

Subject Area  
Business, Air Transport  
Management,

Year: 2022  
Vol: 8  
Issue: 94  
PP: 506-520

Arrival  
28 November 2021  
Published  
31 January 2022  
Article ID Number  
3875  
Article Serial Number  
30

Doi Number  
<http://dx.doi.org/10.26449/ssj.3875>

How to Cite This Article  
Özdemir, E. & Avgan, S.  
(2022). "Yeni Normal  
Dönemde Covid 19  
Salgınının Yolcuların Hava  
Yolu Yolcu Taşımacılık  
Hizmetlerini Kullanma  
Niyeti Üzerindeki Etkisi"  
International Social  
Sciences Studies Journal,  
(e-ISSN:2587-1587) Vol:8,  
Issue:94; pp:506-520



Social Sciences Studies  
Journal is licensed under a  
Creative Commons  
Attribution-  
NonCommercial 4.0  
International License.

## Yeni Normal Dönemde Covid 19 Salgınının Yolcuların Hava Yolu Yolcu Taşımacılık Hizmetlerini Kullanma Niyeti Üzerindeki Etkisi

### The Impact Of The Covid 19 Epidemic On Passenger's Intention To Use Airline Passenger Transport Services In The New Normal Period

Erkan ÖZDEMİR<sup>1</sup>  Sıla AVGAN<sup>2</sup> 

<sup>1</sup> Prof. Dr. Bursa Uludağ Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Bursa, Türkiye

<sup>2</sup> Öğr. Gör., Bursa Uludağ Üniversitesi, Yenişehir İbrahim Orhan Meslek Yüksek Okulu, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programı, Bursa, Türkiye

#### ÖZET

COVID-19 salgını insan sağlığının yanı sıra ekonomik açıdan birçok sektörü de olumsuz etkilemiş ve etkilemeye devam etmektedir. Etkilenen sektörlerin en başında ise seyahat kısıtlamaları nedeniyle hava yolu taşımacılığı gelmektedir. Salgına karşı aşının bulunmasıyla birlikte dünyanın birçok ülkesinde yeni normal olarak adlandırılan döneme geçilmiştir. Bu süreçte alınan önlemler dâhilinde COVID-19 salgınının hava yolu yolcularının hava yolu yolcu taşımacılığı hizmetlerini kullanmalarına yönelik tutumlarını yeni normal dönemde araştırmak önemli hale gelmiştir. İlgili literatür incelendiğinde bu konudaki çalışmaların oldukça sınırlı olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın amacı hava yolu yolcularının yeni normal dönemde hava yolu yolcu taşımacılık hizmetlerini kullanma niyetini etkileyen faktörleri ortaya koymaktır. Araştırma verileri 19 Nisan 2021 – 13 Mayıs 2021 tarihleri arasında çevrim içi anket yöntemiyle Türkiye genelinde toplanmıştır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Toplanan veriler, PLS yapısal eşitlik modellemesiyle analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, yeni normal dönemde hava yolu yolcularının hava yolu yolcu taşımacılığını kullanma niyetini kalkış ve varış ülkelerindeki COVID-19 riskinin etkilediği bulunmuştur. Araştırma, konuyla ilgili yeni normal dönemde yapılan oldukça sınırlı akademik literatüre katkı sağlamaktadır. Pratik açıdan ise araştırma sonuçları hava yolu yolcu taşımacılığı yapan işletmelerin ve hükümetlerin izleyebilecekleri stratejiler açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Hava Yolu Müşterileri, Hava Yolu Yolcu Taşımacılığı, COVID-19, Yeni Normal Dönem, Niyet

#### ABSTRACT

The COVID-19 epidemic has negatively affected and continues to affect many sectors in terms of economy as well as human health. Air transport is one of the most affected sectors due to travel restrictions. With the discovery of the vaccine against the epidemic, the period called the new normal has been passed in many countries of the world. Within the measures taken in this process, it has become important to investigate the attitudes of the COVID-19 epidemic towards the use of air passenger transportation services in the new normal period. When the relevant literature is examined, it is seen that the studies on this subject are quite limited. The aim of this study is to reveal the factors affecting the intention of airline passengers to use air passenger transportation services in the new normal period. Research data were collected across Turkey by online survey method between 19 April 2021 – 13 May 2021. Convenience sampling method was used in the research. The collected data were analyzed by PLS structural equation modeling. As a result of the analysis, it was found that the COVID-19 risk in the countries of origin and destination affected the intention of airline passengers to use air passenger transport in the new normal period. The research contributes to the very limited academic literature on the subject in the new normal period. From a practical point of view, the results of the research are important for the strategies that air passenger transport companies and governments can follow.

**Keywords:** Airline Customers, Air Passenger Transport, COVID-19, New Normal Period, Intention

## 1. GİRİŞ

Çin'in Wuhan kentinde "nedeni bilinmeyen bir pnömoni (zatürre)" ifadesiyle ilk defa 31 Aralık 2019 tarihinde Dünya Sağlık Örgütü'ne (DSÖ) bildirilen COVID-19; 30 Ocak 2020 tarihinde küresel toplum sağlığı acil durumu; 11 Mart 2020 tarihi itibarıyla ise pandemi (evrensel salgın hastalık) ilan edilmiştir (Craig vd., 2020; Gössling vd., 2020; Huang vd., 2020; Nicola vd., 2020; WHO Novel Coronavirus-China, 2020). Türkiye'de ise Sağlık Bakanlığı verilerine göre, ilk COVID-19 vakası 10 Mart 2020 tarihinde bildirilmiştir (T.C Sağlık Bakanlığı, 2020a; WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard, 2020).

İlk COVID-19 vakalarının ortaya çıkmasıyla birlikte kısa zamanda hızla ilerleyen salgın, DSÖ verilerine göre 2020 Haziran ayı itibarıyla Türkiye ve dünya genelinde oldukça ciddi boyutlara ulaşmıştır (WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard, 2020). Salgının yayılma tehlikesiyle birlikte devletler, tam olarak bilinmeyen ve oldukça hızlı yayılım gösteren bu hastalık karşısında sert önlemler alma yoluna gitmiştir. Bu yaşananlar karşısında özellikle uluslararası hava yolu yolculuğunun hızla düşüşü, seyahat yasakları ve sınırların kapatılması; hava yolu, konaklama vb. gibi özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren birçok işletmenin ekonomik açıdan ciddi zorluklar yaşamasına sebep olmuştur (Gössling vd., 2020). Salgının ve alınan önlemlerin sektörel bazdaki yansımaları ise

özellikle havacılık, turizm ve konaklama sektörlerinin yaşanan süreçten diğer iş alanlarına nazaran daha olumsuz etkilenmesi şeklinde olmuştur (Baldwin ve Mauro, 2020; Craven vd., 2020).

Salgının yavaş yavaş kontrol altına alınmasıyla birlikte, birçok ülkede 2020 Mayıs ayı ortalarından itibaren uygulanan tedbirler kademeli olarak azaltılmaya başlanmıştır. “Yeni normal” olarak ifade edilen bu süreç eski normal dönemden oldukça farklı olmakla birlikte, özellikle bireysel tedbirlere (maske, mesafe, eldiven vb.) uyulmadığı takdirde salgının yeniden kontrolden çıkması riskini de içinde barındırmaktadır (Aydın ve Doğan, 2020). Dünyanın birçok ülkesinde olduğu gibi Türkiye’de de vaka sayıları ve ölümlerin azalmaya başlamasıyla salgına yönelik sınırlandırmaların Mayıs, Haziran ve Temmuz aylarına yayılarak kademeli olarak esnetilmesine yönelik çalışmalar başlatılmıştır. T.C Sağlık Bakanlığı tarafından “kontrollü sosyal hayat” olarak ifade edilen bu yeni normalleşme süreciyle maske, mesafe vb. tedbirlerin sürdürülmesi kaydıyla birtakım kısıtlamaların kaldırılması yoluna gidilmiştir (T.C Sağlık Bakanlığı E-Haber, 2020; T.C Cumhurbaşkanlığı E-Haber, 2020). Türkiye’de salgın sürecinde alınan önlemler dâhilinde durdurulmuş olan uçuş seferleri, yeni normalleşme süreci ile birlikte Haziran 2020 tarihi itibarıyla iç ve dış hatlarda yeniden başlamıştır (DHMİ, 2020a, 2020b).

Bu çalışmanın amacı, yeni normal dönemde COVID-19 salgınının ve alınan önlemlerin yolcuların hava yolu yolcu taşımacılığı hizmetlerini kullanma niyeti üzerindeki etkisini tespit etmektir. Çalışmanın ilk bölümünde COVID-19 salgını ve yayılımı hakkında bilgiler verilmiş ve bu bağlamda konuyla ilgili araştırma raporlarına yer verilmiştir. İlerleyen bölümlerde mevcut literatür ve araştırma raporları ışığında salgının hava yolu taşımacılığı üzerindeki etkileri, yeni normal dönemde ülkelere göre alınan tedbirler ve yeni normal dönemde hava yolu taşımacılığının durumu incelenmiştir. Çalışmanın araştırma kısmında araştırma metodolojisi açıklanarak, toplanan verilerinin analizinden elde edilen sonuçlar sunulmuştur. Çalışmanın sonuç bölümünde ise araştırma bulguları ilgili literatürle karşılaştırılarak hem teorik hem pratik açıdan değerlendirilmiş, bu konuda gelecekte yapılacak araştırmalar için öneriler sunulmuştur.

## 2. COVID-19 SALGINI VE MEVCUT DURUM

COVID-19’un ilk vakalarının Wuhan Güney Çin Deniz Ürünleri Şehir Pazarı (farklı hayvan türleri satan bir toptan balık ve canlı hayvan pazarı) çalışanlarında tespit edildiği bilinmektedir. DSÖ’nün Çin Halk Cumhuriyeti’ne ait COVID-19 raporuna göre hastalıkta ölümlerle sonuçlanan vakaların çoğunun ileri yaşlarda (60 yaş ve üzeri) ya da eşlik eden sistemik hastalığı (hipertansiyon, diyabet, kardiyovasküler hastalık, kanser, kronik akciğer hastalıkları başta olmak üzere diğer immünsüpresif durumlar) bulunan bireylerde gerçekleştiği belirtilmektedir (T.C Sağlık Bakanlığı, 2020b; WHO, Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019). Yüksek ateş, kuru öksürük ve yorgunluk hastalığın yaygın belirtileri arasında sayılırken; baş ağrısı, boğaz ağrısı, tat alma bozuklukları, koku kaybı gibi durumlar ise daha nadir rastlanan belirtiler arasında yer almaktadır. Bunların dışında hastalık çoğunlukla öksürük, hapsirme ya da konuşma kaynaklı damlacıklar aracılığıyla insandan insana bulaşmaktadır. Ayrıca, virüslü yüzeylerle temas sonrası bireyin ellerini göz, ağız ve yüz bölgelerine dokundurması sonucu da hastalığın yayılma gösterdiği belirtilmektedir. Bu nedenle ellerin sıklıkla su ve sabunla yıkanması ya da alkol bazlı ürünlerle temizlenmesi salgına karşı öneme üzerinde durulan konular arasında yer almaktadır (WHO, Q&A On Coronavirus, 2020).

