



Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sosyoloji Anabilim Dalı

**TEKNOLOJİNİN TOPLUMSAL İLİŞKİLERE YANSIMALARI: TÜRK  
HAVACILIK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Mehmet KURTCEBE

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2017



TEKNOLOJİNİN TOPLUMSAL İLİŞKİLERE YANSIMALARI: TÜRK HAVACILIK  
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Mehmet KURTCEBE

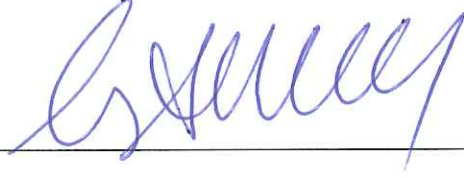
Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü  
Sosyoloji Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

Ankara, 2017

## KABUL VE ONAY

Mehmet Kurtcebe tarafından hazırlanan "Teknolojinin Toplumsal İlişkilere Yansımaları: Türk Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı bu çalışma, 22.06.2017 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Erdal Aksoy (Başkan)



Doç. Dr. Tuğça Poyraz Tacoğlu (Danışman)



Yrd. Doç. Dr. Nilüfer Özcan Demir

Yukarıdaki imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylıyorum.

Prof. Dr. Sibel Bozbeyoğlu

Enstitü Müdürü

## BİLDİRİM

Hazırladığım tezin/raporun tamamen kendi çalışmam olduğunu ve her alıntıya kaynak gösterdiğimi taahhüt eder, tezin/raporumun kağıt ve elektronik kopyalarının Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü arşivlerinde aşağıda belirttiğim koşullarda saklanmasına izin verdiğimi onaylarım:

- Tezimin/Raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporum sadece Hacettepe Üniversitesi yerleşkelerinden erişime açılabilir.
- Tezimin/Raporumun 3 yıl süreyle erişime açılmasını istemiyorum. Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir.

22.06.2017



Mehmet Kurtcebe

## YAYIMLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI BEYANI

Enstitü tarafından onaylanan lisansüstü tezimin/raporumun tamamını veya herhangi bir kısmını, basılı (kâğıt) ve elektronik formatta arşivleme ve aşağıda verilen koşullarla kullanıma açma iznini Hacettepe Üniversitesine verdiğimi bildiririm. Bu izinle Üniversiteye verilen kullanım hakları dışındaki tüm fikri mülkiyet haklarım bende kalacak, tezimin tamamının ya da bir bölümünün gelecekteki çalışmalarda (makale, kitap, lisans ve patent vb.) kullanım hakları bana ait olacaktır.

Tezin kendi orijinal çalışmam olduğunu, başkalarının haklarını ihlal etmediğimi ve tezimin tek yetkili sahibi olduğumu beyan ve taahhüt ederim. Tezimde yer alan telif hakkı bulunan ve sahiplerinden yazılı izin alınarak kullanılması zorunlu metinlerin yazılı izin alınarak kullandığımı ve istenildiğinde suretlerini Üniversiteye teslim etmeyi taahhüt ederim.

- **Tezimin/Raporumun tamamı dünya çapında erişime açılabilir ve bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir.**

(Bu seçenikle teziniz arama motorlarında indekslenebilecek, daha sonra tezinizin erişim statüsünün değiştirilmesini talep etmeniz ve kütüphane bu talebinizi yerine getirirse bile, teziniz arama motorlarının önbelleklerinde kalmaya devam edebilecektir)

- **Tezimin/Raporumun <sup>28.06.2020</sup>.....tarihine kadar erişime açılmasını ve fotokopi alınmasını (İç Kapak, Özet, İçindekiler ve Kaynakça hariç) istemiyorum.**

(Bu sürenin sonunda uzatma için başvuruda bulunmadığım takdirde, tezimin/raporumun tamamı her yerden erişime açılabilir, kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisi alınabilir)

- **Tezimin/Raporumun.....tarihine kadar erişime açılmasını istemiyorum ancak kaynak gösterilmek şartıyla bir kısmı veya tamamının fotokopisinin alınmasını onaylıyorum.**

- **Serbest Seçenek/Yazarın Seçimi**

28.06.2017  
...../...../.....

  
**Mehmet KURTCEBE**

## ETİK BEYAN

Bu çalışmadaki bütün bilgi ve belgeleri akademik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, görsel, işitsel ve yazılı tüm bilgi ve sonuçları bilimsel ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, kullandığım verilerde herhangi bir tahrifat yapmadığımı, yararlandığım kaynaklara bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunduğumu, tezimin kaynak gösterilen durumlar dışında özgün olduğunu, Tez Danışmanının Doç. Dr. Tuğça Poyraz Tacoğlu danışmanlığında tarafımdan üretildiğini ve Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Yönergesine göre yazıldığını beyan ederim.

**Mehmet KURTCEBE**



## TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tez aşaması ve ders dönemindeki uzmanlığı, içtenliğiyle yol gösteren, motive eden ve her zaman destek olan, cömert yardımlarıyla çalışma saatleri içerisinde ve ötesinde desteğini hiç esirgemeyen, tezimin her aşamasında katkı sağlayan değerli danışman hocam Doç. Dr. Tuğça Poyraz Tacoğlu'na çok teşekkür ediyorum.

Yüksek lisans tez savunma juri heyetinde yer alan ve değerli fikirleriyle katkı sunan Gazi Üniversitesi Sosyoloji Bölümü Öğretim Üyesi Erdal Aksoy'a ve Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Sosyoloji Bölümü Yrd. Doç. Dr. Nilüfer Özcan Demir'e şükranlarımı arz ediyorum.

Araştırmada yer alarak, görüşmelerde içtenlikle katkıda bulunan, aynı zamanda misafir ederek, değerli zamanlarını ayıran tüm katılımcılara tek tek teşekkürlerimi sunuyorum.

