SEM yaklaşımı kullanılmıştır (Hair *vd.*, 2016). PLS-SEM yaklaşımı ölçüm modeli ve yapısal modelin analizi adlı iki analizin birleşimini içermektedir (Cepeda-Carrion *vd.*, 2019). Ölçüm modeli araştırma değişkenlerinin güvenilirlik ve geçerlik hususları yönünden yeterliliğini incelerken yapısal model değişkenler arasındaki ilişkilere odaklanmaktadır.

Bu araştırmada ölçüm modeli analizinde güvenilirliğin (içsel tutarlılığın) analizinde Cronbach'ın Alpha (α) katsayısı ve bileşik güvenilirlik (CR) değerleri kullanılmıştır (Klesel *vd.*, 2019). Yakınsak geçerliğin sağlanmasında ortalama çıkartılan varyans (AVE) ve ifadelerin faktör yükleri kullanılmıştır. Son olarak, değişkenlerin birbirlerinden ne kadar farklı olduğunu gösteren ayırt edici geçerlilik testinde ise Fornell ve Larcker (Fornell and Larcker, 1981) kriteri ve korelasyonların heterotrait-monotrait (HTMT) oranı (Henseler, *vd.*, 2015) ölçütleri kullanılmıştır (Hair, *vd.*, 2019).

İlk olarak ifadelerin faktör yüklerinin 0,70 eşliğinin üstünde olması beklenmektedir (Wong, 2013). Tablo 4.11. incelendiğinde, DA1 ifadesinin faktör yükünün 0,260 olduğu, bazı faktör yüklerinin (EA7-PA1-PA2-PA6-PA9-ID1-ID3) ise

0,60-0,70 aralığında olduğu gözlenmiştir. Hair ve diğerleri (Hair, vd., 2016) AVE ve CR değerlerinin uygun olduğu durumlarda 0,40-0,70 aralığındaki faktör yüklerinin araştırmada tutulabileceğini belirtmiştir. Dolayısıyla faktör yükü 0,60-0,70 arasında yer alan ifadeler araştırmada tutulmuştur (Ramayah, vd., 2018). Ancak faktör yükü 0,26 olan DA1 ise diğer ölçüm modeli metriklerini olumsuz yönde etkilediği için analizden çıkartılmıştır. Dolayısıyla bundan sonraki analizler DA1 çıkartılarak devam edilmiştir. Tablo 4.11.'de DA1 çıkartılmış sonuçları vermektedir. İkinci olarak, yakınsak geçerlik için AVE değerlerinin değişkenler için 0,50 üstünde olması beklenmektedir. Tablo 4.11.'e göre bu değer yakalandığı için yakınsak geçerlik sağlanmıştır (Hair, vd., 2019). Bunun dışında, değişkenlerin güvenilirliğini sağlamak için Cronbach'ın Alpha (α) katsayısı ve bileşik güvenilirlik (CR) değerleri 0,701 üstünde olmalıdır (Cepeda-Carrion vd., 2019). Tablo 4.11. uyarınca, tüm değişkenlerin bu değerleri 0,70 üstü olduğu için içsel tutarlılık da sağlanmıştır.

Tablo 4.11.: Araştırma Ölçüm Modeli Sonuçları

Değişken	İfade	Faktör Yükü	α	CR	AVE
Dağıtımsal Adalet	DA1*	0,260	0,706	0,826	0,614
	DA2	0,865			
	DA3	0,772			
	DA4	0,704			
Etkileşimsel Adalet	EA1	0,859	0,912	0,929	0,622
	EA2	0,861			
	EA3	0,754			
	EA4	0,845			
	EA5	0,786			
	EA6	0,767			
	EA7	0,681			
	EA8	0,738			
Prosedürel Adalet	PA1	0,623	0,893	0,914	0,545
	PA2	0,682			

Tablo 4.11.: (Devam) Araştırma Ölçüm Modeli Sonuçları

	PA3	0,827			
	PA4	0,781			
	PA5	0,708			
	PA6	0,673			
	PA7	0,840			
	PA8	0,820			
	PA9	0,650			
İşbirlikçi Davranış	ID1	0,656	0,857	0,890	0,538
	ID2	0,721			
	ID3	0,658			
	ID4	0,803			
	ID5	0,799			
	ID6	0,716			
	ID7	0,765			

Ölçüm modeli analizinde bir sonraki aşamada değişkenlerin ayırt edici geçerliği test edilmiştir. Bunun için kullanılan Fornell ve Larcker kriteri (Fornell ve Larcker, 1981) her bir değişkenin diğer değişkenlerle korelasyonunun değişkenin AVE değerinin karekökünden küçük olmasını şartı koşar (Ramayah *vd.*, 2018). Öbür yandan, Fornell-Larcker kriterine karşı daha güçlü bir ayırt edici geçerlik ölçütü olarak önerilen HTMT değeri değişkenler arası HTMT değerlerinin 0,90 değerinin altında olmasını gerektirir (Henseler *vd.*, 2015). Tablo 4.12., Fornell ve Larcker (Fornell ve Larcker, 1981) ölçütüne göre ayırt edici geçerlilik sonuçlarını göstermektedir. Köşegen üzerinde yer alan AVE değerlerinin karekökleri sol satırlarda yer alan korelasyon katsayılarından büyük olduğu için ayırt edici geçerliğin sağlandığı çıkarılabilir. Ek olarak, Tablo 4.13.'te de değişken çiftleri arasındaki HTMT ölçütleri 0,90 değeri altında olduğu için ayırt edici geçerlik sağlanmıştır.

Tablo 4.12.: Ayırt Edici Geçerlilik Ölçütü (Fornell ve Larcker kriteri)

	(1)	(2)	(3)	(4)
İşbirlikçi Davranış (1)	<i>0,733</i>			
Dağıtımsal Adalet (2)	0,469	<i>0,783</i>		
Etkileşimsel Adalet (3)	0,649	0,353	<i>0,789</i>	
Prosedürel Adalet (4)	0,661	0,49	0,609	<i>0,738</i>

Not: Köşegen üzerinde yer alan italik değerler AVE değerlerinin kareköklerini göstermektedir.

Tablo 4.13.: Ayırt Edici Geçerlilik Ölçütü (HTMT kriteri)

	(1)	(2)	(3)	(4)
İşbirlikçi Davranış (1)				
Dağıtımsal Adalet (2)	0,552			
Etkileşimsel Adalet (3)	0,708	0,403		
Prosedürel Adalet (4)	0,748	0,555	0,672	

4.7.Yapısal Modelin Test Edilmesi

Ölçüm modelinin ardından yapısal modelin testine geçilmiştir. Yapısal modelin testi ilk aşamada önerilen hipotezlerin testini içermektedir. Yol katsayılarının anlamlılığının incelenmesinde Becker ve diğerlerinin (Becker, vd., 2022) önerdiği gibi 5000 yeniden örnelemeye dayalı yanlılığı düzeltilmiş ve hızlandırılmış (BCa) yeniden örnekleme tekniği uygulanmıştır. Burada yer alan güven aralıklarının ‘sıfır’ değerini

içermemesi durumunda anlamlı kabul edildiği belirtilmeye değerdir (Cepeda-Carrion, vd., 2019). Bu doğrultuda gerçekleştirilen hipotez testi sonuçları Tablo 4.14'te verilmiştir. Elde edilen sonuçlar dahası Şekil 4.2.'de verilmiştir.