COVID-19 hakkında ilgili literatürde başta sağlık alanı olmak üzere farklı bilim dallarında yapılmış birçok çalışma (Anderson vd., 2020; Chinazzi vd., 2020; Chiodini, 2020; Huang vd., 2020; Li vd., 2020; Lau vd., 2020; Remuzzi ve Remuzzi, 2020; Salari vd., 2020; Tabares, 2020) bulunmaktadır. Bu çalışmaların büyük bir kısmı yeni koronavirüsle ilgili genel bilgiler, hastalığın yayılımı, hastalıktan korunma yolları ve mevcut salgının etkileri hakkında değerlendirmeleri içermektedir. Anderson vd. (2020), ülkeler bazında salgını azaltmaya yönelik alınan önlemlerin COVID-19’un seyrine olan etkisini araştırmışlardır. Chinazzi vd. (2020), seyahat kısıtlamalarının COVID-19 salgınının yayılımı üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Chiodini (2020) çalışmasında COVID-19 ile ilgili DSÖ tarafından hazırlanan bilgilerin ve korunma yöntemlerinin de yer aldığı dünyanın çeşitli ülkelerinde üretilen videolar, akış şemaları, grafikler vb. gibi yönlendirici içerikleri sunmuştur. Huang vd. (2020), Wuhan’da yeni koronavirüse yakalanan hastaların klinik özelliklerini incelemişlerdir. Benzer şekilde Li vd. (2020) de Wuhan’da hastalığa yakalanan bireylerin yaş, cinsiyet vb. özelliklerini incelemiş, hastalık ve seyrile ilgili benzer sonuçlara ulaşmışlardır. Lau vd. (2020), hava trafiği ve vakaların yayılmasıyla ilgili verileri analiz ederek, ülkeden ülkeye uçuşlar ve iç hat hava trafiği ile koronavirüs salgını arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Remuzzi ve Remuzzi (2020), çalışmalarında mevcut salgınla ilgili olarak İtalya’nın sağlık sisteminin durumu ve özellikle yoğun bakım gerektiren hasta ihtiyaçlarının karşılanmasında etkili cevap verilebilmesini sağlamaya yönelik bir sağlık sistemi analizi yapmışlardır. Salari vd. (2020) çalışmalarında uçak koltuğu atamalarında sosyal mesafe kurallarının gözetilebilmesini sağlayacak bir programlama modeli önermişlerdir. Tabares (2021) hava yolu operasyonları için pandemisiz hava yolculuğu uygulamasını önerdiği çalışmasında, havaalanı terminal binalarında bulaşıcı

hastalıklardan arındırılmış bölge oluşturulması yoluyla hava yolculuğu üzerindeki sağlık tehdidinin kaldırılması ve yolcu güveninin yeniden kazandırılmasını önermiştir.

Salgının ekonomik etkileri hakkında yapılmış çalışmalar da bulunmaktadır. Bu çalışmaların önemli bir kısmı (Acar 2020; Akca, 2020; Craven vd., 2020; Czerny vd., 2020; Demir vd., 2020; Gössling vd., 2020; Hasanat vd., 2020; Iacus vd., 2020; Linden, 2021; McKibbin ve Fernando, 2020; Mhalla, 2020; Musselwhite vd., 2020; Suau-Sanchez vd., 2020; Rio-Chanona vd., 2020; Serrano ve Kazda, 2021) salgının etkilerini sektörel açıdan analiz etmektedir. Acar (2020) çalışmasında, yeni koronavirus salgınının turizm faaliyetleri üzerindeki mevcut ve ileride olabilecek etkilerini araştırmıştır. Akca (2020) ise çalışmasında, COVID-19'a yönelik alınan önlemler ve salgının havacılık sektörü üzerindeki etkilerini incelemiştir. Craven vd. (2020), COVID-19 salgını ve işletmeler üzerindeki etkilerini sektörel temelde araştırdıkları çalışmalarında olası senaryolar karşısında işletmelere çeşitli eylem önerileri geliştirmişlerdir. Czerny vd. (2021) çalışmalarında Çin havacılık sektörünün salgın sonrası yeniden toparlanmasını, elde edilen deneyimler ve durumdan çıkarılacak dersler açısından değerlendirmiştir. Demir vd. (2020), korona virüs salgınının Türkiye'de turizm sektörü üzerindeki etkilerini ve sonuçlarını incelemiştir. Çalışma, turizm alanında faaliyet gösteren işletme yöneticilerinin salgın öncesine, salgın sürecine ve sonrasına yönelik değerlendirmelerini içermektedir. Gössling vd. (2020), çalışmalarında COVID-19 salgınının etkilerini daha önce yaşanan salgın/pandemi veya kriz türleriyle karşılaştırmış ve pandeminin toplumu, ekonomiyi ve turizmi ne şekilde değiştireceğini araştırmışlardır. Hasanat vd. (2020), COVID-19'un Malezya'da E-Ticaret üzerindeki etkilerini incelemiştir. Iacus vd. (2020), COVID-19 salgını sonucu dünyadaki uçuş faaliyetlerindeki değişikliğin ve hava yolculuğu yasaklarının havacılık sektörü üzerindeki etkilerini ve sosyo-ekonomik etkisini değerlendirmişlerdir. Linden (2021) çalışmasında pandemi ve diğer çevresel etkilere maruz kalan havacılık sektörü yöneticileri için uzun dönemli planlar yaparken dikkate alınabilecek öneriler sunmuştur. McKibbin ve Fernando (2020), COVID-19'un küresel makroekonomik etkilerini inceledikleri çalışmalarında önümüzdeki yıl hastalığın ne şekilde gelişeceğine dair olası senaryolar hazırlamış, bu senaryolara dayanarak hastalığın makroekonomik sonuçları ve finansal piyasalar üzerindeki etkilerini incelemiştir. Mhalla (2020), COVID-19'un Çin ve dünya genelindeki yayılımını açıklayarak salgının dünya ekonomisi üzerindeki etkisini iki büyük sektör olan havacılık ve petrol sektörleri üzerinden değerlendirmiştir. Musselwhite vd. (2020), COVID-19 hastalığının genel olarak ulaşım ve sağlık üzerindeki, Suau-Sanchez vd. (2020) ise, hava taşımacılığı üzerindeki etkilerini incelemiştir. Rio-Chanona vd. (2020), arz ve talepte pandemi kaynaklı yaşanan şokları sektörel ve mesleki düzeyde analiz ettikleri çalışmalarında salgının etkisini COVID-19 öncesi dönemle karşılaştırmış; aynı zamanda eğlence, restoran ve turizm sektörlerinin yüksek düzeyde arz ve talep şoklarıyla karşı karşıya olduğunu çalışmalarında vurgulamışlardır. Serrano ve Kazda (2021), COVID-19 salgını sonrasında havaalanlarının pek çok açıdan farklılaşmak durumunda kalacağını öne sürdükleri çalışmalarında, havaalanı kapasiteleri, sağlanan hizmet düzeyleri, havaalanı gelirleri ve temassız teknolojilerin kullanımına değinmişlerdir.

Hava yolu yolcu taşımacılığını tutumlar, beklentiler veya öncelikler açısından inceleyen sınırlı sayıda çalışma (Eroğlu, 2020; Graham ve Kruse, 2020; Lamp vd., 2020; Samanci vd., 2020; Tuchen vd., 2021) bulunmaktadır. Örneğin Eroğlu'nun (2020) küresel pandemi öncesinde hava yolu şirketlerinde yolcu tutumlarını etkileyen unsurları tespit etmeyi amaçladığı çalışması; Graham ve Kruse'nin (2020) yaş ortalaması yüksek yolcuların koronavirüs pandemiden sonra hava yolu yolculuğuna yönelik tutumlarını inceleyen çalışmaları; Lamp vd.'nin (2020) yolcuların COVID-19 salgını sırasında ve salgın sonrasında iş ve eğlence amaçlı seyahatleri kapsayan, uçuş istekliliklerini öngören faktörleri belirlemeyi amaçladıkları çalışmaları; Samanci vd.'nin (2020) hava yolu sektöründe hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi için müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin tespit edilmesiyle aynı anda hava yolu sektörü yöneticilerinin önceliklerinin belirlenmesini amaçlayan çalışmaları; Tuchen vd.'nin (2021) COVID-19 sonrası dönemde havacılık sektörü açısından havaalanı kullanıcı deneyiminin önemli bir stratejik planlama aracı olduğunu vurguladıkları çalışmaları sınırlı sayıdaki çalışmalardan bazılarıdır.

### 3. COVID-19 SALGINININ HAVA YOLU YOLCU TAŞIMACILIĞINA ETKİLERİ VE YENİ NORMAL DÖNEMDE DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE ALINAN ÖNLEMLER

Hava yolu yolculuğunun grip ve korona virüslerin yayılımında önemli rol oynadığını gösteren çalışmalar bulunmaktadır (Browne vd., 2016; Craig vd., 2020). Hava yolu taşımacılığının farklı noktalar arasında, hızlı bir şekilde geniş coğrafyalara ulaşımı sağlayan bir taşımacılık türü olması, COVID-19'un dünya genelinde birçok bölgeye yayılmasında etkili olmuştur. Havalimanlarının yaşam, alışveriş ve ticaret alanları olmasının yanı sıra, aynı zamanda yolcu aktarım merkezleri olması ve COVID-19'un solunum yoluyla bulaşma riski, virüsü aynı uçakta seyahat eden yolcuların kapma olasılığını da arttırmaktadır. Bütün bu sebepler pandemi döneminde hava yolu taşımacılığının daha ön planda tutulmasına neden olmuştur (Akca, 2020; Macit ve Macit, 2020).

Salgının pandemiye dönüşmesiyle birlikte yayılımın hızlanması, ülkeleri öncelikle uçuşları kısıtlamaya ve zaman zaman ise yasaklamaya yönelik tedbirler almaya yöneltmiştir. Bu durum birçok hava yolu işletmesinin



faaliyetlerini yerine getirememesi sonucunda maruz kaldıkları zararı karşılayamamasına neden olmuştur (Duran ve Acar, 2020). Bununla birlikte ülkelerin almış olduğu tedbirlere karşın toplumda hava yolu taşımacılığının kullanımına yönelik ortaya çıkan endişe, hava yolunu talep edilmeyen bir ulaştırma türü haline getirmiştir. Bütün bunların sonucunda havacılık sektörü kısıtlama ve yasaklamaların getirdiği zorlukların yanı sıra zamanla müşteri talebindeki azalmayla da karşı karşıya kalmıştır (Akca, 2020).