Yüksek Lisans eğitimi sürecinde, paha biçilmez katkıları ve verdikleri ilhamla, bu disiplinde gelişimimi sağlayan Sosyoloji bölümünün kıymetli hocaları, Sayın Prof. Dr. Esra Burcu Sağlam'a, Prof. Dr. Nevin Güngör Ergan'a, Prof. Dr. Aylin Görgün Baran'a, Prof. Dr. Demet Ulusoy'a, Prof. Dr. Cahit Geleççi'ye, Doç Dr. Abdülkerim Sönmez'e, Doç Dr. Aslıhan Ögün Boyacıoğlu'na, Doç. Dr. Birsen Şahin Kütük'e, Doç. Dr. Ayça Gelgeç Bakacak'a, Yrd. Doç. Dr. Halim Çavuşoğlu'na içtenlikle teşekkür ederim.

Ayrıca eğitim yaşamım boyunca emekleri olan diğer üniversitelerden ve bölümlerden tüm hocalara şükranlarımı sunuyorum.

Her durumda, her zaman yanımda olan, destek veren, yüreklendiren herkese sonsuz teşekkürler.



## ÖZET

Kurtcebe, Mehmet. Teknolojinin Toplumsal İlişkilere Yansımaları: Türk Havacılık Çalışanları Üzerine Bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Ankara, 2017.

İçinde bulunduğumuz dönemde toplumun ayrılmaz parçalarından birisi olan teknoloji, toplumsal ilişkilerde, geçmişten günümüze bazı değişimlere yol açmıştır. Endüstri, teknolojiye en çok başvuru alanlardan birisi olarak, bu değişimleri belirgin bir şekilde açığa çıkarmaktadır. Teknolojinin kullanımının insanlık için sonuçları tartışmalı bir konu olagelmıştır. Teknolojinin insanlığın gelişiminin bir sonucu mu, bir yardımcısı mı, yoksa insanlık için riskler barındıran bir unsur mu olduğu sorusu zihinlerimizde yer almaktadır. Bu soruların cevaplarını aramada bazı uğraklar vardır. Teknolojiyle beraber anılan kavramlardan birisi bilgidir. Bilginin ve teknolojinin toplumdaki konumu, onlarla bağlantılı bir kavram olan denetimi gündeme getirmektedir. Toplumdaki güncel konulardan bir diğeri ise, zaman ve mekanın algılanmasıdır. Mesafelerin anlamlarını yitirmesi ve yaşamın hızındaki artış dikkat çekmektedir. “ Tüm bu gelişmeler, endüstri ve çalışanlar açısından neler ifade etmektedir?” ve “Teknoloji sayesinde yeni bir sorumluluk anlayışı mı doğmaktadır?” araştırmanın odaklandığı temel soruları oluşturmaktadır.

Araştırmanın temel amacı, teknolojinin kullanımının, bilgi, denetim, zaman ve mekan kavramları açısından, iş yerindeki toplumsal ilişkilere yansımalarının neler olduğunu ortaya çıkarmaktır. Çalışanları ele alan çoğu araştırma, onları nicel ölçütlerle veya büyük süreçlerin parçaları olarak değerlendirme eğilimindedir. Öte yandan, teknolojinin rolünün çalışanların, toplumsal dünyadaki doğal ortamlarında, gündelik hayatlarında derinlemesine anlaşılması önemlidir. Bazı sektörler, günümüzün dinamik çalışma ortamında, verili ve sabit toplumsal ilişkiler barındırmamaktadır. Toplumsal ilişkiler, bağlama bağlı olarak değişen, esnek ve farklılaşan görünümde kazanmaktadır. Hiyerarşinin her pozisyonunda yer alan çalışanlar, daha çok sorumluluk ve kararlar almaya teşvik edilmektedir. Bu süreçlerin anlaşılması, çalışma yaşamının doğasını

anlamak açısından önem arz etmektedir. Sorumluluklar, çalışanların aktörler olarak yer aldıkları süreçler sonucunda ortaya çıkan ilişkilerden doğmaktadır.

Araştırmada, fenomenolojik nitel yöntem uygulanmıştır. Bu kapsamda, Türkiye’deki bir havalimanındaki üç kadın ve on iki erkek olmak üzere toplam on beş katılımcıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış ve bunun yanı sıra katılımlı gözlem kullanılmıştır. Araştırmada teknolojinin çalışanlar açısından daimi bir sorumluluklar akışına ve bu bağlamda iş yerindeki mücadeleye zemin hazırladığı sonucuna ulaşılmıştır.

### **Anahtar Sözcükler**

Teknoloji, havacılık, endüstri, endüstri sosyolojisi, denetim, zaman ve mekan, simülasyon, sorumluluk, sorumluluklar ve yetkiler

## ABSTRACT

Kurtcebe, Mehmet. The Impact of Technology on Social Relations: A Study on Turkish Aviation Workers , Master's thesis, Ankara, 2017.

One of the main components of society today, technology has triggered some changes in social relations. A sphere with a huge amount of applications of technology, industry reveals the most striking changes. The pros and cons of technology for humanity has been a controversial issue. Whether it is a positive outcome of the development of humanity or a concept full of risks for humanity is a question in our minds. Finding answers to these questions leads us to some notions. Two of the concepts associated with technology are knowledge and information. Technology and knowledge bring about the basis for the flourishing surveillance and control. Time and space perception is a current issue as well. The pace of life is increasingly rapid and the accessibility of different locations shows an increase. Communication is one of the elements that are at the core of the society. What do all these mean in terms of industry and workers? Is a new kind of responsibility concept being triggered by technology? This study tries to find an answer to these questions.