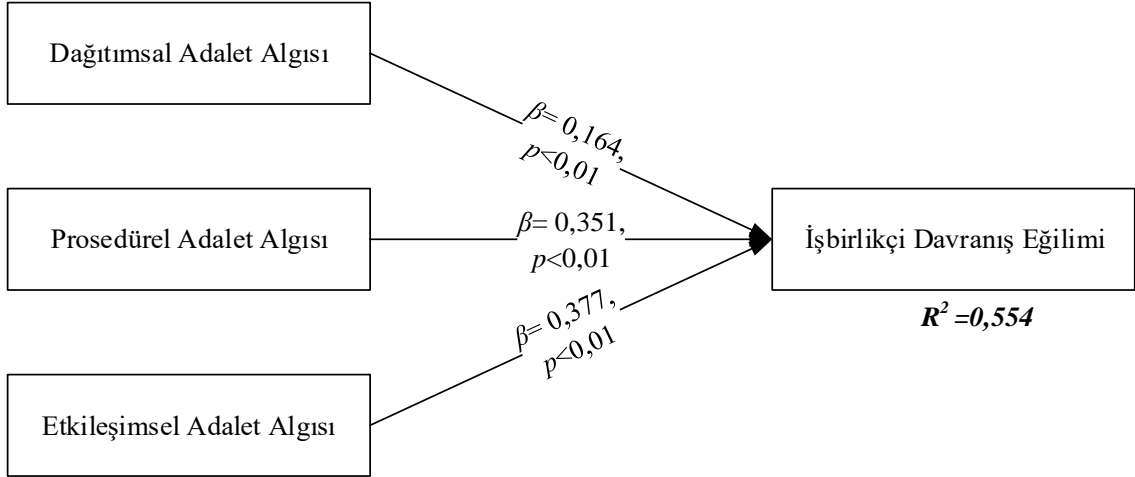
Tablo 4.14.: Hipotez Testi Sonuçları

Hipotezler	Std. β	Standart Hata	t - değer i	p - değeri	Güven Aralığı	Son uç
H 1 Dağıtımsal Adalet -> İşbirlikçi Davranış	0,16 4	0,054	3,043	0,002	[0,056; 0,268]	Kab ul

Tablo 4.14.: (Devam) Hipotez Testi Sonuçları

H 2 Prosedürel Adalet -> İşbirlikçi Davranış	0,35 1	0,059	5,985	0,000	[0,232; 0,461]	Kab ul
H 3 Etkileşimsel Adalet -> İşbirlikçi Davranış	0,37 7	0,049	7,748	0,000	[0,282; 0,473]	Kab ul

Tablo 4.14.'e göre dağıtımsal adaletin iş birlikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkisi vardır (H1: $\beta= 0,164$, $p<0,01$). Dahası, prosedürel adaletin iş birlikçi davranış üzerinde pozitif ve anlamlı etkisi gözlemlenmiştir (H2: $\beta= 0,351$, $p<0,01$). Son olarak, etkileşimsel adaletin iş birlikçi davranış üzerindeki etkisi de pozitif ve anlamlı bulunmuştur (H3: $\beta= 0,377$, $p<0,01$).



Şekil 4.2.: Hipotez Testi Sonuçları

Determinasyon katsayısı (R^2) bir araştırma modelindeki bağımsız değişkenler tarafından bağımlı değişkenin açıklanan varyans miktarını göstermektedir. Bu nedenle R^2 bir araştırma modelinin birincil açıklama gücü metriği olarak kabul edilmektedir. Hair ve diğerleri (Hair *et al.*, 2016) R^2 büyüklüklerini düşük (0,25), orta (0,50) ve yüksek (0,75) açıklama gücü eşiklerini baz alarak sınıflandırmıştır. Bu çalışmada elde edilen R^2 değeri 0,554 olarak bulunmuştur. Diğer bir deyişle, bağımsız değişkenler olan dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet iş birlikçi davranışın varyansının %55,4'ünü açıklamaktadır. Dolayısıyla, bu araştırmanın ortaya koyduğu modelin orta düzeyde açıklama gücüne sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Yapısal modelin analizinde son olarak her bir bağımsız değişkenin etki büyüklüğü ele alınmıştır. Etki büyüklüğü (f^2) belirli bir bağımsız değişkenin araştırma modelinden çıkartılması durumunda R^2 değeri üzerindeki değişim gücünü ifade etmektedir. Bir değişkenin etki büyüklüğünün yüksek olması araştırma modelindeki bağımlı değişken üzerinde etkisinin yüksekliğini göstermektedir (Hair, vd., 2016). Cohen (Cohen, 1988) etki büyüklüğünü (f^2) zayıf, orta ve güçlü etki için sırasıyla 0,02, 0,15 ve 0,35 etki eşikleri ile ayırmıştır. Araştırma modelindeki bağımsız değişkenlerin etki büyüklükleri Tablo 4.15.'de gösterilmiştir. Tablo 4.15.'e göre, dağıtımsal adalet değişkeni zayıf etki büyüklüğüne sahipken ($f^2=0,046$), etkileşimsel adalet ($f^2=0,200$) ve prosedürel adalet ($f^2=0,150$) orta düzeyde etki büyüklüğüne sahiptir.

Tablo 4.15.: Etki Büyüklükleri

Değişkenler	Etki Büyüklüğü (f^2)
Dağıtımsal Adalet (2)	0,046
Etkileşimsel Adalet (3)	0,200
Prosedürel Adalet (4)	0,150

4.8.Cinsiyete Göre Farklılıkların İncelenmesi

Yapısal eşitlik modellemesi yaklaşımının ardından araştırmadaki değişkenlere yönelik katılımcı skorlarının katılımcıların demografik değişkenlere göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir. Bunun için ilk olarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet, etkileşimsel adalet ve iş birliği davranışın yolcuların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t-testi kullanılarak incelenmiştir. Bağımsız örneklem t-testi, belirli bir değişkene yönelik skorların mevcut iki kategoriye göre anlamlı bir farklılık yaratıp yaratmadığını test etmek için kullanılan parametrik bir testtir (Sarstedt ve Mooi, 2019). Dolayısıyla, bağımsız örneklem t-testi verilerin normal dağılıma sahip olması varsayımı içermektedir. Tablo 4.9.'da da anlatıldığı gibi, araştırma değişkenleri basıklık ve çarpıklık değerlerine göre normale yakın bir dağılım göstermektedir. Diğer taraftan, bağımsız örneklem t-testinin bir ön koşulu olarak varyansların homojenliği testi için Levene testi de gerçekleştirilmiştir.

Tablo 4.16. : Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Testi	p -değeri
Dağıtımsal Adalet	0,167	0,683
Etkileşimsel Adalet	0,875	0,350
Prosedürel Adalet	10,882	0,001
İşbirlikçi Davranış	2,792	0,096

Tablo 4.16.'da görüldüğü gibi, dağıtımsal adalet ($p>0,05$), etkileşimsel adalet ($p>0,05$) ve iş birlikçi davranışın ($p>0,05$) kategori (cinsiyet) bazında varyansı homojen iken prosedürel adalet değişkenin varyans homojenliği varsayımı karşılanamamıştır ($p<0,05$). Dolayısıyla bağımsız örneklem t-testi dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet ve iş birlikçi davranış için Student'in t-testi ayarında, varyans homojenliği sağlayamayan prosedürel adalet için ise Welch'in t-testi ayarında gerçekleştirilmiştir (Pallant, 2010). Test sonuçları Tablo 4.17.'de gösterilmiştir.

Tablo 4.17.: Cinsiyet Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları

	Kategori	N	Ortalama	Std. Sapma	Ort. Farkı	t-değeri	p-değeri
Dağıtımsal Adalet	Erkek	122	4,096	0,755	0,103	1,244	0,214
	Kadın	279	4,198	0,763			
Etkileşimsel Adalet	Erkek	122	3,972	0,831	0,256	3,290	0,001
	Kadın	279	4,228	0,662			
Prosedürel Adalet	Erkek	122	4,138	0,725	0,306	4,145	<0,001
	Kadın	279	4,444	0,561			
İşbirlikçi Davranış	Erkek	122	4,314	0,661	0,206	3,302	0,001
	Kadın	279	4,520	0,534			

Tablo 4.17.'de görüldüğü gibi, dağıtımsal adaletle ilişkin algıların katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği görülmüştür ($t=1,244$; $p=0,214$). Öte yandan, etkileşimsel adalet ($t=3,290$; $p<0,05$), prosedürel adalet ($t=4,145$; $p<0,001$) ve iş birlikçi davranışlara ($t=3,302$; $p<0,001$) yönelik katılımcı algıları cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

4.9.Yaşa Göre Farklılıkların İncelenmesi

Cinsiyetin ardından katılımcıların algılarının yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği de analiz edilmiştir. Bunu yaparken ise ikiden fazla kategori arasında anlamlı farklılıkları sorgulayan tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır (Field, 2009). Tek yönlü ANOVA testi de değişkenlerin normal dağılıma sahip olmasını gerektiren parametrik bir testtir. Dolayısıyla ilk olarak değişkenlere yönelik tüketici algılarının katılımcıların yaşına göre anlamlı bir değişiklik gösterip göstermediği incelenmiştir. Sarstedt ve Mooi (Sarstedt ve Mooi, 2019) ANOVA testinde her bir kategoride en az 20 gözlem olmasını önermektedir. 57 yaş ve üzeri 6 katılımcı örnekleme yer aldığı için 45-56 ve 57 yaş ve üzeri kategorileri 46 ve üzeri şeklinde yeniden kodlanmıştır. Değişkenlere göre Levene varyans homojenliği testi sonuçları Tablo 4.18.'de yer almaktadır.