Uluslararası Havalimanları Konseyi (ACI) istatistiklerine göre krizin erken etkilerinin hissedildiği 2020 yılının ilk çeyreğinde dünya genelinde havalimanları yolcu trafiği beklenen düzeyin altında kalmış ve %12 oranında azalış göstermiştir (Lioutov, 2020). Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği (IATA) 2020 Nisan ayında dünya genelinde hava yolculuğunun neredeyse tamamen durma noktasına geldiğini ve toplam ücretli yolcu kilometre gelirlerinde 2019'a kıyasla (RPKs) %94, arz edilen koltuk kilometre (ASKs) rakamlarında ise %87 oranında düşüş gerçekleştiğini belirtmiştir. 2020 Mayıs itibariyle ise düşen talebi canlandırmak amacıyla dünyanın birçok ülkesinde hava yolları iç hat seyahatlerinde 2019'a kıyasla bilet fiyatlarında %23'e varan indirimlere başvurulmuştur. Bu hamle iç pazarlarda az da olsa bir talep artışı sağlamıştır (IATA, 2020).

DSÖ'nün uyarıları doğrultusunda salgının kontrol altına alınması ve yayılımın azaltılmasına yönelik çalışmalar, dünya genelinde ülke hükümetlerini yeni normal dönemde bu doğrultuda önlemler almaya yöneltmiştir. Salgının ortaya çıkışıyla birlikte alınan katı önlemler, yeni normalleşme süreçleriyle gevşetilmeye başlanmış, fakat normalleşmenin kontrollü olarak sağlanabilmesi adına bu dönem, yeni ve farklı önlemler alınması gereğini doğurmuştur. Ülkelere göre bu süreçte alınan önlemlerin ve yapılan uygulamaların bir kısmını aşağıdaki gibi özetlemek mümkündür.

COVID-19 nedeniyle karantina, kapatma vb. uygulamalar yapan ve vaka sayılarının azalmasıyla birlikte normalleşme sürecine geçmeye başlayan ülkelerden biri salgının güçlü olduğu dönemlerde vaka sayısının oldukça yüksek olduğu İspanya olmuştur. Normalleşme süreciyle birlikte ülkede bar, restoran, pazar yeri, otel, müze ve ibadet alanları sınırlı bir şekilde yeniden açılmıştır. Bu süreçte tüm kapalı alanlar ve toplu ulaşım araçlarında maske zorunluluğu getirilmiştir. Salgından yoğun şekilde etkilenen ülkelerden bir diğeri olan İtalya'da normalleşme süreciyle birlikte birçok sektörde iş yerleri kademeli olarak açılmaya başlamıştır. Restoran, kafe, kuaför vb. hizmet işletmelerinin açılışının da kademeli olarak yapıldığı ülkede 2020 Eylül ayı itibariyle okulların da açılması planlanmıştır. Fransa'da normalleşme süreci halkın uzun zaman sonra ilk kez izin kâğıdı olmadan sokağa çıkmasıyla başlamıştır. Normalleşmenin ilk dönemi olan bu süreçte ülkede bar, restoran, kuaför salonları, kütüphaneler vb. işletmeler kapalı kalmaya devam ederken, toplu taşıma kullanılırken maske takma zorunluluğu sürdürülmüştür. Hollanda, vaka sayılarının azalmasıyla birlikte birçok tedbiri gevşeterek normalleşmeye geçiş yapan diğer bir ülke olmuştur. Ülkede kreşler ve ilkokullarda sosyal mesafe kurallarına uygun oturma düzenleri ve ayrı sınıf ortamları sağlanarak yeniden ders başı yapılmıştır. Almanya, ülke genelindeki berber ve kuaförleri yeniden açarken, müze ve sergiler için hijyen ve sosyal mesafe kurallarına uyulması şartını getirmiştir. Yunanistan'da normalleşme adımları kapsamında bütün mağaza ve işletmeler faaliyetlerine başlamıştır. Okullar eğitim öğretime başlarken, kamu görevlileri işlerine geri dönmüş, ülkede kafe ve restoranlar önlemler kapsamında sadece dış mekân hizmeti verirken, müşteri ve çalışanlara maske takma zorunluluğu getirilmiştir. Diğer ülkelerde olduğu gibi Yunanistan'da da toplu taşıma araçlarında maske takılması zorunluluğu alınan önlemler arasında yer almıştır. Avrupa ülkelerinde benzer önlemler alınırken vaka ve ölüm rakamlarıyla salgından en fazla etkilenen ülkelerden biri olan Amerika Birleşik Devletleri'nde ise eyaletler bazında önlemlerin gevşetilmesi yoluna gidilmiştir. Seçilen eyaletlerde ilk aşamada sinema, tiyatro, ibadethane vb. mekanlar sosyal mesafe ve hijyen kuralları çerçevesinde açılırken, birçok eyalette okulların yıl sonuna kadar kapalı kalmasına karar verilmiştir. Salgının ortaya çıktığı Çin'de ise diğer ülkelere farklı olarak vakaların, hastalığı geçiren ya da sağlıklı bireylere verilen renk kodlarını içeren uygulamalarla takip edildiği bir normalleşme süreci yaşanmıştır. Eyalet ve şehirlerarası seyahatlerde bu renk kodlarına (yeşil: sağlıklı, sarı: şüpheli, kırmızı: sağlıklı) göre kafe vb. mekânlara girişler ya da gerekirse karantina uygulamaları yapılmıştır. Şehirlerarası geçiş yapan her bireye 14 gün karantina şartı da alınan önlemler arasında yer almıştır (Alperen, 2020; Mehmet, 2020; Zengin, 2020; CNNTurk, 2020; İpek, 2020; NTV, 2020).

Türkiye'de ise 1 Haziran 2020 tarihinden itibaren yeni normalleşme sürecine geçiş kademeli olarak gerçekleşmeye başlamıştır. 1 Haziran itibariyle şehirlerarası seyahat kısıtlamalarının kaldırılmasıyla başlayan süreç, sokağa çıkma yasakları ve yaş kısıtlamalarının kaldırılması, idari izinde bulunan ya da esnek çalışma sistemindeki kamu personelinin normal mesaiye başlaması, kafe, restoran vb. mekanların hijyen kuralları çerçevesinde yeniden faaliyete geçmesi ve hava yolu ulaşımı da dahil olmak üzere toplu taşımanın yeniden kullanımıyla birlikte yeni normal dönem yeni önlemlerle başlamıştır. Sağlık Bakanlığı, Koronavirüs Bilim Kurulu önerilerine dayanarak kontrollü normalleşme süreci kapsamında farklı iş kollarında alınması gereken önlemlere yönelik bir rehber hazırlamıştır (Yener, 2020; T.C Sağlık Bakanlığı, 2020c). Restoran, kafe gibi işletmelerde, Sağlık Bakanlığı

tarafından belirlenen hijyen, temizlik ve sosyal mesafe kuralları arasında, müşterilere girişte ateş ölçümü yapılması, maskesiz müşterinin içeri alınmaması, masalarda el antiseptiği ve kolonya bulundurulması gibi kurallar konulmuştur. Hava yolu da dâhil olmak üzere toplu ulaşım kullanımında seyahatlerde HES (Hayat Eve Sığar) kodu kullanımı zorunlu tutulmaya başlanmıştır. İşyerleri için alınan önlemler dışında yeni normalleşme sürecinde eğitim kurumları için de birtakım önerilerin yer aldığı rehberler yayınlanmıştır. Yüksek Öğretim Kurumu da “Küresel Salgında Yeni Normalleşme” ye yönelik rehber hazırlamıştır. Buna göre yükseköğretim faaliyetleri yeni normalde uzaktan eğitim, uygulamalı eğitimler, ölçme ve değerlendirme, yabancı uyruklu öğrenciler ve toplantı-kongre-değişim programları başlıkları altında düzenlenmiştir (DW, 2020; T.C Millî Eğitim Bakanlığı, 2020; YÖK, 2020).

#### 4. YENİ NORMAL DÖNEMDE HAVA YOLU TAŞIMACILIĞI

Hava yolu sektörü, salgının sebep olduğu mevcut duruma uyum sağlayabilmek için hızlı bir şekilde önlemler almak zorunda kalmıştır (Serrano ve Kazda, 2020). Salgın süreci ve takip eden normalleşme döneminde, salgının yayılımını kontrol etme, gerekli önlemleri alma ve genel toplum sağlığını koruma amacıyla dünya çapında hava taşımacılık faaliyetlerinin düzenlenmesine yönelik kurallar belirlenmiştir. Çin Sivil Havacılık İdaresi'nin (CAAC) yayınladığı ve farklı dillere çevrilen hava yolu taşımacılığı ve havaalanı faaliyetlerine yönelik kılavuzlarda yurt dışı ve yurt içi vakaların önlenmesine yönelik uygulamalar, iç ve dış hat uçuşlarına göre risk seviyelerinin sınıflandırılması, kişisel korunma önlemleri ve çalışanlara yönelik önlemlerle birlikte karantina süreçlerinin düzenlenmesi basamakları ayrıntılı şekilde belirtilmiştir. Yolcuların vücut sıcaklığı ölçümü, hastalık belirtilerinin tespit edilmesi ve risk seviyelerine göre sınıflandırılması, gerekirse alınacak müdahale veya karantina uygulama adımları da kılavuzlarda yer almaktadır. Havalimanları içinde aynı şekilde yolcu ve çalışan sağlığının korunması amacıyla binalarda yapılan dezenfektasyon uygulamaları, havalandırma, hijyen önlemleri, çalışanlara yönelik koruyucu ekipmanlar vb. konularda yapılması gerekenler ayrıntılı şekilde listelenmektedir (CAAC, 2020a; 2020b). Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı'nın (EASA) Avrupa Hastalık Önleme ve Kontrol Merkezi (ECDC) ve Avrupa Komisyonu ile birlikte hazırladıkları standartlarda salgın sonrasında normalleşmeyle birlikte hava yolu ulaşımında alınan önlemler ve uygulamalar yer almaktadır. Havacılık Sağlık Güvenlik Protokolü adıyla hazırlanan standartlarda hava yolu ulaşımında COVID-19'un neden olduğu kesintinin ardından hava yolu faaliyetlerinin normale dönmesiyle birlikte hava yolu yolcuları ve personelinin sağlığı ve güvenliğine yönelik ayrıntılı bilgiler ve alınması gereken önlemler bulunmaktadır (EASA, 2020). Bunların dışında uluslararası düzeyde faaliyet gösteren havacılık kurumları, ülkelerin almış oldukları aksiyon ve planları takip ederek küresel havacılık sisteminin emniyeti açısından bilgilendirme, iletişim ve koordinasyon sağlamaktadırlar. IATA ve ICAO gibi kuruluşlar ise havacılık alanında ülkelerin COVID-19 kapsamında uyguladığı kural ve kısıtlamaların güncel olarak takip edilebilmesine yönelik veriler yayınlamaktadır (Akca, 2020).