The main aim of this study is to explore the reflections of the use of technology in terms of information, surveillance, control and time and space in the work place. Most of the studies about workers tend to address them in numbers or with macro features of society. A sociological perspective on them can yield effective results. Some industries, with their vibrant atmosphere, do not maintain stable and fixed relations. Social relations are getting context-based, flexible and prone to constant change. Workers are encouraged to take responsibilities and decisions, no matter what their positions in the hierarchy are. But how much and in what ways are questions at stake. Responsibilities are not results of some distinct process and workers themselves are the actors to build the relationships. Having its roots in the economy, the antagonism of time, space, information and power are the basis of investigations in this study.

Based on a fieldwork in an airport, the data of the study comes from participant observation and semi-structured interviews with workers from an airline and a handling company operating in an airport in Turkey. The conclusions drawn from the data reveal that, technology can become the ground for incessant flux of responsibilities for workers and the struggle is about coping with the complex nature of responsibilities.

**Key Words**

Technology, aviation, civil aviation, industry, sociology of industry, control, time and space, simulation , responsibility, responsibilities and authority

## İÇİNDEKİLER

<b>KABUL VE ONAY</b> .....	i
<b>BİLDİRİM</b> .....	ii
<b>YAYINLAMA VE FİKRİ MÜLKİYET HAKLARI</b> .....	iii
<b>ETİK BEYAN</b> .....	iv
<b>TEŞEKKÜR</b> .....	v
<b>ÖZET</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>İÇİNDEKİLER</b> .....	x
<b>KISALTMALAR DİZİNİ</b> .....	xiii
<b>TABLolar DİZİNİ</b> .....	xiv
<b>ŞEKİLLER DİZİNİ</b> .....	xv
<b>GİRİŞ</b> .....	1
<b>1.BÖLÜM : ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEM</b> .....	9
<b>1.1. Araştırmanın Konusu, Amacı Ve Önemi</b> .....	9
1.1.1. Araştırmanın Konusu.....	9
1.1.2. Araştırmanın Amacı.....	10
1.1.3. Araştırmanın Önemi.....	11
1.1.4. Araştırma Problemleri.....	12
<b>1.2. Araştırma Yöntemi</b> .....	13
1.2.1. Veri Toplama Aracı.....	18
1.2.2. Veri Toplama Süreci.....	18
1.2.3. Veri Analiz Süreci.....	19
1.2.4. Katılımcılar.....	23
<b>2. BÖLÜM : KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE</b> .....	25
<b>2.1. İş ve Çalışmanın Doğasına İlişkin Marksist ve Weberyen</b>	
<b>Kuram</b> .....	25

2.1.1. Marksist Kuramda Çalışma Ve İş Kavramları.....	25
2.1.2. Weberyen Kuramda Çalışma Ve İş Kavramları.....	27
<b>2.2. Modernleşmeyle Birlikte İş Ve Çalışmanın Doğasında Meydana</b>	
<b>Gelen Değişmeler</b> .....	31
2.2.1. Taylorizm, Fordizm.....	32
2.2.2. Yönetimde İlişkilerin Öncelenmesi: İnsan İlişkileri Yaklaşımı.....	34
<b>2.3. Günümüzde Çalışmanın Değişen Doğası ve Çağdaş Kuramsal</b>	
<b>Bakış Açıları</b> .....	36
2.3.1. Post-Fordizm.....	38
2.3.2. McDonalddlaştırma.....	41
2.3.3. Yönetmenin Çağdaş Halleri: Denetim, Gözetim Ve İktidar.....	42
2.3.4. Emek İle İlgili Yakın Dönemdeki Katkıları.....	45
2.3.5. Bilgi toplumu.....	48
2.3.6. Teknoloji Ve Simülasyon .....	51
2.3.7. Zamanın Ve Mekanın Değişen Algısı.....	52
<b>2.4. Konuyla İlgili Literatür</b> .....	53
<b>3. BÖLÜM: TÜRKİYE’DE SİVİL HAVACILIK</b> .....	55
<b>3.1. Sivil Havacılığın Tarihçesi</b> .....	55
3.1.1. Dünyada Sivil Havacılığın Dünü Ve Bugünü.....	55
3.1.2. Türkiye’de Sivil Havacılığın Dünü Ve Bugünü.....	55
<b>3.2. Çalışma Açısından Havalimanı</b> .....	57
<b>4. BÖLÜM: BULGULAR VE ARAŞTIRMA SORULARI ÇERÇEVESİNDE VERİLERİN ANALİZİ</b> .....	63
<b>4.1. Bilginin Yeri Ve Önemi</b> .....	63
4.1.1. Yeterlilik Olarak Bilgi.....	65
4.1.2. Bilginin Önemi.....	69
4.1.3. Bilginin Kullanımları.....	72
4.1.4. Bilgi Paylaşımının Önemi.....	88
<b>4.2. Teknoloji Ve Göstergeler</b> .....	92

4.1.1. Enformasyon İçin Teknolojik araçlar .....	94
4.1.2. Bilgi İçin Teknolojik Araçlar.....	99
<b>4.3. Denetim .....</b>	<b>105</b>
4.3.1. Denetim Çeşitleri .....	106
4.3.2. Denetimin Deneyimlenmesi .....	108
4.3.3. Denetim Zinciri .....	113
<b>4.4. Esneklik Ve Zaman-Mekan .....</b>	<b>119</b>
4.4.1. Mesai Saatleri .....	120
4.4.2. Mekanların Bir Araya Gelmesi .....	126
4.4.3. Yeniliklere Adapte Olma .....	128
<b>4.5. Sorumluluk .....</b>	<b>131</b>
4.5.1. Rekabet İçin Yeterlilik, Sınırlılıklarla Baş Etme ve Daha İyi Olmak İçin Mücadele .....	132
4.5.2. Sınırlılıklar ve Yetkinlikler.....	136
<b>SONUÇ .....</b>	<b>146</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>151</b>
<b>EK 1. Katılımcılara Yöneltilen Sorular.....</b>	<b>163</b>
<b>EK 2. Etik Kurul İzni.....</b>	<b>164</b>
<b>EK 3. Tez Orjinallik Raporu.....</b>	<b>165</b>