Tablo 4.18.:Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Testi	<i>p</i> -değeri
Dağıtımsal Adalet	3,844	0,010
Etkileşimsel Adalet	1,969	0,118
Prosedürel Adalet	4,897	0,002
İşbirlikçi Davranış	6,018	0,001

Tablo 4.18.'de görüldüğü gibi, etkileşim adaletin kategoriler bazında varyansı homojen dağılıma sahip bulunmuştur ($p>0.05$). Öbür yandan, dağıtımsal adalet ($p<0.05$), prosedürel adalet ($p<0.05$) ve iş birlikçi davranışın ($p<0.05$) kategori (cinsiyet) bazında varyansının homojen dağılmadığı tespit edilmiştir. Katılımcıların yaş kategorilerine göre araştırma değişkenleri yönelik algıları tanımlayıcı istatistik olarak Tablo 4.19.'de verilmiştir.

Tablo 4.19: Yaşa Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişken	Yaş	n	Ortalama	Std. Sapma
Dağıtımsal Adalet	18-25	127	3,997	0,905
	26-35	153	4,235	0,632
	36-45	82	4,256	0,717
	46 ve üzeri	39	4,265	0,738
Etkileşimsel Adalet	18-25	127	4,061	0,766
	26-35	153	4,102	0,77
	36-45	82	4,352	0,527
	46 ve üzeri	39	4,208	0,717
Prosedürel Adalet	18-25	127	4,227	0,717
	26-35	153	4,354	0,623
	36-45	82	4,496	0,436
	46 ve üzeri	39	4,436	0,647
İşbirlikçi Davranış	18-25	127	4,33	0,676
	26-35	153	4,458	0,573
	36-45	82	4,592	0,403
	46 ve üzeri	39	4,590	0,541

Öbür yandan, katılımcıların yaşına göre algılarının farklılaşıp farklılaşmadığına ilişkin tek yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 4.20.'de verilmiştir. Tablo 4.20.'e göre, katılımcıların dağıtımsal adalet ($F(3,397)=3,155$, $p<0,05$), etkileşimsel adalet ($F(3,397)=3,109$, $p<0,05$), prosedürel adalet ($F(3,397)=3,366$, $p<0,05$) ve iş birlikçi davranış ($F(3,397)=4,272$, $p<0,05$) değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların yaşına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Ortaya çıkan farklılığın hangi kategoriden kaynaklandığını anlamak için ise post-hoc testi gerçekleştirilmiştir. Varyansların homojen dağıldığı değişkenlerin post-hoc testinde Tukey testi, homojen dağılmadığı değişkenlerin post-hoc testinde ise Games-Howell testi kullanılmıştır (Field, 2009; Sarstedt ve Mooi, 2019). Yapılan post-hoc testi sonucunda etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranışa yönelik yolcu algıları 18-25 ve 36-45 yaş aralığındaki katılımcılarda anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır.

Tablo 4.20.: Yaş Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları

	Varyans Kaynağı	Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F testi	p- değeri	Fark
Dağıtımsal Adalet	Gruplar arası	5,393	3	1,798	3,155	0,025	-
	Grup içi	226,190	397	0,570			
	Toplam	231,583	400				
Etkileşimsel Adalet	Gruplar arası	4,839	3	1,613	3,109	0,026	(18-25)-(36-45)
	Grup içi	205,993	397	0,519			
	Toplam	210,832	400				
Prosedürel Adalet	Gruplar arası	3,943	3	1,314	3,366	0,019	(18-25)-(36-45)
	Grup içi	155,017	397	0,390			
	Toplam	158,960	400				
İşbirlikçi Davranış	Gruplar arası	4,251	3	1,417	4,272	0,006	(18-25)-(36-45)
	Grup içi	131,681	397	0,332			
	Toplam	135,931	400				

Not: sd=Serbestlik derecesi.

4.10. Eğitim Düzeyine Göre Farklılıkların İncelenmesi

Katılımcıların ayrıca eğitim düzeylerine göre algılarındaki farklılıkları incelemek için tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Bu test parametrik bir yöntemdir ve değişkenlerin normal dağılıma sahip olmasını gerektirir (Pallant, 2010). İlk olarak eğitim düzeyi kategorilerine göre değişken bazlı algıların tanımları istatistikleri Tablo 4.21.'de verilmiştir.

Tablo 4.21.: Eğitim Düzeyine Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişken	Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	Std. Sapma
Dağıtımsal Adalet	İlköğretim ve altı	18	4,185	0,944
	Lise	99	4,125	0,853
	Önlisans	73	4,196	0,715
	Lisans	182	4,192	0,730
	Lisansüstü	29	4,069	0,632
Etkileşimsel Adalet	İlköğretim ve altı	18	4,215	1,058
	Lise	99	4,232	0,627
	Önlisans	73	4,163	0,798
	Lisans	182	4,128	0,711
	Lisansüstü	29	3,940	0,701
Prosedürel Adalet	İlköğretim ve altı	18	4,340	0,933
	Lise	99	4,409	0,656
	Önlisans	73	4,428	0,479
	Lisans	182	4,316	0,642
	Lisansüstü	29	4,192	0,571
İşbirlikçi Davranış	İlköğretim ve altı	18	4,659	0,495
	Lise	99	4,483	0,597
	Önlisans	73	4,477	0,582
	Lisans	182	4,437	0,561
	Lisansüstü	29	4,320	0,710

Ayrıca değişkenlerin varyanslarının homojenliği de Levene testi kullanılarak incelenmiştir. Değişkenlere göre Levene varyans homojenliği testi sonuçları Tablo 4.22.'de yer almaktadır.

Tablo 4.22.: Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Testi	<i>p</i>-değeri
Dağıtımsal Adalet	1,591	0,176
Etkileşimsel Adalet	2,126	0,077
Prosedürel Adalet	2,620	0,035
İşbirlikçi Davranış	0,239	0,916

Tablo 4.22. incelendiğinde, dağıtımsal adalet ($p>0.05$), etkileşimsel adalet ($p>0.05$) ve iş birlikçi davranışın ($p>0.05$) kategori (eğitim düzeyi) bazında varyansının homojen dağıldığı tespit edilmiştir. Öbür yandan, prosedürel adaleti değişkeni için varyansın homojen dağılım göstermediği görülmektedir ($p<0.05$). Katılımcıların eğitim düzeyine göre katılımcıların algılarının anlamlı bir değişiklik gösterip göstermediğini inceleyen tek yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 4.23.'de görülmektedir.

Tablo 4.23.'e göre, katılımcıların dağıtımsal adalet ($F(4,396)=0,275$, $p=0,894$), etkileşimsel adalet ($F(4,396)=1,009$, $p=0,403$), prosedürel adalet ($F(4,396)=1,086$, $p=0,363$) ve iş birlikçi davranış ($F(4,396)=1,065$, $p=0,374$) değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Tablo 4.23.: Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları

	Varyans Kaynağı	Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	<i>F</i> testi	<i>p</i> -değeri	Fark
Dağıtımsal Adalet	Gruplar arası	0,642	4	0,161	0,275	0,894	-
	Grup içi	230,941	396	0,583			
	Toplam	231,583	400				

Tablo 4.23.: (Devam) Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları							
Etkileşimsel Adalet	Gruplar arası	2,127	4	0,532	1,009	0,403	-
	Grup içi	208,705	39 6	0,527			
	Toplam	210,832	40 0				
Prosedürel Adalet	Gruplar arası	1,724	4	0,431	1,086	0,363	-
	Grup içi	157,236	39 6	0,397			
	Toplam	158,960	40 0				
İşbirlikçi Davranış	Gruplar arası	1,446	4	0,362	1,065	0,374	-
	Grup içi	134,485	39 6	0,340			
	Toplam	135,931	40 0				

Not: sd=Serbestlik derecesi.

4.11.Seyahat Sıklığına Göre Farklılıkların İncelenmesi

Katılımcıların ayrıca seyahat sıklığına göre algılarındaki farklılıkları incelemek için tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Sarstedt ve Mooi (Sarstedt and Mooi, 2019) ANOVA testinde her bir kategoride en az 20 gözlem olmasını önermektedir. Bu nedenle seyahat sıklığı kategorisinde ayda bir defa ve ayda bir defadan fazla 20'nin altında gözleme sahip oldukları için birleştirilmiştir ve yeniden kodlanmıştır. Değişkenlere göre Levene varyans homojenliği testi sonuçları Tablo 4.24.'te yer almaktadır.