Türkiye'de ise Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından 24 Mart 2020 tarihinde COVID-19 salgınına yönelik “Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni” adıyla, hava yolu işletmeleri, terminal işletmeleri, yer hizmetleri kuruluşları, temsil, gözetim ve yönetim kuruluşlarını kapsayacak şekilde salgına yönelik alınan önlem ve uygulamalar yayınlanmıştır (SHGM Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, 2020). Bu önlemlerin dışında SHGM, iç ve dış hatlarda hava yolu taşımacılığının yeniden başlamasıyla birlikte 11 Haziran 2020 tarihinden itibaren geçerli olmak üzere Türk Havaalanlarını kapsayan bir notam yayınlamıştır (SHGM 11.06.2020 tarihli notam). Hava yolu taşımacılığının hijyen kuralları dahilinde, sağlıklı bir şekilde sürdürülebilmesi için yapılan uygulamalardan biri de havaalanlarına “pandemi sertifikası” verilmesidir. Turizm Bakanlığı'nın COVID-19'un havaalanlarında yayılımını önlemek amacıyla “Havaalanı Pandemi Tedbirleri ve Sertifikasyonu Genelgesi” kapsamında verilen sertifikalarda, havaalanı işletmecileri, terminal kuruluşları, yer hizmetleri kuruluşları, havaalanına yolcu getiren ulaşım araçları ile yolcular da dâhil olmak üzere, her bir kurum/kuruluşun kendi bünyesinde olması gerekli tedbirlere uyum aranmaktadır. Söz konusu tedbirleri yerine getiren işletmelere, yapılan denetimler sonucunda “pandemi sertifikası” verilmektedir (SHGM Havaalanı Pandemi Tedbirleri ve Sertifikasyonu Genelgesi, 2020).

Daha önce ifade edildiği gibi bu çalışmada, yeni normal dönemde hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyetini etkileyen COVID-19 ile ilişkili faktörlerin etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Yukarıda ele alınan literatür çerçevesinde COVID-19 kaynaklı riskler ve alınan önlemler belirlenmiş, aşağıda belirtilen araştırma hipotezleri oluşturulmuştur:

H<sub>1</sub>: Gidiş ve varış ülkesinde salgın riskinin düşük olması, hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

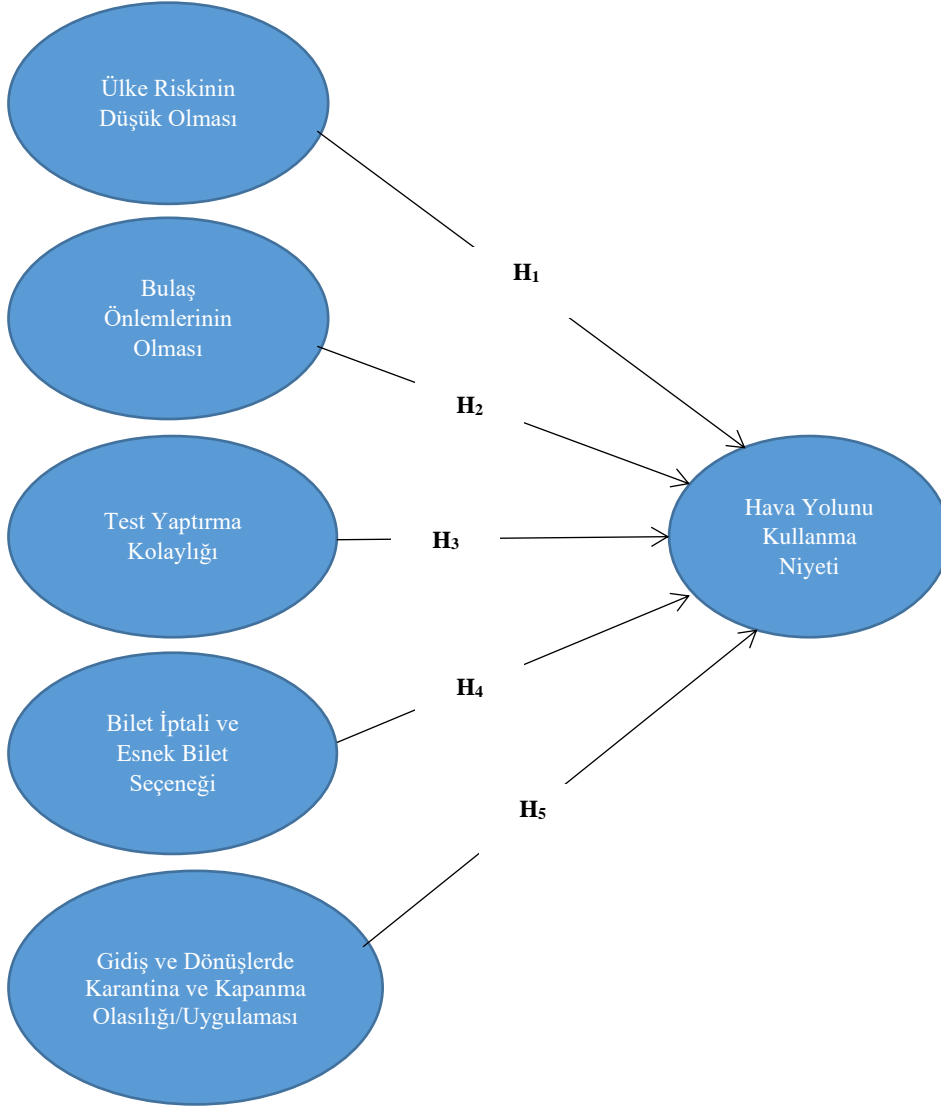
H<sub>2</sub>: Salgına karşı bulaş önlemlerinin alınmış olması, hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H<sub>3</sub>: COVID-19'a ilişkin test yaptırma kolaylığının olması, hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H<sub>4</sub>: Hava yolu firmalarının yolculara bilet iptali ve esnek bilet seçeneği sunması, hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyeti üzerinde pozitif etkiye sahiptir.

H<sub>5</sub>: Gidiş ve dönüşlerde karantina ve kapanma olasılıklarının ve/veya uygulamalarının olması, hava yolu yolcularının hava yolunu kullanma niyeti üzerinde negatif etkiye sahiptir.

Yukarıda belirtilen araştırma hipotezleri doğrultusunda oluşturulan araştırma modeli ise aşağıda Şekil 1'de görülmektedir.



Şekil 1: Araştırma Modeli

## 5. METODOLOJİ

Araştırmanın amacı, yeni normal dönemde COVID-19 salgınının ve alınan önlemlerin yolcuların hava yolu yolcu taşımacılık hizmetlerini kullanma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Anket formunda yer alan soruların anlaşılabilirliğinin test edilmesi ve gerekirse düzeltmelerin yapılabilmesi amacıyla bir pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma 7-10 Şubat 2021 tarihleri arasında araştırmanın hedef kitlesinde yer alan ve çoğunluğu havacılık sektöründe görev yapmakta olan 10 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çevrimiçi anket yönteminin kullanıldığı pilot çalışma sonucunda ankette yer alan ifadelerde küçük düzeltmeler yapılmış olup, herhangi bir ifadenin çıkarılmasına ihtiyaç duyulmamıştır. Pilot çalışmanın ardından araştırma verileri 19 Nisan 2021 – 13 Mayıs 2021 tarihleri arasında Türkiye genelinde toplanmıştır. Veri toplama çevrimiçi anket yöntemi kullanılmıştır. Anket bağlantılarının dağıtımında sosyal medyadan yararlanılmıştır. Örneklem yöntemi olarak çalışmada kolayda örneklem yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama süreci sonunda analizlere uygun 422 adet anket toplanmıştır. Anketi dolduranlar daha önce hava yolu yolculuğu yapmış kişilerdir. Elde edilen veriler, frekans analizi ve yapısal eşitlik modellemesi kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümdeki sorular katılımcıların demografik özelliklerini ölçen kategorik sorulardır. İkinci bölümde ise araştırma modelini oluşturan ölçek ifadeleri bulunmaktadır. Ölçek soruları 5’li Likert ölçeği kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmada yer alan 17 sorunun 14 tanesi Graham ve Kruse’nin (2020) yaptıkları çalışmadan yararlanılarak oluşturulmuştur. Anket formunda yer alan “Salgın kaynaklı olarak bilet iptal seçeneğinin bulunması”, “Varış sonrasında salgına karşı sıkı önlemlerin uygulanması”, “Geri dönüş zamanında ülkeme gittiğim ülke arasındaki uçuşların durdurulma (kapatılma) olasılığı” anket soruları yazarlar tarafından ölçek ifadelerine eklenmiştir.

## 6. BULGULAR

### 6.1. Katılımcılara İlişkin Bulgular

İlk olarak araştırma katılımcılarının özelliklerine ilişkin veriler frekans analizi ile değerlendirilmiştir. Daha sonrada analizlerde kullanılan ölçek boyutlarının güvenilirlik ve geçerlilikleri analiz edilmiş ve sonrasında önerilen araştırma modeli yapısal eşitlik modellemesi analiziyle test edilmiştir. Araştırmaya katılan kişilerin demografik özellikleri aşağıdaki Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Değişkenler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	225	53,3
	Erkek	197	46,7
Yaş	20 ve altı	5	1,2
	21-30	74	17,5
	31-40	108	25,6
	41-50	92	21,8
	51-60	108	25,6
	61-70	29	6,9
	71 ve üzeri	6	1,4
Eğitim	İlk ve orta öğretim	3	0,7
	Lise	34	8,1
	Ön lisans	38	9,0
	Lisans	222	52,6
	Yüksek Lisans	74	17,5
	Doktora	51	12,1
Gelir	3000 TL ve altı	51	12,1
	3001 TL -5000TL	85	20,1
	5001 TL -7000TL	108	25,6
	7001 TL -9000TL	75	17,8
	9001 TL ve üzeri	103	24,4
<b>Toplam</b>		422	100,0

Tablo 1 incelendiğinde kadın katılımcıların erkek katılımcılara göre, 31-60 yaş aralığında olanların diğer yaş gruplarına göre katılımının daha fazla olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi açısından lisans eğitimine sahip bireylerin katılımı diğer eğitim gruplarına göre daha yüksektir. Gelir açısından ise en yüksek katılım olan grup 5001-7000TL ile 9001 ve üzeri TL gelire sahip bireylerden oluşmaktadır.