## **KISALTMALAR DİZİNİ**

CEO : Chief Executive Officer

ICAO: International Civil Aviation Organization

IATA: International Air Transport Association

GOM: Ground Operation Manual

YGK: Yolcu Gelir-Kilometre

THY: Türk Hava Yolları



## ŞEKİLLER DİZİNİ

<b>Şekil 1: Araştırmada Ulaşılan Kategoriler Ve Temalar.....</b>	<b>22</b>
<b>Şekil 2: Yer hizmetleri firmasının Havalimanı Çalışanları Arasındaki Hiyerarşi..</b>	<b>59</b>
<b>Şekil 3: Havayolu Firması Çalışanları Arasındaki Hiyerarşi.....</b>	<b>60</b>
<b>Grafik 1: Sorumluluk Ve Yetkilerin Artış Grafiği.....</b>	<b>143</b>

## TABLULAR DİZİNİ

<b>Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....</b>	<b>23</b>
<b>Tablo 2: Bilgi Kategorisi İçin Temaların Sıklık Bazında Gösterimi.....</b>	<b>64</b>
<b>Tablo 3: Teknoloji Ve Göstergeler Kategorisi İçin Temaların Sıklık Bazında Gösterimi .....</b>	<b>94</b>
<b>Tablo 4: Zaman Ve Mekan Kategorisi İçin Temaların Sıklık Bazında Gösterimi.....</b>	<b>106</b>
<b>Tablo 5: Denetim Kategorisi İçin Temaların Sıklık Bazında Gösterimi.....</b>	<b>120</b>
<b>Tablo 6: Sorumluluk Kategorisi İçin Temaların Sıklık Bazında Gösterimi.....</b>	<b>132</b>

## GİRİŞ

Einstein(1946)'ın “Atomun kontrol edilemez gücü, bütün düşünce kalıplarımızı değiştirdi ve eşi görülmemiş bir yıkıma sürükleniyoruz” demesinin üzerinden yıllar geçti. Einstein, teknolojinin insanlık için yarattığı muhtemel sonuçlarla ilgili bir uyarıda bulunmuştur. Günümüzde ise teknolojinin kullanımlarının pek çok alana yayıldığını görmek mümkündür. Bu bağlamda, teknolojinin kullanımlarını anlamak toplumu anlamının anahtarlarından birini sunmaktadır. Günümüz toplumlarında, teknolojinin her alanda kullanımının etkileri muazzam olmaktadır (Toffler 1980, Giddens 1990, Castells 2010, Drucker 1993, Masuda 1983). Teknolojinin ürünleri, toplumdan ayrı ele alınamazlar. Onlar, toplumla ilişkisi içinde, bireylerin onlara yüklediği anlamlarla, giderek artan oranda, topluma yön vermektedir. Bu durumu anlamak, günümüzün toplumunu anlamada kilit önem arz etmektedir. Bilgi, enformasyon, yeni sınıflar, endüstrileşmenin gelişimi gibi konuyla ilgili pek çok araştırma ve kuram yerini almaktadır (Toffler 1980, Giddens 1990, Castells 2010, Drucker 1993, Masuda 1983).

Araştırma teknolojinin, toplumsal ilişkiler içindeki yerine odaklanmaktadır. Teknoloji toplumsal süreçlerle beraber ele alındığında anlamlıdır çünkü toplumsal süreçlerde yadsınamaz bir yer edinmiştir. Bireylerin günlük yaşamlarında yer bulan ve onların eylemlerinin gerçekleşmesinde rol oynayan teknoloji, böylece makro anlamda da bir kavram oluşturur (Castells 2010). Bu sayede, aktörler teknoloji ile karşılıklı bir ilişki içerisinde birbirini dönüştürür ve konumlandırır. Teknolojinin ne olduğunu aktörlerin ona yaklaşımı belirlerken, teknoloji de günümüz toplumunda yaygın kullanımıyla, hemen herkesin hayatında belirleyici olan bir kavramdır.

Teknolojinin kullanımlarından önemli bir tanesi iletişim alanındadır (Castells 2010, Giddens 1990). Bilgisayarlar, akıllı telefonlar, telefonlar, televizyonlar ve benzeri haberleşme aygıtları en yaygın olarak kullanılan teknolojik aygıtlar arasındadır. Bunlar çoğunlukla insanlığın gelişiminin işaretleri olarak da kabul edilir. Teknolojiye ulaşabilmek ve kullanabilmek gelişmişliğin göstergesidir ve dünya üzerinde böylece oluşan bir iletişim ağına ortak olmayı getirir (Castells 2010). Haberleşmenin her anlamda önem kazanması aynı zamanda teknolojik aygıtların da önemini gösterir. Pek çok toplum, en azından, içinde bulunduğumuz döneme yön verdiği kabul edilen toplumlar, günümüzde, yoğun şekilde birbirine bağlı ve iletişim halindedir. Bağlantı ve

iletişim ile dünya çapında bir dolaşımın sağlanmasına çalışılır. Söz konusu sürecin ekonomi, siyaset, eğitim gibi pek çok kurum açısından önemli olduğu görülmektedir (Castells 2010, Toffler 1980, Masuda 1983, Drucker 1993).

Teknolojinin bir diğer önem arz ettiği alan ise ulaşım. İletişime paralel olarak hareketliliğin de yoğun şekilde sağlanması ve bir noktadan diğerine kolay ulaşım ön plana çıkmıştır (Toffler 1980). Otomobillerin günümüzde aldığı halden, toplu taşıma veya şehirlerarası, uluslararası taşıma biçimlerine kadar her şey teknoloji ile alakalıdır. Buharlı motorun icadı kendi zamanında büyük bir şey iken, bugün mesafeler, hızlar sürekli artış göstermektedir. İletişimdekine benzer bir gelişim hikayesi gibi okunabilecek bu durum, hareketliliği artırmıştır. Günümüzde insanların, en azından küçük bir kesiminin, dünya çapında mesafeleri aynı gün içerisinde alarak, çeşitli faaliyetlerini yerine getirdikleri bir gerçektir.