Tablo 4.24.: Varyansların Homojenliği Testi

	Levene Testi	p-değeri
Dağıtımsal Adalet	1,025	0,360
Etkileşimsel Adalet	2,922	0,055
Prosedürel Adalet	1,409	0,246
İşbirlikçi Davranış	0,771	0,463

Tablo 4.24'te görüldüğü gibi, araştırma değişkenlerinin seyahat sıklığı bazında varyansı homojen dağılıma sahip bulunmuştur ($p>0.05$). Ardından katılımcıların seyahat sıklığı kategorilerine göre araştırma değişkenleri yönelik algıları tanımlayıcı istatistik olarak Tablo 4.25'te verilmiştir.

Tablo 4.25.: Seyahat Sıklığına Göre Değişkenlerin Tanımlayıcı İstatistikleri

Değişken	Seyahat Sıklığı	n	Ortalama	Std. Sapma
Dağıtımsal Adalet	Ayda 1 defa veya daha fazla	21	4,191	0,834
	Nadiren (Yılda bir veya daha az)	245	4,163	0,739
	Yılda sadece birkaç kez	135	4,170	0,794
Etkileşimsel Adalet	Ayda 1 defa veya daha fazla	21	4,006	0,983
	Nadiren (Yılda bir veya daha az)	245	4,153	0,691
	Yılda sadece birkaç kez	135	4,168	0,745
Prosedürel Adalet	Ayda 1 defa veya daha fazla	21	4,180	0,767
	Nadiren (Yılda bir veya daha az)	245	4,346	0,622
	Yılda sadece birkaç kez	135	4,388	0,623
İşbirlikçi Davranış	Ayda 1 defa veya daha fazla	21	4,578	0,534
	Nadiren (Yılda bir veya daha az)	245	4,454	0,556
	Yılda sadece birkaç kez	135	4,444	0,637

Öbür yandan, katılımcıların seyahat sıklığına göre algılarının farklılaşp farklılaşmadığına ilişkin tek yönlü ANOVA testi sonuçları Tablo 4.26'de verilmiştir.

Tablo 4.26.: Seyahat Sıklığı Değişkenine Göre Katılımcıların Değişken Bazlı Algıları

	Varyans Kaynağı	Kareler Top.	Sd	Kareler Ort.	F testi	p-değeri	Fark
Dağıtımsal Adalet	Gruplar arası	0,017	2	0,008	0,014	0,986	-
	Grup içi	231,567	398	0,582			
	Toplam	231,583	400				
Etkileşimsel Adalet	Gruplar arası	0,484	2	0,242	0,458	0,633	-
	Grup içi	210,348	398	0,529			
	Toplam	210,832	400				
Prosedürel Adalet	Gruplar arası	0,803	2	0,402	1,011	0,365	-
	Grup içi	158,157	398	0,397			
	Toplam	158,960	400				
İşbirlikçi Davranış	Gruplar arası	0,332	2	0,166	0,487	0,615	-
	Grup içi	135,600	398	0,341			
	Toplam	135,931	400				

Not: sd=Serbestlik derecesi.

Tablo 4.26'a göre, katılımcıların dağıtımsal adalet ($F(2,398)=0,014$, $p=0,986$), etkileşimsel adalet ($F(2,398)=0,458$, $p=0,633$), prosedürel adalet ($F(2,398)=1,011$, $p=0,365$) ve işbirlikçi davranış ($F(2,398)=0,487$, $p=0,615$) değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların seyahat sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

5. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Bu bölümde araştırma sonuçları ile ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Fakat bu çalışmada elde edilen bulguların sadece son bir yıl ve altı sürede Türkiye’deki ulusal ve uluslararası tüm havaalanlarında güvenlik süreçlerinden geçen yolculardan elde edildiği, tüm yolculara genellemeyeceği göz ardı edilmemelidir.

Bu çalışma havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların algılarını ele almıştır. Bu kapsamda, yolcuların deneyimlerinden yola çıkarak dağıtımsal adalet, prosedürel adalet ve etkileşimsel adalet algılarının yolcu iş birlikçi davranışları üzerine etkisi araştırılmıştır. Online anket yöntemiyle yolcuların algıları ölçülerek iş birlikçi davranışları üzerindeki etkileri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bu çalışma ile yolcuların güvenlik süreçlerinden geçerken duygu durumları da ölçülmüştür. Demografik özellikler (cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, seyahat sıklığı) ile algılanan adalet arasında farklılık olup olmadığı gözlemlenmiştir. Bu çerçevede yolcuların adalet algılarının iş birlikçi davranış düzeylerine ne şekilde etkisi olduğu test edilmiştir. Araştırma, son bir yıl ve altı sürede Türkiye’deki ulusal ve uluslararası tüm havalimanlarında güvenlik süreçlerinden geçen 403 yolcunun deneyimlerinden faydalanılarak oluşturulmuştur.

Adalet bireyler için sosyal yaşamda ve iş hayatında vazgeçilmez bir koşul haline gelmiştir. Bireyler yaşamları boyunca buldukları ortam fark etmeksizin adalet arayışı içinde olmaktadır. Bireyler kendilerine adaletli davranılıp davranılmadığı konusunda her zaman endişe içerisinde. Adalet algısının olmadığı bir ortamda oluşan kaygı bireylerin davranışlarını olumsuz etkilemektedir. Adaletin algılanmadığı durumlarda etkilenen davranışların başında saldırgan davranışlar gelmektedir (Özdevecioğlu, 2003). Fakat bunun tam zıttı olarak adaletin algılanması ise olumlu davranışlar olan güven, bağlılık, performans, memnuniyet, motivasyon ve kurallara uyma gibi iş birlik içeren davranışları ortaya koymaktadır.

Adaletin algılandığı bir ortamda aynı amaç için bir araya gelen insanlar iş birliği yapma eğilimindedir. Bunun tam aksi bir durumda bireylerin duygu durumları değişir ve bireylerin saldırgan davranışlar sergilemelerine neden olmaktadır. İnsan davranışları toplumlarda olduğu gibi işletmelerde de önemli bir konudur. Özellikle işletmeler için ekonomik kaynak olan müşteri davranışları işletmeler için büyük bir rekabet avantajı doğurmaktadır. Müşteri tercihlerinin öneminin ortaya çıktığı sektörlerin biri de hizmet sektörüdür. Hizmet sektörlerinin başında sigortacılık, eğitim, bankacılık, sağlık ve ulaşım

gibi sektörler bulunmaktadır. Hizmet sektörlerinin içinde müşterileri en çok etkileyen sektör ulaştırmaya bağlı havacılık sektörüdür. Ulusal ve uluslararası düzeyde yer almasından dolayı diğer hizmet sektörlerine göre müşterileri yani diğer bir ifade ile yolcuları daha fazla etkilemektedir (Hatipoğlu ve Işık, 2015).

Çalışmada ilk olarak adaletin boyutlarının yolculardaki algılarının iş birlikçi davranış üzerine etkisine bakılmıştır. Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların dağıtımsal adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır. Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların prosedürel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır. Ve havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların etkileşimsel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır. Literatüre bakıldığında havaalanlarında adalet algısı ve güvenlik süreçleri üzerine yapılan çalışmalarda, Sindhav ve arkadaşları (2008), havaalanında uygulanan güvenlik süreçlerinin deneyiminden memnuniyet üzerindeki etkisini arasındaki ilişkiyi, Changa, Liu ve Lin (2008), Tayvan Havaalanı'nda sosyal adalet, hizmet kalitesi ve gelecekteki şikayet niyetleri, müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi, Hasisi ve Weisburd (2011), yolcuların havaalanı güvenlik taramaları esnasında algılanan adaleti ile etnik kökenin arasındaki ilişkiyi, Lum ve arkadaşlarının (2015), havaalanındaki güvenlik süreçleri ile prosedürel adalet arasındaki ilişkiyi, Tomalin ve arkadaşlarının (2014), personelin profesyonelliğinin ve algılanan güvenliğin uçuşlarla arasındaki ilişkiyi, Iraki ve Njoroge (2018), algılanan adaletin memnuniyet arasındaki ilişkiyi, Carr, Biswas ve Wheeler (2020), yolcuların adalet algısı ve havaalanı güvenlik tarama sistemini arasındaki ilişkiyi incelerken Kartal ve Kaya (2021), havaalanlarının güvenlik taramaları açısından daha ileriye götürmek ve yapılan yanlışlıkları tespit etmek üzere ve Ergün (2017), havaalanı kullanıcıların sıkıntı verenlerinin belirlenmesi ve güvenlik süreçlerinin geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar yapmıştır. Bu bulgular literatürde adalet algıları ile iş birlikçi davranış arasındaki ilişkiyi ele alması açısından tek çalışma olması sebebiyle diğer çalışmalarla kıyaslanamamaktadır. Fakat çalışmanın sonuçları kısmen de olsa bu tarzdaki çalışmaları destekler niteliktedir.