### 6.2. Ölçüm Modeli Analiz Sonuçları

Araştırma modelinin testinde PLS yapısal eşitlik modellemesi (PLS-YEM) analizi kullanılmıştır. PLS-YEM son yıllarda pazarlama yazınında oldukça fazla kullanılan analiz yöntemlerinden biridir (Henseler, 2017: 361). Kovaryans bazlı yapısal eşitlik modellemesi analizlerine göre parametrik olmayan yapısı (normal dağılımı gerektirmemesi), karmaşık modelleri birlikte analiz edebilmesi, istatistiki açıdan gücü, küçük örneklerle çalışabilmesi ve uyum iyiliği değerlerini gerektirmemesi gibi özellikleri (Sarstedt vd., 2017: 11-14) bu analizin tercih edilmesindeki önemli özelliklerdir. Ayrıca bu program kullanıcı dostu bir programdır. Bu çalışmada yeterli örneklem büyüklüğüne ulaşılmasına karşın bu ve diğer özellikleri nedeniyle tercih edilmiştir.

Önerilen araştırma modelinin YEM analizi öncesinde verilerin güvenilirlik ve geçerlilik açısından incelenmesi gereklidir. Bu nedenle ilk olarak araştırma modelinde kullanılan ifadelerin ölçüm modeli analizi yapılmıştır. Bu bağlamda ilk olarak ifadelerin faktör yükleri, güvenilirlikleri ve AVE değerleri hesaplanmıştır. Daha sonra modelde yer alan yapıların geçerlilikleri Fornell ve Larcker ayrışma geçerliliği ve HTMT ayrışma geçerliliği analizleri ile analiz edilip değerlendirilmiştir.

Hair vd. (2014: 618-619) çalışmalarında faktör yüklerinin 0,50’nin üzerinde, Cronbach’s Alpha ve Birleşik Güvenilirlik (CR) değerlerinin 0,70’in üzerinde, Açıklanan Ortalama Varyans (AVE) değerlerinin de 0,50’nin

üzerinde olması gerektiğini ifade etmektedir. Araştırma modelinde 6 boyut ve 17 ifade bulunmakta olup, modelde yer alan boyutların ölçüm modeli analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 2’de görülmektedir.

Tablo 2. Ölçüm Modeli Analiz Sonuçları

Boyut, İfadeler ve İfadelerin Kısaltması	Faktör Yüğü	Cronbach's Alfa Değeri	Birleşik Güvenilirlik (CR) Değeri	Açıklanan Ortalama Varyans (AVE) Değeri
<b>Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı ve/veya Uygulanması</b>				
Geri dönüş sonrasında 14 gün karantina uygulanması (Dkarantina)	0,780	0,811	0,863	0,612
Geri dönüş zamanında ülkeme gittiğim ülke arasındaki uçuşların durdurulma (kapatılma) olasılığı (Durdurulma)	0,802			
Variş sonrasında 14 gün karantina uygulanması (Vkarantina)	0,778			
Variş sonrasında salgına karşı sıkı önlemlerin uygulanması (Vsonrası)	0,769			
<b>Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri</b>				
Salgın kaynaklı olarak bilet iptal seçeneğinin bulunması (İptal)	0,965	0,932	0,967	0,936
Salgın kaynaklı olarak esnek bilet değişim seçeneğinin bulunması (Esnek)	0,970			
<b>Hava Yolunu Kullanma Niyeti</b>				
COVID-19 salgını öncesine göre belirgin bir şekilde daha az uçak yolculuğu yapacağım. (Az)	0,830	0,817	0,867	0,623
COVID-19 salgını seyahat kararlarımı büyük oranda etkilemektedir. (Kararlarım)	0,885			
Önceki dönemlerde hava yoluyla gittiğim bazı yerlere şimdi gitmek için imkânım olursa diğer ulaşım seçeneklerini tercih edeceğim. (Seçenekler)	0,769			
Önümüzdeki 1 yıl içerisinde ulaşım aracı olarak hava yolunu kullanmayı düşünmüyorum. (Önümüzdeki)	0,656			
<b>Test Yaptırma Kolaylığı</b>				
Seyahat sonrasında kolaylıkla COVID-19 testi yaptırılabilmesi (Ssonrasında)	0,952	0,882	0,944	0,894
Seyahat öncesinde kolaylıkla COVID-19 testi yaptırılabilmesi (Söncesinde)	0,939			
<b>Bulaş Önlemlerinin Olması</b>				
Havaalanı içinde salgına karşı riskleri azaltacak önlemlerin alınmış olması (HAönlem)	0,973	0,955	0,971	0,917
Havaalanına yapılan toplu taşıma hizmetleri için salgına karşı riskleri azaltacak önlemlerin alınmış olması (TThizmetleri)	0,945			
Uçak içinde salgına karşı riskleri azaltacak önlemlerin alınmış olması (Uİönlem)	0,954			
<b>Ülke Riskinin Düşük Olması</b>				
Gideceğim yerde hastalığın bulaşma riskinin düşük olması (Gideceğim)	0,919	0,848	0,929	0,867
Kendi ülkemde hastalığın bulaşma riskinin düşük olması (Ülkemde)	0,943			

Tablo 2 incelendiğinde, boyutlarda yer alan ifadelerin faktör yüklerinin 0,656 ile 0,973 arasında olduğu görülmektedir. Ayrıca boyutların Cronbach's Apha değerlerinin 0,811 ile 0,955 arasında, birleşik güvenilirlik değerlerinin 0,863 ile 0,971 arasında olması ölçeğin kendi içinde tutarlı olduğunu göstermektedir. Boyutların AVE değerleri ise 0,612 ile 0,936 arasındadır. Bu sonuçlar ise birleşme geçerliliğinin sağlandığını ifade etmektedir.

Ayrışma geçerliliğinin analizi için ilk olarak Fornell ve Larcker (1981) ayrışma geçerlilik analizi gerçekleştirilmiştir. Kavramsal açıdan benzer olan iki boyutun farklılıklarının derecesini ölçmede kullanılan bu kriter gereğince araştırmada yer alan boyutların her birinin AVE değerinin karekökü, boyutlar arasındaki korelasyonlardan daha yüksek olmalıdır. Fornell ve Larcker kriterine göre bulunan ayrışma geçerliliği analiz sonuçları aşağıdaki Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3. Ayrışma Geçerliliği Analiz Sonuçları (Fornell ve Larcker)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri (1)	<b>0,968</b>					
Bulaş Önlemlerinin Olması (2)	0,690	<b>0,957</b>				
Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulanması (3)	0,562	0,625	<b>0,782</b>			
Hava Yolunu Kullanma Niyeti (4)	0,138	0,216	0,185	<b>0,790</b>		
Test Yaptırma Kolaylığı (5)	0,625	0,790	0,580	0,197	<b>0,946</b>	
Ülke Riskinin Düşük Olması (6)	0,456	0,635	0,525	0,228	0,611	<b>0,931</b>

Not: Tabloda koyu olarak yazılan değerler her bir boyutun AVE değerinin karekök değeridir. (1) Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri; (2) Bulaş Önlemlerinin Olması; (3) Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulanması; (4) Hava Yolunu Kullanma Niyeti; (5) Test Yaptırma Kolaylığı; (6) Ülke Riskinin Düşük Olması

Yukarıdaki Tablo 3 incelendiğinde, her bir boyutun açıklanan ortalama varyans (AVE) değerinin karekökünün diğer boyutlarla olan korelasyon değerlerinden daha yüksek olduğu görülmektedir. Dolayısıyla Fornell ve Larcker



kriterine göre ayrışma geçerliliği sağlanmıştır. Ayrışma geçerliliği ile ilgili bir diğer kriter ise Henseler vd. (2015) tarafından önerilen HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio) kriteridir. Önerilen bu kriter gereğince HTMT değeri 0,85' in altında olmalıdır. Eğer boyutlar benzer içerikteki ise HTMT kriteri 0,90'a kadar uygun olabilmektedir (Henseler vd., 2015). Aşağıdaki Tablo 4'te HTMT kriterine göre bulunan ayrışma geçerliliği sonuçları sunulmuştur.

Tablo 4. Ayrışma Geçerliliği Analiz Sonuçları (HTMT Kriteri)

	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri (1)						
Bulaş Önlemlerinin Olması (2)	0,732					
Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulaması (3)	0,595	0,672				
Hava Yolunu Kullanma Niyeti (4)	0,112	0,197	0,178			
Test Yaptırma Kolaylığı (5)	0,689	<b>0,862</b>	0,666	0,197		
Ülke Riskinin Düşük Olması (6)	0,511	0,708	0,609	0,236	0,709	

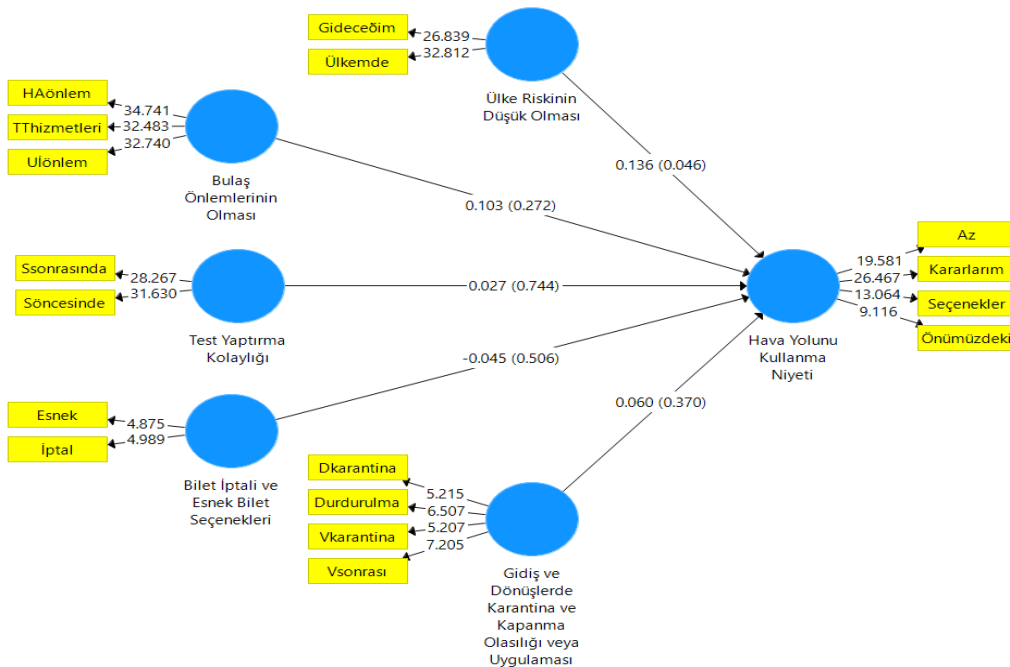
Tablo 4 incelendiğinde, bir değer dışında HTMT kriteri şartlarının sağlandığı görülmektedir. *Test Yaptırma Kolaylığı (5)* ve *Bulaş Önlemlerinin Olması (2)* boyutları birbirleriyle benzer içeriğe sahip boyutlar olarak değerlendirildiğinde bulunan 0,862 değerinin de 0,90 değerinden düşük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla tüm boyutlar arasındaki ayrışma geçerliliğinin HTMT kriterine göre de sağlandığı ifade edilebilir.