Esnekleşmedeki artış, bazı insanlar açısından dünya üzerinde mekan olarak pek çok yerde olmayı da beraberinde getirebilmektedir. Söz konusu durum iletişimin ve bir yerden başka bir yere kolay ve hızlı ulaşımın önemini pekiştirmektedir. Esnekliğin çağımızda kazandığı önem kendini belli etmektedir (Toffler 1980). Ulaşım da sanayileşmeden bu yana büyük bir gelişim sergilemiştir. Büyük mesafeleri kısa sürelerde kat edebilmenin önemi artmıştır.

Küreselleşme kavramı, dünya çapında düşünmeye, hareketliliğe, iş yapmaya, uzaklardakilerle ilişkiler kurmaya ve bunun gibi pek çok gelişmeye işaret eder. Hareketlilik ve esneklikle beraber, küreselleşme bir süredir toplumsal yaşama yön veren gelişmelerden biri olarak ele alınır (Castells 2010). Küreselleşmenin bu denli etkin bir kavram olarak ele alınmasında da, ulaşımın ve mesafelerin kısalmasının, bilginin de dünya çapında hızlı ve yoğun dolaşımının etkisi vardır.

Barrie (1902) “İnanca sahip olmak, kanatlara sahip olmaktır” der. İnsanlığın teknolojiyle gelişime olan inancının payını havacılığın gelişiminde aramak isabetli görünmektedir. Havadan bir yere ulaşmak belki de en hızlı ve en kestirme mesafe kat etme biçimidir. Ulaşımında havacılığın etkinliği ön plana çıkmaktadır. Gelişmiş ülkelerde sanayileşmenin ileri dönemlerinde giderek gelişen ve bugün ulaşımında önemli rol oynadığı görülen havacılığın, gelişmekte olan ülkelerde de, son yıllarda, ulaşımında artan payı göze çarpmaktadır. International Civil Aviation Organization (ICAO) 2015

verilerine göre dünya çapında tüm veriler ele alındığında, 1945'te oldukça düşük olan yolcu gelir kilometre (YGK: yolcu sayısı ile kat ettikleri mesafenin çarpımı ile elde edilen değer), 1960 yılında yaklaşık 100 milyardı. 2014 yılında ise bu rakam 6.1 trilyondur. Tüm dünyada havacılığın gelişimini gösteren bu değer, ekonomik, sosyal, sağlıkla ilgili veya siyasi kriz dönemlerinde kısa süreli değişimler yaşasa da, sürekli artış eğilimindedir. Türkiye'de ise Türkiye İstatistik Kurumu(TUİK) (2015) verilerine göre 1960'ta yaklaşık 713.000 olan iç hat ve dış hat toplam yolcu sayısı, 2014'te yaklaşık 166 milyondur. Bu verilerden tüm dünyada sürekli bir artış eğilimi gözlemlendiği anlaşılmaktadır.

Havacılık sivil havacılık ve askeri havacılık olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Sivil havacılık, sivil hava araçlarının kullanımını ile hava taşımacılık hizmetinin halka havayolları aracılığıyla ulaştırılması iken, askeri havacılık ise askeri hava araçlarının kullanımını içerir (Encyclopedia Britannica 1998). Bu araştırma sivil havacılık içerisinde yer alan kişileri ve ilişkileri kapsamaktadır. Sivil havacılık, yolcu taşımacılığının ağırlıklı olduğu bir alandır. Türkiye'de artan sayıda insan sivil havacılık sektöründe çalışmakta ve bu sektörden hizmet almaktadır. Bu nedenle sivil havacılık sektöründe çalışanlar arasındaki etkileşim ve bu etkileşimde teknolojinin oynadığı rolün sosyolojik açıdan araştırılması önem arz etmektedir.

Araştırma, havacılık sektöründe çalışanların, esneklik, hareketlilik, hız gibi çağın değerlerinden beslenen ve bu değerlere uygun olarak dinamik, her an her yerde ve hızlı akan bir dünyanın temsilcileri veya gezginleri mi oldukları; yoksa yarım yüzyıl öncesi, Taylorizm gibi yöntemlerle kontrol ve baskı altında çalışanların yaşadıklarının benzerlerini mi yaşadıkları sorularına cevap aramaktadır.

Çağımızda çalışma rejiminde yaşanan esnek çalışma biçimleri, enformasyonun artan rolü, ağlar oluşturmanın, grup halinde çalışmanın önemi gibi gelişmeler (Castells 2010, Toffler 1980, Masuda 1983, Drucker 1993), özellikle bu alanda çalışmanın getirdiği mekana ve zamana sıkı bağlılık ve hakimiyetin önemi gibi unsurlarla birleşerek, çalışanlar açısından özgürlükler ve geniş imkanlar sağlıyor gibi görünmektedir. Bunun ne derece doğru olduğu, bakış açısına göre değişebilmektedir. Çalışanları sayılarla veya eğilimlerle, genellemeler içerisinde değerlendirmektense, toplumsal ilişkilere ağırlık veren, toplum biliminin içerisinden bir bakış açısı, farklı sonuçlar sunabilir. Bu,

çalışanlar açısından, daha çok çalışma, daha çok rekabet, daha çok hız, kısa zamanda daha çok iş anlamlarına gelebilir. Bunun sonucunda, çalışanları çevreleyen bir sorumluluk sarmalı oluşabilir.