Araştırmanın hipotezlerinin analizlerin sonuçları aşağıdaki gibidir:

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların dağıtımsal adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında ilişki incelenmiş ve aralarında anlamlı ilişki olduğu

bulunmuştur. Buna göre Hipotez 1 “Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların dağıtımsal adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir (Tablo 4.14).

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların prosedürel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında ilişki incelenmiş ve aralarında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre Hipotez 2 “Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların prosedürel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir (Tablo 4.14.).

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların etkileşimsel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında ilişki incelenmiş ve aralarında anlamlı ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre Hipotez 3 “Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların etkileşimsel adalet algıları ile iş birlikçi davranışları arasında pozitif yönlü bir anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi kabul edilmiştir (Tablo 4.14.).

Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adalet algıları cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi sosyo demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş ve:

Cinsiyet değişkenine göre: dağıtımsal adalet, prosedürel adalet, etkileşimsel adalet ve iş birlikçi davranışın yolcuların cinsiyetine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği bağımsız örneklem t-testi kullanılarak incelenmiştir. Yapılan t-test sonucuna göre, dağıtımsal adaletle ilişkin algıların katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı bir şekilde farklılık göstermediği görülmüştür. Öte yandan, etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranışlara yönelik katılımcı algıları cinsiyete göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır (Tablo 4.17.).

Yaş değişkenine göre: Katılımcıların algılarının yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği de tek yönlü ANOVA testi kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan test sonucuna göre, dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranış değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların yaşına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Ortaya çıkan farklılığın hangi kategoriden kaynaklandığını anlamak için ise post-hoc testi gerçekleştirilmiştir. Yapılan post-hoc testi sonucunda etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranışa yönelik yolcu algıları 18-25 ve 36-45 yaş aralığındaki katılımcılarda anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır (Tablo 4.19.).

Eğitim düzeylerine göre: Katılımcıların ayrıca eğitim düzeylerine göre algılarındaki farklılıkları incelemek için tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Yapılan test sonucuna göre: katılımcıların dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranış değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (Tablo 4.23.)

Seyahat sıklığına göre: Katılımcıların ayrıca seyahat sıklığına göre algılarındaki farklılıkları incelemek için tek yönlü ANOVA testi kullanılmıştır. Yapılan test sonucuna göre: katılımcıların dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, prosedürel adalet ve iş birlikçi davranış değişkenlerine yönelik algıları katılımcıların seyahat sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir (Tablo 4.26.)

Ayrıca havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumu incelenmiş, elde edilen sonuçlar doğrultusunda yolcuların güvenlik taramasına ilişkin duygu durumlarında olumsuz duygular içermediği, daha çok olumlu duygular üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Elde edilen sonuçlar dahası Şekil 4.1.'de verilmiştir.

Bulgular değerlendirildiğinde havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adalet boyutlarını oluşturan dağıtımsal adalet, etkileşimsel adalet, prosedürel adaletin iş birlikçi davranış üzerine etkisini olduğu belirlenmiştir. Güvenlik süreçlerinden geçerken yolcular adaleti algıladıklarında bu süreçte iş birlikçi davranışlara yönelik davranışlara bürünmektedirler. “ID2 İstenirse havaalanı güvenlik görevlisine her Şekilde yardımcı olurum.” ifadesi bu durumu ortaya koymaktadır. Literatürdeki çalışmalarda da adaletin algılanması ile işten ayrılma niyetinin azaldığı, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinin algılanan adaletle birlikte artığı gibi benzer olumlu sonuçlar ortaya konulduğu görülmektedir. Bu sebeple çalışmalarda adalet algısının tüm boyutlarda ölçülmemiş olsa dahi değişkenler açısından ortaya çıkan sonuç adaletin algılanması ile doğru orantılı olmaktadır. Sonuç daha önceki çalışmaları bu sebeple desteklemektedir.

Yapılan alışma adalet algısını tüm boyutları ile değerlendirmesinden ve iş birlikçi davranış arasındaki ilişki ölçülmesi sebebiyle literatürde ilkler arasına girmiştir. Fakat ankette yer alan bazı soruların ben dili ile aktarılması katılımcıları farkında olmadan yönlendirmektedir. “PA6 Güvenlik prosedürleri sırasında kötü muameleye maruz kaldığımı hissedersen itiraz edebileceğimi düşünüyorum.” gibi ifadelerin ben dili dışında aktarımının daha farklı sonuçlar doğurabileceği öngörülmektedir. Aynı zamanda

çalışmanın evreni genişletilerek daha fazla katılımcıya ulaşılarak çalışılması ve havaalanı güvenlik süreçlerinden geçen yolcuların adalet boyutlarının yolcuların duygu durumlarındaki değişimin iş birlikçi davranış etkisi ölçülerek gelecek çalışmalara daha fazla yol gösterici olması açısından araştırılabilir. Ayrıca çalışmada Türkiye'deki ulusal ve uluslararası havaalanlarında güvenlik sürecinden geçen yolcuların tamamına çalışma kapsamındaki anket soruları yöneltilmiştir. Fakat iç hat ve dış hatlarda yolcu deneyimlerinin ve bununla beraber yolcuların adalet algılarının farklı olabilme ihtimali göze alınarak araştırılma yapılması daha farklı sonuçları doğurabilir.

Sektöre tavsiyeler; havaalanları ülkeler için birer prestij kapısıdır. Bu sebeple havaalanlarında yaşanan bir olumsuzluğun etkisi büyük olmaktadır. Havaalanlarında ise ilk adım güvenlik aşamasıdır. Burada oluşacak bir önyargı alınacak tüm hizmetlere olumsuz şekilde yansiyacak ve önyargıların oluşmasına sebep olacaktır. Bu olumsuzlukların yaşanmaması için yolcuların süreçlerde iş birliği eğiliminde olmasının sağlanmasıdır. Yolcuların iş birlikçi davranış eğilimine gidebilmesi ise bu süreçteki adaletten geçmektedir. Bu nedenle güvenlik süreçleri ne kadar da uluslararası otoriteler ile çerçevelenmiş olsa da yolcuların durumları gözetilmeli ve otoritelerin ülkelere bıraktığı inisiyatifler yerinde ve gereğinde uygulanmalıdır. Ayrıca güvenlik süreçlerinde rastgele seçilerek, aranma koşullarının insan faktörü ile gerçekleşmesi nedeniyle adaletsizliklerin doğması muhtemeldir. Bunun önüne geçebilmek pek mümkün olmasa da teknolojiden faydalanmak bu durumu aza indirgeyebilir. Son olarak yolcuların havaalanı müşterileri olarak görerek duygu durumlarının önemli olduğunun farkına varılması ülkeler için fark yaratacaktır.