Sonuç olarak güvenilirlik ve geçerlilik analizleri neticesinde araştırma modelindeki boyutların yapısal eşitlik modellemesi yapmaya uygun olduğu görülmektedir.

### 6.3. PLS Yapısal Eşitlik Modellemesi Analiz Sonuçları

Ölçüm modeli analizlerinden sonra öne sürülen hipotezleri test etmek amacıyla önerilen araştırma modeli PLS yapısal eşitlik modeli analiziyle değerlendirilmiştir. Araştırma modelinde yer alan *Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri*, *Bulaş Önlemlerinin Olması*, *Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulaması*, *Test Yaptırma Kolaylığı*, *Ülke Riskinin Düşük Olması* boyutları *Hava Yolunu Kullanma Niyetini* etkileyen egzogen değişkenler olarak modelde yer almaktadır. *Hava Yolunu Kullanma Niyeti* boyutu ise araştırma modelindeki endojen değişkendir.

Araştırma modelinin analizinde kısmi en küçük kareler yol analizi (PLS-SEM) kullanılmıştır. Modelin değerlendirilmesinde  $\beta$ , t-değerleri (t değeri > 1,96),  $R^2$ , etki büyüklüğü ( $f^2$ ) ve tahmin gücü ( $Q^2$ ) değerleri analiz edilmiştir. Modeldeki yol katsayılarını, doğrusallıkları (VIF), etki büyüklüğünü ( $f^2$ ) ve  $R^2$  değerlerini hesaplamak için PLS algoritması; modelin tahmin gücü ( $Q^2$ ) değerini hesaplayabilmek için de blindfolding analizi çalıştırılmıştır. PLS yol katsayılarının anlamlılıklarını ölçmede yeniden örnekleme (bootstrapping) tekniğiyle t-değerleri örneklemden 5000 alt örneklem alınarak hesaplanmıştır. Araştırma modelinin PLS Yapısal Eşitlik Modeli (PLS-SEM) analiz sonuçları aşağıdaki Şekil 2'de görülmektedir.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli (PLS-YEM) Analiz Sonucu Ekran Görüntüsü

PLS Yapısal Eşitlik Modellemesi (PLS-YEM) yol analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 5'de ve Yapısal eşitlik modelinin  $R^2$ ,  $f^2$ ,  $Q^2$ , VIF analiz sonuçları ise Tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 5. PLS Yapısal Eşitlik Modellemesi (PLS-YEM) Analiz Sonuçları

Hipotezler	Yollar	Standardize Beta Katsayısı	Standart Hata	T İstatistiği	P Değeri
H <sub>1</sub>	Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	-0,045	0,068	0,665	0,506
H <sub>2</sub>	Bulaş Önlemlerinin Olması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	0,103	0,093	1,100	0,272
H <sub>3</sub>	Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulaması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	0,060	0,067	0,897	0,370
H <sub>4</sub>	Test Yaptırma Kolaylığı -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	0,027	0,082	0,326	0,744
H <sub>5</sub>	Ülke Riskinin Düşük Olması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	<b>0,136</b>	0,068	1,997	<b>0,046</b>

Tablo 5 incelendiğinde bilet iptali ve esnek bilet seçenekleri (H<sub>1</sub>), bulaş önlemlerinin olması (H<sub>2</sub>), gidiş ve dönüşlerde karantina ve kapanma olasılığı veya uygulaması (H<sub>3</sub>), test yaptırma kolaylığı (H<sub>4</sub>) ve ülke riskinin düşük olması (H<sub>5</sub>) boyutlarının yolcuların hava yolunu kullanma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin anlamlılık değerleri görülmektedir. Tablo 5 incelendiğinde ilk dört hipotezin p değerlerinin 0,05'den büyük olduğu görülmektedir. Sadece H<sub>5</sub> hipotezinin p değerinin 0,05'den küçüktür. Dolayısıyla H<sub>1</sub>, H<sub>2</sub>, H<sub>3</sub>, H<sub>4</sub> hipotezlerinin desteklenmediği, H<sub>5</sub> hipotezinin ise desteklendiği görülmektedir.

Gidiş ve varış ülke riskinin düşük olması boyutunun yolcuların hava yolunu kullanma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin H<sub>5</sub> hipotezinin anlamlılık değeri incelendiğinde p=0,046 (p<0,05) olduğundan hipotez anlamlıdır ve H<sub>5</sub> hipotezi desteklenmektedir. Bu hipotezin etki oranını ifade eden Standardize Beta Katsayısı incelendiğinde, gidiş ve varış ülke riskinin düşük olması boyutunun  $\beta$  katsayısının 0,136 düzeyinde bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Diğer hipotezler anlamlı bir etkiye sahip olmadığı için bu hipotezlere ait Standardize Beta Katsayıları değerlendirilmemiştir. Aşağıdaki Tablo 6'da PLS yapısal eşitlik modelinin R<sup>2</sup>, f<sup>2</sup>, Q<sup>2</sup> ve VIF değerleri sunulmuştur.

Tablo 6. Yapısal Eşitlik Modelinin R<sup>2</sup>, f<sup>2</sup>, Q<sup>2</sup>, VIF Analiz Sonuçları

Yollar	R <sup>2</sup>	f <sup>2</sup>	Q <sup>2</sup>	VIF
Bilet İptali ve Esnek Bilet Seçenekleri -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti	0,063	0,001	0,027	2,066
Bulaş Önlemlerinin Olması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti		0,003		3,616
Gidiş ve Dönüşlerde Karantina ve Kapanma Olasılığı veya Uygulaması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti		0,002		1,834
Test Yaptırma Kolaylığı -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti		0,000		2,936
Ülke Riskinin Düşük Olması -> Hava Yolunu Kullanma Niyeti		0,011		1,832

Tablo 6 incelendiğinde, tüm boyutlara ait içsel VIF değerlerinin literatürde eşik değer olarak ifade edilen 5 değerinin (Ali vd., 2018: 529; Garson, 2016: 77; Hair vd., 2011: 145) altındadır. Dolayısıyla boyutlar arasında herhangi bir doğrusallık sorunu yoktur. İçsel modelin analizinde Hair vd. (2017) R<sup>2</sup> değerinin de analiz edilmesini önermektedir. Modelin bulunan R<sup>2</sup> değeri incelendiğinde egzogen boyutların endojen boyut olan hava yolunu kullanma niyetini %0,063 düzeyinde açıklamaktadır.

R<sup>2</sup>'nin yanı sıra yansıtıcı içsel modelin değerlendirilmesinde f<sup>2</sup> ve Q<sup>2</sup> değerleri de analiz edilmektedir. Etki büyüklüğünü ifade eden f<sup>2</sup> değerinin 0,02, 0,15 ve 0,35 aralığında olması sırasıyla küçük, orta ve büyük etki düzeylerini ifade etmektedir (Cohen, 1988). Bir diğer anlatımla f<sup>2</sup> değerleri 0,02 - 0,15 arasında ise küçük etki oranına sahiptir. Tablo 6 incelendiğinde f<sup>2</sup> değerlerinin küçük etki oranına sahip olduğu görülmektedir.

Blindfolding analizi neticesinde elde edilen Q<sup>2</sup> değeri ise, modelin tahmini gücünü göstermektedir (Ali vd., 2016: 463). Araştırma modelinin tahmin gücünün olduğunun ifade edilebilmesi için Q<sup>2</sup> değerinin sıfırdan büyük olması gerekmektedir. Sıfırdan büyük Q<sup>2</sup> değerleri, egzogen boyutların endojen boyutu tahmin etme gücüne sahip olduğunu ifade etmektedir (Hair vd., 2011: 145; Peng ve Lai, 2012: 473). Tablo 6 incelendiğinde Q<sup>2</sup> değeri 0,027 bulunmuştur. Bu değer, modelin tahmin gücünün bulunduğunu göstermektedir.

## 7. SONUÇ

Bu çalışmanın amacı, yeni normal dönemde COVID-19 salgınının ve alınan önlemlerin yolcuların hava yolu yolcu taşımacılık hizmetlerini kullanma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Türkiye çapında gerçekleştirilen veri toplama süreci sonucunda oluşturulan araştırma modeli PLS Yapısal Eşitlik Modellemesi ile analiz edilmiştir. Analiz sonucunda daha önce hava yolu yolculuğu yapmış olan kişilerin COVID-19 salgınının yeni normal döneminde hava yolunu kullanma niyeti üzerinde gidiş ve varış ülkelerindeki salgın riskinin düşük olmasının anlamlı bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Ancak bu etki düzeyinin de beta katsayısının yaklaşık %14 olduğunu belirtmek gerekmektedir. Bilet iptali ve esnek bilet seçenekleri, bulaş önlemlerinin olması, gidiş ve dönüşlerde karantina ve kapanma olasılığı veya uygulaması, test yaptırma kolaylığı boyutlarının daha önce hava yolu yolculuğu yapmış olan kişilerin COVID-19 salgınının yeni normal döneminde hava yolunu kullanma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı da bulunan bir diğer sonuçtur.

Analiz sonuçları değerlendirildiğinde, hava yolunun daha ziyade uzak mesafelere olan yolculuklar için kullanıldığı ve ilk akla gelen uçuşların da yurt dışı uçuşlar olabileceği düşüncesinden hareketle yolcuların hava yolunu kullanma niyeti üzerinde gidilecek ve dönecek ülke risklerinin az olmasının analiz sonucunda anlamlı bulunması anlaşılır bir durumdur. Dolayısıyla ülkeler öncelikle hava yolu müşterilerine aldıkları kalıcı önlemlerle ülkelerinde salgın riskinin azaldığını kanıtlamak durumundadırlar. Bu ise bulaşı önleme veya test yaptırma kolaylıklarından ziyade salgının ülkede azaldığının kanıtlanmasıyla mümkündür.