Araştırmanın yönünü çizmede önemli işaretlerden biri, Foucault tarafından verilmektedir. Foucault'nun toplumun disipline edilmesi hakkında değindiği gözetim kavramı, modern toplumları tarihsel bir süreçten alarak, ilişkileri disiplin ve kontrol odağında görmek için pek çok noktaya ışık tutmaktadır (1979, 2014). Foucault'nun analizinde özellikle iktidarın öznesiz, merkeziz konumu, bireyler üzerinde uygulanan gözetim ve bununla beraber gelen denetim kavramı önem arz etmektedir. Denetimin doğrudan değil, bireylerin kendindeki unsurları, dolaylı bir baskı ile sağlanması, araştırma açısından ufuk açıcudur.

Foucault(1979)'nun, panoptikon kavramıyla açıkladığı gibi, modern toplumlar herkesin birbirini gözleyebileceği şekilde ve bir gözün, herkesi izleyebilmesini sağlayan, hapisane gibi bir oluşuma sahiptir. Gözetim ve ondan elde edilen bilgi, iktidarın disipline etmede kullanıldığı bir yöne sahiptir. Modern toplumda gözetim, normların oluşturulduğu ve birilerinin normalleştirilirken, diğerlerinin dışlandığı bir düzeni temin eder. Foucault bunu, iktidar kavramıyla beraber ele alır. Araştırmada, bu kavramlar aynı çerçevede ama endüstri bağlamına daha uygun bir kavramsallaştırma olan, otorite ve denetim kavramlarıyla ele alınmaktadır (1979, 2014). Denetim de özellikle endüstri sosyolojisi alanında, ilişkileri açıklamada kullanılan bir kavramdır. İçinde bulunduğumuz dönemin çalışanları, bu kavramların, iş yerinde aldığı biçimlerine maruz kalmaktadır. Bu onların pasif figürler olarak, tüm bunları yaşayan ve makine gibi hareket eden varlıklar olduğu izlenimini uyandırmaktadır. Aksine, bu izlenim, yanıltıcı olabilir. Çalışanların kendilerinin, aktörler olarak, üretmediği ve katkıda bulunmadığı bir düzenin, varlığını devam ettirip ettirmeyeceği tartışmaya açıktır.

Geçtiğimiz yüzyılda endüstride yaşanan pek çok olay, çalışanlar açısından belirleyici olmuştur. Harvey (2010)'nin post-modernizmi kültürel olarak ele alırken başvurulması gereken bir yer olarak gördüğü ekonomideki gelişmeler ve birikim rejimlerindeki değişimler dikkat çekicidir. Bunun yanında, bilimsel ve teknolojik gelişmeler ve denetim biçimlerinde de değişimler olmuştur. Bilimsel yöntemin işyerinde uygulanması, Fordizm ve post-Fordizm gibi kavramsallaştırmalarla anılan dönemlerin

özelliklerini belirlemiştir. Bilgisayar gibi yüksek veri kapasiteli ve veriye dayalı denetim sağlayabilen aletler gibi gelişmeler, insanlık açısından belirleyici olmuştur (Castells 2010).

Sennett'in bu konuya katkısı, çalışanların sorumluluklar konusunda verdiği fikirlerle beraber ele alınabilir. Sennett (2005), sürekli bir değişim ve devamlılık, güvensizlik, değişim ve risk gibi durumları ön plana çıkaran günümüz işyeri ortamının insanın doğasıyla uyummadığını ifade etmektedir (2005). Bu kavramları temin eden en önemli unsurlardan birisi, teknolojinin getirdiği değerler ve teknolojik aygıtların işe koşulmasıdır. Teknolojik aletlerin iletişimde kullanımının, denetim ve endüstrideki dönüşüm gibi alanlarda etkileri olmaktadır.

Teknolojik aletlerin iletişimde kullanımıyla öne çıkan bir yön, insanın doğasından farklı olarak, çok yüksek miktarda veriyi depolayıp ileten, her an, her yere ulaşım imkanı sağlayabilen teknolojinin rolüdür. Bilgisayarlar, akıllı telefonlar ve bunun gibi aygıtlar teknoloji ürünleridir. Teknolojik aygıtların kullanımıyla üretilen göstergeler, sanal bir gerçekliği de devreye sokabilecek potansiyele sahiptir. Baudrillard(1994) bu potansiyelin, gerçeği dönüştürerek ve sanal bir gerçekliği devreye soktuğu durumu açıklamaktadır. Çalışanlar, teknoloji sayesinde, iletişimi sağlarken, bir yandan sanal gerçekliğin inşasına katkıda bulunur ve onun etkilerine maruz kalabilir. Her yerde göstergeler olmasıyla, görev her yerde karşılıklarına çıkabilir ve böylece sorumluluklar doğurabilir. Bu sorumluluklar, müşterilere karşı veya üstlerine ya da altlarına karşı sorumluluklar olabilir. Ters durumda ise, çalışanlar, sorumluluklardan uzak olmaya çalışmakta, başkaları için sorumlulukları devreye sokmaya çalışmaktadır. Teknolojinin kullanımı bu eğilime zemin hazırlamaktadır çünkü sorumlulukların aktarımında da teknoloji bir araç olabilir. Çalışanlar, zaman ve mekanda dayatılan sorumluluklardan uzak durmaya çalışırken veya görevini yerine getirirken, zaman ve mekânla ilgili kopuş yaşayabilir. Böylece Baudrillard (1994)'ın dediği gibi bir simülasyonun yaratımına katkıda bulunarak, bir makine gibi, bunu işlemeye devam edebilir. Bu süreçte, gücün kullanımının günlük pratiklerde aldığı biçimler, mikro boyuttaki sonuçları ortaya koyarken, makro boyuttaki sonuçlara nasıl eklemelendiği sorgulanmalıdır. Bu pratikler, günümüz iş yerinde, sürekli değişen biçimler alabilmektedir. Sabit, verili ilişkilerin sürekli devam eden halleri yerine, sürekli bir değişkenlik içerisinde, göreve ve bağlama

göre yeni biçimler alabilen ilişkilere bakmak, günümüzün şartları düşünüldüğünde, daha makul görünmektedir.