KAYNAKÇA

- Akgüney, E. (2014). Öğretmenlerin Örgütsel Adalet Algılamaları İle Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Arasındaki İlişki. *Doctoral dissertation*. İstanbul, Türkiye: Marmara Üniversitesi.
- Aksoy, C. (2012). İnsan Kaynakları Yönetiminde Örgütsel Bağlılığın Belirleyicisi Olarak; Çalışanların Adalet Algıları Açısından Güven Faktörünün İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Diyarbakır, Türkiye: Dicle Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Alards-Tomalın, D. A.-M.-M. (2014). Airport Security Measures And Their Influence on Enplanement Intentions: Responses From Leisure Travelers Attending A Canadian University. *37*, 60-68. Kanada: Journal of Air Transport Management.
- Kaya A. & Kartal M. (2021). Havalimanı Güvenlik Yönetiminde Teknoloji ve İnsan. *Journal of Aviation*, *5*(2), 298-309.
- Atalay, İ. (2005). Örgütsel Vatandaşlık Ve Örgütsel Adalet. *Yüksek Lisans Tezi*. Afyonkarahisar, Türkiye: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bakır, M. A. (2021). Ortak Metod Varyans: Prosedürel ve Metodolojik Çözümler. (2), *13*, 401-456. Türkiye: Tüketici ve Tüketim Araştırmaları Dergisi.
- Balık, Z. S. (2013). Algılanan Örgütsel Adalet İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Malatya, Türkiye: İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Barling, J. (1996). The Prediction, Experience And Consequencies Of Workplace Violence. a. B. Bulatoa Wokplace Violence.
- Becker, J. M. (2022). PLS-SEM's Most Wanted Guidance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.
- Beugre, C. D. (1998). Managing Fairness In Organizations. *Greenwood Publishing Group*.
- Bies, R. (2001). Interactional Justice: The Sacred And The Profane. R. A. İn Greenberg J. And Crapazano. Stanford University Press.
- Bilim, Y. V. (2015). Otel İşletmelerinde Yenilikçi (İnovativ) Oda Ürünlerine İlişkin Tüketici Algıları: Yenilik İhtiyacı Ve Yenilik Algısı Değerlendirmesi. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı* (719-136). içinde Çanakkale: Çomü.
- Bilsel, M. A. (2013). Örgütsel Adalet Algısının Banka Çalışanlarının Performans ve Motivasyonlarına Etkisi: Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*.
- Cansoy, R. V. (2018). Türkiye'de Okullarda Örgütsel Adalet Araştırmaları: Ampirik Araştırmalara Bir Bakış. *Türk Araştırmaları*, *13*(4), 163-184.

- Carr, A. B. (2020). Airport Operations And Security Screening: An Examination of Social Justice. *Journal of Air Transport Management*.
- Cepeda-Carrion, G. C.-N.-G. (2019). Tips To Use Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) In Knowledge Management. *Journal of Knowledge Management*, 23(1), 67-89.
- Chang, W. L. (2008). Building An İntegrated Model Of Future Complaint Intentions: The Case Of Taoyuan International Airport. *Journal Of Air Transport Management*, 14(2), 70-74.
- Cihangiroğlu, N. & Yılmaz A. (2010). alışanların Örgütsel Adalet Algısının Örgütler İçin Önemini. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 10(19), 194-213.
- Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis For The Behavioral Sciences. *Lawrence Erlbaum Associates*, 20-26.
- Collier, J. (2020). Applied Structural Equation Modeling Using AMOS. *Routledge*.
- Colquitt, J. S. (2013). Justice At The Millennium, A Decade Later: A Meta-Analytic Test Of Social Exchange And Affect-Based Perspectives. *Journal Of Applied Psychology*(98), 199-236.
- Cutmore, N. G. (2010, Kasım). Development And Commercialization Of A Fast-Neutron/X-Ray Cargo Scanner. *In 2010 IEEE International Conference on Technologies for Homeland Security*, 330-336.
- ağ, A. (2011). Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*.
- akır, M. . (2010). Üniversite Öğrencilerinin Tüketim Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 87-94.
- akır, Ö. (2006). Ücret Adaletinin İş Davranışları Üzerindeki Etkileri. Ankara: Kamu-İş Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası.
- akmak, K. Ö. (2005). Performans Değerlendirme Sistemlerinde Örgütsel Adalet Algısı Ve Bir Örnekle Olay alışması. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi.
- öp, S. (2008). Türkiye Ve Polonya'da Turizm Sektörü alışanlarının Örgütsel Adalet Ve Örgütsel Bağlılık Algılarına İlişkin Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Türkiye: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Demiryürek, M. (2019). Algılanan Örgütsel Adalet İle Örgütsel Muhalefet Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Master's thesis*.
- Dempsey, P. S. (2015). The Future of International Air Law in the 21st Century. (64), 215.

- Dilek, H. (2005). Liderlik Tarzlarının Ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkilerine Yönelik Bir Araştırma. *Basılmamış Doktora Tezi*. Türkiye: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü.
- Dinç, A. C. (2008). Kaçak Elektrik Kullanımıyla İlgili İdare Çalışanı Tutumunun Örgütsel Adalet Ve İş Memnuniyeti İle İlişkisi, Çalışma Gruplarına Göre Farklılıklar. *İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 9, 2, 13-29. Cumhuriyet Üniversitesi.
- Doğan, Y. v. (2009). Pozitif Ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 9(18), 165-190.
- Doughlas, M. V. (1992). Product Quality And Pay Equity Between Lower-Level Employees And Top Management: An Investigation Of Distributive Justice Theory. *Administrative Science Quarterly*, 2, 302-320.
- EASA. (2021, Mart 4). *Avrupa Sivil Havacılık Ajansı 2020 Yılı Emniyet Gözden Geçirmesi*.
https://www.easa.europa.eu/Sites/Default/Files/Dfu/Easa_Asr_2020.Pdf
adresinden alındı
- Eker, G. (2006). Örgütsel Adalet Algısı Boyutları Ve İş Doyumu Üzerindeki Etkileri. *Yüksek Lisans Tezi*. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Erer, B. (2014). İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon, Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkisi: Hemşirelere Yönelik Bir Araştırma Yüksek Lisans Tezi. Konya, Türkiye: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ergün, N. (2017). Havaalanı Güvenlik Süreçlerindeki Problemler Ve Havaalanı Kullanıcıları: Havaalanı Güvenlik Görevlisi Perspektifinden Türkiye'deki Üç Havaalanında Bir Araştırma. *20(1)*, 15-29. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi.
- Eroğlu, G. Ş. (2009). Örgütsel Adalet Algılaması Ve İş Tatmini Hakkında Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Denizli, Türkiye: Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics Using SPSS, Discovering Statistics Using SPSS. SAGE Publications Ltd.*
- Folger, R. V. (1998). *Organizational Justice And Human Resource Management. Sage Publications Inc.*
- Fornell, C. A. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Frederickson, H. G. (2002). Airport Security, High Reliability, And The Problem Of Rationality. *Public Administration Review*, 62, 33-43.

- Fuller, C. M. (2016). Common Methods Variance Detection in Business Research. *Journal Of Business Research*, 69(8), 3192-3198.
- Gerede, E. (2005). Havacılık emniyetinin Artırılmasında Önemli Bir Araç: Emniyet Yönetim Sistemi. *Ulusal Havacılık Sempozyumu ve Çalıştayını Adlı Sempozyumda Sunulan Bildiri*. İstanbul.
- Gilliland, S. W. (1993). The Perceived Fairness Of Selection Systems: An Organizational Justice Perspective. *Academy of Management Review*, 18(4), 694-734.
- Greenberg, J. (1987). A Taxonomy Of Organizational Justice Theories. *Academy Of Management Review*, 12(1), 9-22.
- Hair, J. B. (2019). Multivariate Data Analysis. *Cengage Learning*, 8.
- Hair, J. H. (2016). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). *SAGE Publications*, 2.
- Hair, J. R. (2019). When To Use And How To Report The Results Of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24.
- Harris, J. A. (1993). Personalities Of Students In Three Faculties: Perception And Accuracy. *Personality And Individual Differences*, 15, 351-352.
- Hasisi, B. V. & Weisburd D. (2011). Going Beyond Ascribed Identities: The Importance Of Procedural Justice In Airport Security Screening In Israel. *Law & Society Review*, 45(4), 867-892.
- Hatipoğlu, S. E. (2015). Havayolu Ulaşımında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(2), 293-312.
- Henseler, J. R. (2015). A New Criterion For Assessing Discriminant Validity In Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Holmes, D. S. (1985). Expression Of Interpersonal Aggression By Angered And Non-Angered Persons With Type A And Type B Behavior Patterns. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 40, 723-727.
- IATA. (2015). Guidance On Unruly Passenger Prevention And Management. *International Air Transport Association*, 2. IATA.
- ICAO. (2017). Annex 17, Security–Safeguarding International Civil Aviation Against Acts Of Unlawful Interference. 64. Tenth Edition.
- İçerli, L. (2010). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım. 5, 1, 67-92. *Girişimcilik Ve Kalkınma Dergisi*.