Eğer salgının azaltılmasına yönelik kalıcı önlemler alınmaz ve ülkedeki salgın riski devam ederse yolcuların hava yolunu tercih etmesi kısa zamanda beklenemez. Nitekim Suau-Sanchez vd. (2020) tarafından havacılık sektörünün farklı alanlarında çalışan yöneticilerle yapılan görüşmelerin sonuçları da bu çalışmada elde edilen sonuçları doğrular niteliktedir. Suau-Sanchez vd. (2020) tarafından tüketici davranışları açısından sektöre yönelik beklentiler şu şekilde özetlemektedir: Salgın dönemine hava yolu kullanımına olan talebin sadece orta vadede değil, uzun vadede de etkileyeceği düşünülmekte ve zamanla tüketici davranışlarındaki değişimin talebi uyaracağı beklentisi bulunmaktadır. Müşteri ve tedarikçi ilişkilerinin devamlılığı açısından iş seyahatlerinin kısa vadede yeniden toparlanacağı düşünülmekte, fakat iptal edilen ya da ertelenen etkinlikler nedeniyle toplantı, sergi ve konferans amaçlı yapılan seyahatlerin eski haline dönmesi daha uzun vadede beklenmektedir. Eğlence amaçlı seyahat eden yolcular açısından genel görüş ise COVID-19 etkisinin daha az yoğunlukta hissedileceği ve talebin iş seyahatlerine kıyasla daha hızlı canlanacağı yönündedir. Talebin toparlanmasının hava yollarına yapılacak pazarlama destekleriyle sağlanacağı ve bilet satışlarının yalnızca düşük bilet ücretleriyle artırılmayacağı görüşü mevcuttur. Bununla birlikte yavaş bir ekonomik iyileşmenin yarattığı harcanabilir gelir düşüklüğünün de tüketicilerin daha az seyahat edeceği anlamına geldiği vurgulanmıştır. Sağlık kaygıları da eğlence amaçlı hava yolu talebinde iş seyahati amaçlı talebe göre daha etkili olmaktadır. İş seyahatleri genellikle zorunlu yapılan seyahatler iken, eğlence amaçlı yapılan seyahatlerde özellikle bazı bölgelerde COVID-19 riski devam ettiği sürece sağlık etkisi daha fazla dikkate alınabilmektedir. Son olarak hem iş, hem eğlence amaçlı seyahatlere yönelik görüşler, uçuşlar başladığında tüketici güven eksikliğinin talep açısından endişe verici olduğu yönünde birleşmektedir (Suau-Sanchez vd., 2020).

Birçok çalışmada olduğu gibi bu çalışma da birkaç sınırlamaya sahiptir. Bu sınırlamalardan biri araştırmanın her ne kadar Türkiye genelinde yapılsa da toplanan anket sayısı, kapsanan coğrafya ve araştırmanın tesadüfi yöntemlerle yapılmaması gibi nedenler araştırma sonuçlarının genelleştirilmesini sınırlandırmaktadır. Dolayısıyla gelecekte yapılacak çalışmalarda daha geniş kapsamlı ve mümkünse tesadüfi örnekleme yöntemleri kullanılarak veri toplanmasına ve analiz edilmesine ihtiyaç vardır. Bunların dışında gelecekte yapılacak çalışmalar için araştırmacılara konunun sadece Türkiye özelinde değil, farklı ülkeler de dâhil edilerek yapılması, daha fazla sayıda egzozjen değişkenin araştırma modeline dâhil edilmesi, ülkelerdeki yeni normal dönem önlemleri, vaka sayıları gibi değişkenler de dikkate alınarak farklı analizlerin yapılması önerilebilir.

Araştırma sonuçları sadece teorik açıdan değil pratik açıdan da önemli çıkarımlara sahiptir. Özellikle yolcuların hava yolunu kullanma niyetinde ülkelerdeki salgın riskinin düşük olmasının etkili olduğu sonucundan hareketle tatil, iş ve sağlık gibi uçuşlar için riski düşük olan ülkelerin pazarlama iletişimi aracılığıyla vurgulanmasının ve bu ülkelere olan uçuşların özendirilmesinin önemli olduğu görülmektedir. Bu çalışmada analiz sonucunda anlamlı bulunmayan boyutların ülke riskleri dâhilinde değerlendirilmesi ve ülke riskinin az olduğunun pazarlama iletişim mesajlarında vurgulanmasında yardımcı önermeler olarak kullanılması da hava yolu işletmelerine önerilebilir. Bir diğer öneri de ülkelerdeki salgın riskinin azaltılması ile görevli hükümetlere sunulabilir. Ülkedeki salgın riskinin azaltılması sadece ülke vatandaşları için değil, iş ve turizm gibi ekonomik girdiler açısından da önemli olup, etkileri kalıcı olan önlemler alınmalıdır. Bir diğer konu da izlenen her bir stratejinin fayda ve maliyetleri değerlendirilip salgın vb. krizler için tecrübe kazanımının kalıcı olmasının sağlanmasıdır.

## TEŞEKKÜR

Bu çalışma, Bursa Uludağ Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri (BAP) birimi (SHIZ-2021-438 kodlu BAP Hızlı Destek Projesi) tarafından desteklenmiştir. Destekleri için teşekkür ederiz.

## KAYNAKÇA

Acar, Y. (2020). Yeni koronavirus (COVID-19) salgını ve turizm faaliyetlerine etkisi. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 4(1), 7-21.

Akca, M. (2020). COVID-19' un havacılık sektörüne etkisi. Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 7(4), 45-64.

Ali, F., Amin, M., & Cobanoglu, C. (2016). An integrated model of service experience, emotions, satisfaction, and price acceptance: an empirical analysis in the Chinese hospitality industry. Journal of Hospitality Marketing & Management, 25(4), 449-475.



Ali, F., Rasoolimanesh, S. M., Sarstedt, M., Ringle, C. M. and Ryu, K. (2018). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling (PLSSEM) in hospitality research, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30 (1), 514-538.

Alperen, Ü. (2020). “Çin’ de Yeni Normal Ama Nasıl?”, *Anadolu Ajansı*, <https://fikirturu.com/jeo-strateji/cinde-yeni-normal-ama-nasil/>, (20.08.2020).

Anderson, R. M., Heesterbeek, H., Klinkenberg, D., & Hollingsworth, T. D. (2020). How will country-based mitigation measures influence the course of the COVID-19 epidemic?. *The lancet*, 395(10228), 931-934.

Aydın, B., & Doğan, M. (2020). Yeni koronavirüs (COVID-19) pandemisinin turistik tüketici davranışları ve Türkiye turizmi üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi. *Pazarlama Teorisi ve Uygulamaları Dergisi*, 6(1), 93-115.

Baldwin, R., & Di Mauro, B. W. (2020). Economics in the time of COVID-19: A new eBook. *VOX CEPR Policy Portal*, 2-3.

Browne, A., St-Onge Ahmad, S., Beck, C. R., & Nguyen-Van-Tam, J. S. (2016). The roles of transportation and transportation hubs in the propagation of influenza and coronaviruses: a systematic review. *Journal of travel medicine*, 23(1), tav002.

CAAC, Civil Aviation Administration of China, Preventing Spread of Coronavirus Disease2019 (COVID-19) Guideline for Airlines, Fourth Edition, <http://www.caac.gov.cn/en/XWZX/202004/W020200403842356381262.pdf>, (20.08.2020a).

CAAC, Civil Aviation Administration of China, Preventing Spread of Coronavirus Disease2019 (COVID-19) Guideline for Airports, Fourth Edition, <http://www.caac.gov.cn/en/XWZX/202004/W020200403842356396400.pdf>, (20.08.2020b).

Chinazzi, M., Davis, J. T., Ajelli, M., Gioannini, C., Litvinova, M., Merler, S., ... & Vespignani, A. (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel coronavirus (COVID-19) outbreak. *Science*, 368(6489), 395-400.

Chiodini, J. (2020). Maps, masks and media—Traveller and practitioner resources for 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) acute respiratory virus. *Travel medicine and infectious disease*, 33, 101574.

CNNTurk, (2020), “Avrupa’ da Normalleşme Adımları: İkinci Aşamaya Geçtiler”, *IHA/CNNTurk*, <https://www.cnnturk.com/dunya/avrupada-normallesme-adimlari-bugun-basladi?page=1>, (15.08.2020).

Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences*, 2nd Ed., USA, Lawrence Erlbaum Associates.

Craig, A.; Heywood, A. & Hall, J. (2020). Risk of Covid-19 importation to the Pasific islands through global air travel, *Epidemiology and Infection*, 148, e71, 1-5.

Craven, M., Liu, L., Mysore, M., & Wilson, M. (2020). Risk practice COVID-19: Implications for business. Report, March.

Czerny, A. I., Fu, X., Lei, Z., & Oum, T. H. (2021). Post pandemic aviation market recovery: Experience and lessons from China. *Journal of Air Transport Management*, 90, 101971.

del Rio-Chanona, R. M., Mealy, P., Pichler, A., Lafond, F., & Farmer, J. D. (2020). Supply and demand shocks in the COVID-19 pandemic: An industry and occupation perspective. *Oxford Review of Economic Policy*, 36(1), 94-137.

Demir, M., Günaydın, Y., & Demir, Ş. (2020). Koronavirüs (Covid-19) salgınının Türkiye’de turizm üzerindeki öncülleri, etkileri ve sonuçlarının değerlendirilmesi. *International Journal of Social Sciences and Education Research*, 6(1), 80-107.

DHMİ, Devlet Hava Meydanları İşletmesi E-Haber, Dış Hatlarda Kademeli Olarak Uçuş Seferleri Başlıyor, E-Haber, <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Haber/dis-hatlarda-kademeli-olarak-ucak-seferleri-basliyor.aspx>, (17.07.2020a).

DHMİ, Devlet Hava Meydanları İşletmesi E-Haber, Havayolunda İç Hat Seferleri Başladı”, <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Haber/hava-yolunda-ic-hat-seferleri-basladi.aspx>, (17.07.2020b).

Duran, M., & Acar, M. (2020). Bir virüsün dünyaya ettikleri: Covid-19 pandemisinin makroekonomik etkileri. *International Journal of Social and Economic Sciences*, 10(1), 54-67.