Zaman ve mekandan kopuşun altında yatan mekanizmaları ortaya koyan Giddens, yerinden edici mekanizmalar (disembedding mechanisms) dediği sembolik değişim araçları ve uzmanlık sistemlerine dikkat çekmektedir (1990). Teknolojiyle üretilen göstergelerin de yerinden edici yönü ön plana çıkabilir. Bir bilgisayarın ekranında ya da bir mesajda, verilen mesajın anlamını ortaya koyan semboller, havacılık için büyük bir önem arz edebilir. Binlerce kilometre uzaklıkta bile olsa, iki nokta arasındaki bilgi değiş tokuşunda, uzmanlıkla ya da o anda olup bitenle ilgili bir bilginin, doğruluğuna riayet edilmekte midir?

Genel bir ifadeyle araştırmanın konusu toplumsal ilişkilerin şekillenmesinde teknolojinin kullanımının etkileridir. Buradan hareketle, araştırmada konuyla ilgili en iyi fikirlerin edinilebileceği, teknolojinin çokça kullanıldığı ve ele alınmak istenen ilişkilerin yönünü gösteren denetim, otorite, sorumluluklar ve zaman ve mekânın, yerinden edilmişlikle ilişkisini ortaya koyan bağlamı sağlayan bir yer olarak, havalimanı seçilmiştir. Endüstri ilişkileri ve işyeri açısından, en etkin biçimde söz konusu ilişkilerin görülebildiği iş kolu, havacılık sektörüdür.

Böylelikle, araştırmanın problemini belirleyen araştırma sorusu, "İletişimde teknolojik aygıtların kullanılmasının, Türkiye'de havacılık çalışanları arasında zaman-mekan, denetim-otorite ve sorumluluk bağlamlarında toplumsal ilişkiler üzerindeki yansımaları nelerdir?" sorusudur. Burada teknolojinin kullanımın, iletişimdeki yeri ele alınmaktadır. İletişimde kullanılan teknolojik aygıtlar olarak, telsizler, radarlar, akıllı telefonlar, tabletler, bilgisayarlar ve bu aygıtların işletim sistemlerine uyumlu olarak çalışan, havacılık sektöründe çeşitli işleri yürütmede kullanılan, uçuşların bir çizelgede izlenmesini sağlayan, yolcularla ilgili bilgilerin kaydedilmesini ve aktarılmasını sağlayan, uçuş için gerekli mesajlaşmaları sağlayan programlar ve bunun gibileri ele alınmaktadır. Araştırmada ele alınan çalışanlar, havayolu ve yer hizmetleri firmasında, yer hizmetleri ile uğraşan kişilerdir. Bunun yanında uçuşlarda yer alan havayolu çalışanlarına da yer verilmiştir. Araştırmada yer verilen yer hizmeti terimi ile, uçuşlar için, uçuş gerçekleşene kadar, yolcular ve uçakların hazırlanması bazında yapılması gereken hizmetler kastedilmektedir.



Araştırma toplam dört bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde araştırmanın konusu, amacı, önemi, problem cümleleri ve yöntemi yer almaktadır. İkinci bölümde araştırmanın kavramsal ve kuramsal çerçevesi sunulmuştur. Kavramlar ve kuramlar, klasik dönemden başlayarak, günümüze kadar gelen bir çizgide, kültür, yönetim, ekonomi ve emek uğraklarıyla ilgili olarak verilmiştir. Marksist ve Weberyan kapitalizm yaklaşımları, Taylorizme kadar gelen gelişmelerle, ele alınmıştır.

Araştırmanın izlediği yön doğrultusunda, Fordizm, Post-Fordizm, modernleşme, denetim, bilgi toplumu, teknoloji ve teknolojinin kullanımları ve McDonaldlaştırma kavramlarına yer verilmiştir. Çağdaş kuramlara başvuru bu kısımda, Ritzer, Foucault, Bell, Drucker, Castells, Giddens gibi kuramcıların görüşlerine yer verilmiştir. Foucaultcu denetim anlayışında var olan, iktidarın rolü ve merkezleşen bir gözetimin yaygınlaşmasına yer verilmiştir. Ritzer'in, teknoloji ve aklın çalışma sürecindeki etkileri üzerine değerlendirmelerine yer verilmiştir. Bilgi toplumunun açıklandığı kısımda, aynı zamanda endüstride, son yıllarda ön plana çıkan kavramlar bulunmaktadır. Zaman ve mekanın farklı deneyimlerinin ele alındığı kısımda, Giddens'in fikirlerinden faydalanılmıştır. Teknolojinin yaygınlığı, göstergelerin dolaşımını artırmıştır ve simülasyonu sorguya açmıştır. Son dönem kuramlarda öne çıkan post-modernizm, endüstri ötesi toplum, bilgi toplumu ve enformasyon toplumu kavramları üzerinde durulmuştur.

Kavramsal ve kuramsal çerçeveyi takiben, konunun örgütlerle bağı nedeniyle örgüt sosyolojisine yer verilmiştir. Bununla beraber, konu hakkında daha önce yapılan ve güncel çalışmaları bir arada sunan literatür taraması kısmı bulunmaktadır.

Üçüncü bölümde ise, araştırmada ele alınan havacılığın kendine has bir çalışma tarzı olması nedeniyle ve pek çok terim içeren ifadeleri daha anlaşılır kılmak için, havalimanında çalışmanın özellikleri ve terimlerle ilgili bölümler oluşturulmuştur. Havacılığın özellikleri ve terimlerinin yanı sıra, bulguların değerlendirildiği bölümde de açıklamalara yer verilerek, anlaşılmayan noktalar bırakılmaması amaçlanmıştır.