- Iraki, X. N. (2019, Mart). Air Travelers' Satisfaction With Security Screening. *Universities, Entrepreneurship and Enterprise Development in Africa-Conference Proceedings*, (162-185). Sankt Augustin.
- İşbaşı, J. Ö. (2000). Çalışanların Yöneticilerine Duydukları Güvenin Ve Örgütsel Adaletle İlişkin Algılamalarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Oluşumundaki Rolü: Bir Turizm Örgütünde Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Türkiye: Akdeniz Üniversitesi.
- İyigün, N. Ö. (2011). Örgütsel Adalet: Kuramsal Bir Yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 49-64.
- Kaplan, S. B. (2009). On The Role Of Positive And Negative Affectivity In Job Performance: A Meta-Analytic Investigation. *Journal of Applied psychology*, 94(1), 162.
- Karaeminoğulları, A. (2006). Öğretim Elemanlarının Örgütsel Adalet Algıları İle Sergiledikleri Üretkenliğe Aykırı Davranışlar Arasındaki İlişki Ve Bir Araştırma. İstanbul : İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kayhan, S. (2015). Türkiye'deki Sivil Havaalanlarında Güvenlik Hizmetlerinin Yönetimsel Başarısını Etkileyen Sorunların Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma.
- Klesel, M. S. (2019). A test for multigroup comparison using partial least squares path modeling. *Internet Research*, 3, 464-477.
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A Full Collinearity Assessment Approach. *International Journal Of E-Collaboration*, 11(4), 1-10.
- Kock, N. (2017). Common Method Bias: A Full Collinearity Assessment Method For PLS-SEM. *In Partial Least Squares Path Modeling*, 245-257.
- Köse, S. (2018). Örgütsel Adaletsizlik Ve Sessizlik İlişkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü.
- Küçükönel, H. (2015). Havaalanı Güvenliği Ve Sabiha Gökçen Uluslararası Havaalanı Güvenlik Sistemi İçin Bir Model Önerisi. *Doctoral Dissertation*.
- Lee, H. R. (2000). An Empirical Study Of Organizational Justice As A Mediator Of The Relationships Among Leader-Member Exchange And Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover Intentions İn The Lodging Industry. *Virginia Polytechnic Institute and State University*.
- Leventhal, G. S. (1980). What should Be Done With Equity Theory. *In Social exchange* , 27-55.
- Lum, C. C. (2013). Discretion And Fairness İn Airport Security Screening. *Security Journal*, 28(4), 352-373.

- Midilli, B. (2019). Örgütsel Adaletsizlik, Çalışanların Negatif Duygu Durumu Ve Örgüt Kültürü İle Üretkenlik Karşıtı İş Davranışları Etkileşimi.
- Mireille LeBlanc, M. & Barling J. (2004). Workplace Aggression. *Current Directions in Psychological Science*, 13(1), 9-12.
- Monica R. Mcemore. (2006). Workplace Aggression: Beginning A Dialogue. *Clinical Journal Of Oncology Nursing*, 10(4), 455-456.
- Moorman, H. R. (1991). Relationship Between Organizational Justice And Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. *Journal Of Applied Psychology*, 76(6), 845-855.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. (2013). Hava Ulaşımını Kolaylaştırma Yönetmeliği.
- Neuman, J. H. (1998). Workplace Violence And Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Cuases, And Preferred Targets. *Journal Of Management*, 24, 391-419.
- Neuman, J. H. (2005). Aggression İn The Workplace: A Social- Psychological Perspective. (c. W. Targets, Dü.) *American Psychological Association*, 13-40.
- Olya, H. (2020). Towards Advancing Theory And Methods On Tourism Development From Residents' Perspectives: Developing A Framework On The Pathway To İmpact. *Journal of Sustainable Tourism*, 1-21.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireyler Arası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes üniversitesi iktisadi ve idari bilimler fakültesi dergisi*, 21.
- Özdevecioğlu, M. (2003). Organizasyonlarda Saldırgan Davranışlar Ve Bireyler Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(1), 121-150.
- Özdevecioğlu, M. S. (2014). Algılanan Örgütsel Adaletin Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Fiziksel Aktivitelere Katılımın Rolü. 6(3), 137-151.
- Özen, Y. (2013). Sorumluluk Duygusu Ve Davranışı Ölçeğinin Geliştirilmesi Güvenirliğı Ve Geçerliğı. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 7, 343-357.
- Özyurt, A. (2002). Havaalanı Güvenlik Uygulamaları Kapsamında Yolcu Ve Personel Aramasının Haklar Açısından İncelenmesi.
- Pallant, J. (2010). SPSS Survival Manual. (Berkshire, Dü.) *Open University Press*.
- Podsakoff, P. M. (2003). Common Method Biases İn Behavioral Research: A Critical Review Of The Literature And Recommended Remedies. *Journal of applied psychology*, 88(5), 879-903.

- Ramayah, T. C. (2018). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using SmartPLS 3.0: An Updated Guide and Practical Guide to Statistical Analysis. (K. Lumpur, Dü.) 2.
- Rippon, T. J. (2000). Aggression And Violence In Health Care Professions. *Journal Of Advanced Nursing*, 31(2), 452-460.
- Sarstedt, M. a. (2019). *A Concise Guide to Market Research, A Concise Guide to Market Research*. Berlin: Springer-Verlag GmbH.
- Sindhav, B. H. (2006). The Impact Of Perceived Fairness On Satisfaction: Are Airport Security Measures Fair? Does It Matter. *Journal Of Marketing Theory And Practice*, 14(4), 323-335.
- Skarlicki, D. V. (1997). İşyerinde Misilleme: Dağıtıcı, Prosedürel Ve Etkileşimsel Adaletin Rollerini. *Uygulamalı Psikoloji Dergisi*, 3, 434-443.
- Teoman, D. (2007). *Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış Ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkisinin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tepper, B. J. (2001). Health Consequences Of Organizational Injustice: Tests Of Main And Interactive Effects. *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 86(2), 197-215.
- Torestad, B. (1990). What Is Anger Provoking: A Psychophysical Study Of Perceived Causes Of Anger. *Aggressive Behavior*, 353-359.
- Türk Dil Kurumu. (2019). Yeni Yazım (İmla) Kılavuzu.
- Türk Hava Yolları. (2013). *Ground Operation Manual. Yer Hizmetleri El Kitabı*.
- Uysal, D. (2002). Örgütlerde Kişilerarası Adil Davranış Algısı İle İletişim Tarzı Arasındaki İlişki, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Hacettepe Üniversitesi*.
- Watson, D. V. (1984). Negative Affectivity: The Disposition To Experience Aversive Emotional States. *Psychological Bulletin*, 96(3), 465.
- Wong, K.-K. (2013). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Techniques Using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1-32.
- Yalçın, İ. B. (2019). Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sabotaja Etkilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(2), s. 252-263.
- Yıldırım, F. (2007). İş Doyumu İle Örgütsel Adalet İlişkisi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 62(1), 253-278.
- Yılmaz, M. K. (2021). Kuraldışı Yolcu Davranışlarının Havayolu Çalışanlarının Tutumları Üzerine Etkisi. *The Journal Of Social Science*, 5(9), 109-129.

- Yoo, K. E. (2006). Analytic Hierarchy Process Approach For Identifying Relative Importance Of Factors To Improve Passenger Security Checks At Airports. *ournal Of Air Transport Management*, 135-142.
- Yürür, Ş. (2008). Örgütsel Adalet İle İş Tatmini Ve Çalışanların Bireysel Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Analizine Yönelik Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 295-312.

EKLER

EK-1. Araştırma Anket Formu

ARAŞTIRMA ANKET FORMU

Değerli katılımcı;

Bu çalışma, Anadolu Üniversitesi Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programında yürütülen tez araştırması için hazırlanmıştır. Çalışmada, yolcuların havaalanı güvenlik süreçlerine ilişkin adalet algılarının duyguları ve işbirlikçi davranış eğilimleri üzerindeki etkisi araştırılmaktadır.

Ankete katılımınız gönüllü olmalıdır. Verdiğiniz cevaplar gizli tutulacak, yalnızca araştırma için kullanılacak, bireysel bilgileriniz kimseyle paylaşılmayacaktır. Anket verilerinin değerlendirmeye alınması için tüm soruların eksiksiz olarak doldurulması gerekmektedir.

Zaman ayırdığınız ve içten cevaplarınızla araştırmaya katkı verdiğiniz için teşekkür ederiz.