- DW, Deutsche Welle, (2020), “Türkiye’ de Normalleşme Başlıyor”, DW, <https://www.dw.com/tr/t%C3%BCrkiyede-normalle%C5%9Fme-ba%C5%9Fl%C4%B1yor/a-53648073>, (15.08.2020).
- EASA, European Union Aviation Safety Agency, COVID-19 Aviation Health Safety Protocol Operational Guidelines for the Management of Air Passengers and Aviation Personnel in Relation to the COVID-19 Pandemic, [https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASA-ECDC\\_COVID-19\\_Operational%20guidelines%20for%20management%20of%20passengers\\_v2.pdf](https://www.easa.europa.eu/sites/default/files/dfu/EASA-ECDC_COVID-19_Operational%20guidelines%20for%20management%20of%20passengers_v2.pdf), (20.08.2020).
- Eroğlu, Y. (2020). Küresel pandemi öncesi hava yolu şirketlerinde yolcu tutumlarına etki eden unsurların tespit edilmesine yönelik bir değerlendirme. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 2(1), 25-38.
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Garson, G. D. (2016). *Partial least squares: Regression and structural equation model*, Statistical Associates Publishing, USA: Asheboro.
- Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2020). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of sustainable tourism*, 29(1), 1-20.
- Graham, A., Kremarik, F., & Kruse, W. (2020). Attitudes of ageing passengers to air travel since the coronavirus pandemic. *Journal of air transport management*, 87, 101865.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) (2nd ed.)*. Thousand Oaks, Sage Publications.
- Hair, J.F., Ringle, C.M. and Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Hasanat, M. W., Hoque, A., Shikha, F. A., Anwar, M., Hamid, A. B. A., & Tat, H. H. (2020). The impact of coronavirus (COVID-19) on e-business in Malaysia. *Asian Journal of Multidisciplinary Studies*, 3(1), 85-90.
- Henseler, J. (2017) *Partial Least Squares Path Modeling*, Leeflang, P.S.H. and et al. (Eds.), In *Advanced Methods for Modeling Markets*, International Series in Quantitative Marketing, Springer International Publishing: 361-381.
- Henseler, J., Ringle, C. M. and Sarstedt, M., (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.
- Huang, C., Wang, Y., Li, X., Ren, L., Zhao, J., Hu, Y., ... & Cao, B. (2020). Clinical features of patients infected with 2019 novel coronavirus in Wuhan, China. *The lancet*, 395(10223), 497-506.
- Iacus, S. M., Natale, F., Santamaria, C., Spyrtos, S., & Vespe, M. (2020). Estimating and projecting air passenger traffic during the COVID-19 coronavirus outbreak and its socio-economic impact. *Safety Science*, 129, 104791.
- IATA, The International Air Transport Association, COVID-19 Air Travel Reaching a Turning Point, <https://www.iata.org/en/iata-repository/publications/economic-reports/air-travel-reaching-a-turning-point/>, (08.08.2020).
- İpek, E. (2020). “İtalya’ dan Hindistan’ a Dünya Genelinde Gevşetilen Koronavirüs Önlemleri”, *Medyaskope*, <https://medyascope.tv/2020/05/05/italyadan-hindistana-dunya-genelinde-gevsetilen-koronavirus-onlemleri/>, (15.08.2020).
- Lamb, T. L., Winter, S. R., Rice, S., Ruskin, K. J., & Vaughn, A. (2020). Factors that predict passengers willingness to fly during and after the COVID-19 pandemic. *Journal of air transport management*, 89, 101897.
- Lau, H., Khosrawipour, V., Kocbach, P., Mikolajczyk, A., Ichii, H., Zacharski, M., ... & Khosrawipour, T. (2020). The association between international and domestic air traffic and the coronavirus (COVID-19) outbreak. *Journal of Microbiology, Immunology and Infection*, 53(3), 467-472.
- Li, Q., Guan, X., Wu, P., Wang, X., Zhou, L., Tong, Y., ... & Feng, Z. (2020). Early transmission dynamics in Wuhan, China, of novel coronavirus-infected pneumonia. *New England journal of medicine*, 382, 1199-1207.
- Linden, E. (2021). Pandemics and environmental shocks: What aviation managers should learn from COVID-19 for long-term planning. *Journal of Air Transport Management*, 90, January, 101944.
- Lioutov, I. (2020). COVID-19: The Importance of Airport Charges and Revenue in a Time of Crisis *ACI Insights*, <https://blog.aci.aero/covid-19-the-importance-of-airport-charges-and-revenue-in-a-time-of-crisis/>, (08.08.2020).

- Macit, A., & Macit, D. (2020). Türk sivil havacılık sektöründe COVID-19 pandemisinin yönetimi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 7(4), 100-116.
- McKibbin, W., & Fernando, R. (2021). The global macroeconomic impacts of COVID-19: Seven scenarios. *Asian Economic Papers*, 20(2), 1-30.
- Mehmet, A. (2020), “Yunanistan’ da Kafe ve Restoranlar Açıldı”, Anadolu Ajansı, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/yunanistanda-kafe-ve-restoranlar-acildi/1853214>, (20.08.2020).
- Mhalla, M. (2020). The impact of novel coronavirus (COVID-19) on the global oil and aviation markets. *Journal of Asian Scientific Research*, 10(2), 96-104.
- Musselwhite, C., Avineri, E., & Susilo, Y. (2020). Editorial JTH 16–The Coronavirus Disease COVID-19 and implications for transport and health. *Journal of transport & health*, 16, 100853.
- Nicola, M., Alsafi, Z., Sohrabi, C., Kerwan, A., Al-Jabir, A., Iosifidis, C., ... & Agha, R. (2020). The socio-economic implications of the coronavirus pandemic (COVID-19): A review. *International journal of surgery*, 78, 185-193.
- NTV, (2020), “Ülke Ülke Normalleşme Adımları”, NTV.com.tr, [https://www.ntv.com.tr/galeri/dunya/ulke-ulke-normallesme-adimlari,3rlwvHWLMkqLGvKDHHMI8g/v4VumNayUEiwOtAk\\_EjsjA](https://www.ntv.com.tr/galeri/dunya/ulke-ulke-normallesme-adimlari,3rlwvHWLMkqLGvKDHHMI8g/v4VumNayUEiwOtAk_EjsjA), (15.08.2020)
- Peng, D. X., & Lai, F. (2012). Using partial least squares in operations management research: A practical guideline and summary of past research. *Journal of Operations Management*, 30(6), 467-480.
- Remuzzi, A., & Remuzzi, G. (2020). COVID-19 and Italy: what next?. *The lancet*, 395(10231), 1225-1228.
- Salari, M., Milne, R. J., Delcea, C., Kattan, L., & Cotfas, L. A. (2020). Social distancing in airplane seat assignments. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101915.
- Samanci, S., Atalay, K. D., & Isin, F. B. (2021). Focusing on the big picture while observing the concerns of both managers and passengers in the post-covid era. *Journal of Air Transport Management*, 90, January, 101970.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M. and Hair, J. F. (2017). Partial least squares structural equation modeling, Homburg, C. and et al. (Eds.), *Handbook of Market Research*, Springer International Publishing, 1-40.
- Serrano, F., & Kazda, A. (2020). The future of airports post COVID-19. *Journal of Air Transport Management*, 89, 101900.
- SHGM, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 11.06. 2020 Tarihli Koronavirüs (COVID-19) Uçuş Yasakları Hakkındaki Notam, <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/Covid-19/11-06-2020-NOTAM-COVID-19.pdf>, (20.08.2020).
- SHGM, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Havaalanı Pandemi Tedbirleri ve Sertifikasyonu Genelgesi, <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/genelgeler/2020/Havaalani-pandemi-tedbirleri.pdf>, (20.08.2020).
- SHGM, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Uçuş Operasyon Emniyet Bülteni, <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/Covid-19/covid-19-uob.pdf>, (20.08.2020).
- Suau-Sanchez, P., Voltes-Dorta, A., & Cugueró-Escofet, N. (2020). An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?. *Journal of Transport Geography*, 86, 102749.
- T.C Cumhurbaşkanlığı E-Haber, Normal Hayata Dönüşü Kademe Kademe Başlatacağımız, <https://www.tccb.gov.tr/haberler/410/119206/-normal-hayata-donusu-kademe-kademe-baslatacagiz->, (17.07.2020).
- T.C Milli Eğitim Bakanlığı, Yeni Eğitim Yılı Hazırlıkları İçin Sahadayız, <http://www.meb.gov.tr/yeni-egitim-yili-hazirliklari-icin-sahadayiz/haber/21432/tr>, (16.08.2020).
- T.C Sağlık Bakanlığı E-Haber, Sosyal Hayatımızı Kontrol Altına Alırsak Güzel Günler Göreceğiz, <https://www.saglik.gov.tr/TR,65592/sosyal-hayatimizi-kontrol-altina-alirsak-guzel-gunler-gorecegiz.html>, (17.07.2020).
- T.C Sağlık Bakanlığı, COVID-19 (sars-CoV2 Enfeksiyonu Rehberi), Bilim Kurulu Çalışması, [file:///C:/Users/acer/Downloads/sb\\_25-mart\\_covid19\\_rehberipdf.pdf](file:///C:/Users/acer/Downloads/sb_25-mart_covid19_rehberipdf.pdf), (23.07.2020b).

T.C Sağlık Bakanlığı, COVID-19 Salgın Yönetimi ve Çalışma Rehberi, Bilimsel Danışma Kurulu Çalışması, [https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/depo/toplumda-salgin-yonetimi/salgin-yonetimi-ve-calisma-rehberi/COVID-19\\_SALGIN\\_YONETIMI\\_VE\\_CALISMA\\_REHBERI.pdf](https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/depo/toplumda-salgin-yonetimi/salgin-yonetimi-ve-calisma-rehberi/COVID-19_SALGIN_YONETIMI_VE_CALISMA_REHBERI.pdf) (15.08.2020c).

T.C Sağlık Bakanlığı, Türkiye’deki Günlük COVID-19 Vaka Sayıları, <https://covid19bilgi.saglik.gov.tr/tr/haberler/turkiye-deki-gunluk-covid-19-vaka-sayilari.html>, (23. 07. 2020a).

Tabares, D. A. (2021). An airport operations proposal for a pandemic-free air travel. *Journal of Air Transport Management*, 90, January, 101943.

Tuchen, S., Arora, M., & Blessing, L. (2020). Airport user experience unpacked: Conceptualizing its potential in the face of COVID-19. *Journal of air transport management*, 89, 101919.

WHO, World Health Organization, Novel Coronavirus-China, <https://www.who.int/csr/don/12-january-2020-novel-coronavirus-china/en/>, (08.07.2020).

WHO, World Health Organization, Q&A On Coronavirus (COVID-19), <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/q-a-coronaviruses>, (23.07.2020).

WHO, World Health Organization, Report of the WHO-China Joint Mission on Coronavirus Disease 2019 (COVID-19), <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-china-joint-mission-on-covid-19-final-report.pdf>, (23.07.2020).

WHO, World Health Organization, WHO Coronavirus Disease (COVID-19) Dashboard, <https://covid19.who.int/>, (17.07.2020).

Yener, D. (2020). “Sağlık Bakanlığında Normalleşme Sürecinde 11 Sektöre Yönelik Yeni Rehber”, Anadolu Ajansı, <https://www.aa.com.tr/tr/koronavirus/saglik-bakanligindan-normallesme-surecinde-11-sektore-yonelik-yeni-rehber/1854753>, (11.08.2020).

YÖK, Yükseköğretim Kurulu, Küresel Salgında Yeni Normalleşme Süreci, <https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/2020/kuresel-salginda-yeni-normallesme-sureci-2020.pdf>, (15.08.2020).

Zengin, D. (2020), “ABD’de Bazı Eyaletlerde Ekonomik Normalleşme Bugün Başlıyor”, Anadolu Ajansı, <https://www.aa.com.tr/tr/dunya/abdde-bazi-eyaletlerde-ekonomik-normallesme-bugun-basliyor/1824951>, (20.08.2020).