Betül POLAT
Anadolu Üniversitesi

Dr. Öğr. Üyesi Gamze ORHAN
Eskişehir Teknik Üniversitesi

1	Cinsiyetiniz	1 ()Kadın			2() Erkek		
2	Yaşınız	1() 18-25	2()26-35	3() 36-45	4()45-56	5() 56 ve üzeri	
3	Eğitim Seviyeniz	1() İlköğretim ve altı	2()Lise	3() Önlisans	4() Lisans	5() Lisansüstü	
4	Lütfen ne sıklıkla uçakla seyahat ettiğinizi işaretleyiniz:	1() Ayda 1 defadan fazla	2()Ayda 1 defa	3() Yılda sadece birkaç kez		4() Nadiren (yılda bir veya daha az)	
5	Havaalanı güvenliğinden geçerken hiç ek tarama için seçildiniz mi?	1()Evet			2() Hayır		
6	Eğer ek tarama için en az bir kez seçtiyseniz, lütfen bu ek önlemlerden hangisinin uygulandığını işaretleyiniz: (birden fazla işaretleyebilirsiniz)	1() Güvenlik görevlisi bir metal dedektör çubuğu kullandı ve tüm vücudumu taradı.	2() Güvenlik görevlisi eşyalarımın üzerine pamuklu çubuk/bez sürdü.	3() Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekileri çıkarmadan içine baktı.	4() Güvenlik görevlisi çantamı açtı ve içindekilerin bir kısmını / tamamını çıkardı.	5() Güvenlik görevlisi çantamdaki bir sıvıyı veya jeli açıp test etti.	6() Diğer, lütfen burada açıklayın:

Aşağıdaki her bir ifade için, lütfen havaalanı güvenlik taramasından geçerken bu ifadeye katılıp katılmadığınızı değerlendirin (burada '1' bu ifadeye hiç katılmadığınız ve '5' bu ifadeye tamamen katıldığınız anlamına gelir):		İFADELER				
		1-Hiç katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum
Prosedürel Adalet Ölçeği						
7	Havaalanı güvenlik prosedürleri hakkında görüşlerimi ve duygularımı kolaylıkla ifade edebilirim.	1()	2()	3()	4()	5()
8	Güvenlik prosedürlerine ilişkin kurallara uyarak havaalanı güvenliğinin sağlanmasına katkıda bulunurum.	1()	2()	3()	4()	5()
9	Havaalanı güvenlik prosedürleri yolculara tutarlı bir şekilde uygulandı/uygulanır.	1()	2()	3()	4()	5()
10	Güvenlik prosedürleri önyargısız/tarafsız bir şekilde uygulandı/uygulanır.	1()	2()	3()	4()	5()
11	Güvenlik prosedürlerinin uygulanmasının haklı gerekçelere dayandığını düşünüyorum.	1()	2()	3()	4()	5()
12	Güvenlik prosedürleri sırasında kötü muameleye maruz kaldığımı hissedersen itiraz edebileceğimi düşünüyorum.	1()	2()	3()	4()	5()
13	Havaalanı güvenlik prosedürleri etik ve ahlaki standartlara uygundur.	1()	2()	3()	4()	5()
14	Havaalanı güvenlik prosedürleri adil bir şekilde tasarlanmıştır.	1()	2()	3()	4()	5()
15	Havaalanındaki güvenlik prosedürleri yeterlidir.	1()	2()	3()	4()	5()
Dağıtımsal Adalet Ölçeği						
16	Havaalanı güvenlik süreçlerinden geçerken artan güvenlik önlemleri yorucu olabiliyor.	1()	2()	3()	4()	5()
17	Artan güvenlik önlemleri nedeniyle uçuşum daha güvenlidir.	1()	2()	3()	4()	5()

18	Havaalanında güvenlik önlemlerinin artması yarattığı zorluk ve zaman kaybına değerlidir.	1()	2()	3()	4()	5()
19	Güvenlik süreçlerinde başkalarının yaşadığı zorlukları ben de yaşarım.	1()	2()	3()	4()	5()
Aşağıdaki her bir ifade için, lütfen havaalanı güvenlik taramasından geçerken bu ifadeye katılıp katılmadığınızı değerlendirin (burada '1' bu ifadeye hiç katılmadığınızı ve '5' bu ifadeye tamamen katıldığınızı anlamına gelir):		İFADELER				
		1-Hiç katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum
Etkileşimsel Adalet Ölçeği						
20	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) kibar/nazik davrandı/davranır.	1()	2()	3()	4()	5()
21	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) saygılı davrandı/davranır.	1()	2()	3()	4()	5()
22	Güvenlik prosedürlerini uygulayan görevli(ler) uygunsuz söz ve yorumlardan kaçındı/kaçınır.	1()	2()	3()	4()	5()
23	Güvenlik Prosedürlerini uygulayan görevliler profesyonelce davrandı/davranır.	1()	2()	3()	4()	5()
24	Güvenlik prosedürünü uygulayan görevliler yolcularla iletişime açıktır.	1()	2()	3()	4()	5()
25	Güvenlik görevlileri uygulanacak prosedürü yolculara tam olarak açıklar.	1()	2()	3()	4()	5()
26	Güvenlik prosedürünü uygulayan görevliler, yolcuların ek taramaya tabi tutulması durumunda yolculara makul açıklamalar yapabilir.	1()	2()	3()	4()	5()
27	Güvenlik görevlileri özel gereksinimli yolcuların ihtiyaçlarına uygun bir biçimde prosedürleri uygularlar.	1()	2()	3()	4()	5()
Aşağıdaki her bir ifade için, lütfen havaalanı güvenlik taramasından geçerken bu duyguyu ne kadar güçlü hissettiğinizi değerlendirin (burada '1' bu duyguyu hiç hissetmediğinizi ve '5' bu duyguyu çok güçlü bir şekilde hissettiğinizi anlamına gelir):		İFADELER				
		1-Hiç hissetmedim	2-Biraz hissettim	3-Orta düzeyde hissettim	4-Güçlü hissettim	5-Çok güçlü hissettim

Tarama Sırasında Hissedilen Çeşitli Duyguların Düzeyi						
28	Sinirli	1()	2()	3()	4()	5()
29	Utanmış	1()	2()	3()	4()	5()
30	Kızmış	1()	2()	3()	4()	5()
31	Rahatsız Olmuş	1()	2()	3()	4()	5()
32	Öfkelenmiş	1()	2()	3()	4()	5()
33	Güvende	1()	2()	3()	4()	5()
34	Aşağılanmış	1()	2()	3()	4()	5()
Aşağıdaki her bir ifade için, lütfen havaalanı güvenlik taramasından geçerken bu ifadeye katılıp katılmadığınızı değerlendirin (burada '1' bu ifadeye hiç katılmadığınızı ve '5' bu ifadeye tamamen katıldığınızı anlamına gelir):		İFADELER				
		1-Hiç katılmıyorum	2-Katılmıyorum	3-Kararsızım	4-Katılıyorum	5-Tamamen katılıyorum
İşbirlikçi Davranış Ölçeği						
35	Havaalanı güvenlik görevlilerine bilgi vermekten çekinmem.	1()	2()	3()	4()	5()
36	İstenirse havaalanı güvenlik görevlisine her şekilde yardımcı olurum.	1()	2()	3()	4()	5()
37	Havaalanında bir kişi veya nesneyle ilgili şüphelerim olursa, hemen bir güvenlik görevlisiyle iletişime geçerim.	1()	2()	3()	4()	5()
38	Havaalanlarındaki güvenliğe güveniyorum.	1()	2()	3()	4()	5()
39	Havaalanı güvenlik görevlilerine karşı takdir ve saygı duyuyorum.	1()	2()	3()	4()	5()
40	Türkiye'deki güvenlik durumu göz önüne alındığında, havaalanlarındaki güvenlik kontrollerini haklı buluyorum.	1()	2()	3()	4()	5()
41	Havaalanlarındaki güvenlik birimi, yolcuların güvenliği konusunda doğru kararlar veriyor.	1()	2()	3()	4()	5()

EK-2. Etik Kurul Karar Belgesi

Evrak Kayıt Tarihi: 15.11.2022

Protokol No: 442821

Tarih: 22.11.2022



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ SOSYAL VE BEŞERÎ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Yüksek Lisans Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Havaalanı Güvenlik Süreçlerinden Geçen Yolcuların Adalet Algıları Üzerine Bir Araştırma
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Dr. Öğr. Üyesi Gamze ORHAN
TEZ YAZARI:	Betül POLAT
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu
Prof. Dr. Saim ÖNCE (Başkan-İkt. ve İdari Bil. Fak.)	
Prof. Dr. M. Erkan UYUMEZ (Başkan Yardımcısı -İkt. ve İdari Bil. Fak.)	Prof. Dr. Fatime GÜNEŞ (Edebiyat Fak.)
Prof. Dr. Yıldız UZUNER (Eğitim Fak.)	Prof. Dr. İbrahim Cemil ULUKAN (Açıköğretim Fak.)
Prof. Dr. Handan DEVECİ (Eğitim Fak.)	Prof. Dr. Erkan YÜKSEL (İletişim Bil. Fak.)