Üçüncü bölümün ardından, analiz ve bulgulara yer verilmiştir. Analizler, araştırma soruları çerçevesinde, daha açıklayıcı olması açısından tabloların yardımıyla başvuru yapılmıştır. Son bölüm ise sonuç kısmıdır. Bu bölümde araştırmanın sonuçları ve genel değerlendirmeler sunulmuştur. Araştırma sonucunda, Teknolojinin, bilginin etkin

rolünün, denetim, zaman ve mekanın algılanışında yarattığı etkilerin yanı sıra, özellikle sorumluluklar ve yetkiler dahilinde düzenlenen toplumsal ilişkilerde yansımaları olduğu ortaya çıkmıştır.

## 1.BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE YÖNTEMİ

### 1.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU, AMACI VE ÖNEMİ

#### 1.1.1. Araştırmanın Konusu

Genel bir ifadeyle araştırmanın konusu, toplumsal ilişkilerin şekillenmesinde teknolojinin kullanımının yansımalarıdır. Buradan hareketle, araştırmanın konusuyla ilgili çalışanların çalışmaya dair özgün bakış açılarının anlaşılabilceği, teknolojinin çokça kullanıldığı ve toplumsal ilişkileri, denetim, otorite, sorumluluklar ve zaman ve mekan açısından, yerinden edilmişlikle ilişkisini ortaya koyan bağlamı sağlayan havalimanı, araştırmanın gerçekleştirileceği mekan olarak seçilmiştir.

Endüstri ilişkilerinin net şekilde gözlemlenebildiği iş kollarından birisi, havacılık sektörüdür. Araştırmanın problemini belirleyen araştırma sorusu, "İletişimde teknolojik aygıtların kullanılmasının, Türkiye'de havacılık çalışanları arasında zaman-mekan, denetim-otorite ve sorumluluk bağlamlarında toplumsal ilişkiler üzerindeki yansımaları nelerdir?" sorusudur. Söz konusu bağlamda, teknolojinin iletişimdeki yeri ele alınmaktadır. İletişimde kullanılan teknolojik aygıtlar olarak, telsizler, radarlar, akıllı telefonlar, tabletler, bilgisayarlar ve bu aygıtların işletim sistemlerine uyumlu olarak çalışan, havacılık sektöründe çeşitli işleri yürütmede kullanılan teknik gereçler ele alınmıştır. Bu gereçler, uçuşların bir çizelgede izlenmesini, yolcularla ilgili bilgilerin kaydedilmesini ve aktarılmasını ve uçuş için gerekli mesajlaşmaları sağlar. Havalimanında bunların haricinde iletişim aracı olarak kullanılan gereçler bulunmaktadır.

Araştırmada ele alınan çalışanlar, havayolu ve yer hizmetleri firmasında, yer hizmetleri ile uğraşan kişilerdir. Bunun yanında uçuşlarda yer alan havayolu çalışanlarına da yer verilmiştir. Araştırmada yer verilen yer hizmeti terimi ile, uçuşlar için, uçuş gerçekleşene kadar yolcular ve uçakların hazırlanması bazında yapılması gereken hizmetler kastedilmektedir. Havayolu ve yer hizmetleri çalışanlarının çalışma yaşamlarındaki olgular açıklanmaktadır. Çalışanların özgün deneyimlerinin anlaşılması sayesinde, içinde bulunduğumuz dönemin çalışma ortamında öne çıkan kavramlar ele alınmaktadır.

Araştırmada, iletişim alanında teknolojik aygıtların kullanımıyla zaman ve mekan algısında değişimin boyutu ele alınacaktır. Ayrıca denetim ve otoritenin çalışanlar açısından yeni teknolojilerin kullanımı ile aldığı biçimler incelenecektir. Denetim ve otoritenin varlığıyla çalışanların deneyimlediği sorumluluk ve yetkiler, onları içeren ikili bir süreç olarak ele alınacaktır. Otonomlaşıma ve merkezsizleşmenin nasıl bir yayılım gösterdiğinin yanı sıra çalışma biçimlerinde ve teknolojinin adaptasyonu ile yaşadığı değişimlere değinilecektir.

İletişimde teknolojik aletlerin kullanımının zaman ve mekan algısına etkisi, denetim ve otoritenin daha çok çalışanlarda otonomlaştırıcı bir sorumluluk algısına etkisi, ayrıca denetim ve otoritenin görünürlüğüne ve merkezsiz hale gelmesine etkisine değinilecektir. Yine iletişimde teknolojilere daha çok başvurulmasının, çalışanlara sorumluluk yüklenmesine etkisi ve iletişimde teknolojik aletlerin daha çok kullanımının zaman ve mekanın, yerinden edilmişlikle deneyimlenmesine etkisi değerlendirilecektir.

Kuramsal açıdan bakıldığında, çalışanlar üzerinde kontrol artarken, mekan üzerinde kontrolün ele geçirilmeye çalışılması söz konusudur. Kurama bu noktadan bir yaklaşımın önemi üzerinde durulmaktadır. Çalışanların hareketliliğinin denetlenmeye çalışılması, her an her yerde hakimiyetin bir şekli olarak bu gücün kullanılmaya çalışılması dikkat çekmektedir. İletişimde teknolojik aygıtların kullanımıyla, çalışanların kendi içlerinden gelen bir sorumluluk duygusuyla hareket etmeleri, daha çok sorumluluk almaya teşvik edilmeleri, iletişimde teknolojik aygıtların kullanılmasıyla nicel anlamda iyileştirmeler ve iş yükünden çok, nitel anlamda bir değişim ve iş yükü olduğu, zamanın eşitsiz deneyimlendiği ve boş zamanın mücadele alanı olduğu ortaya çıkmaktadır.

### **1.1.2. Araştırmanın Amacı**

Toplumsal ilişkilerin aldığı biçimler, zamanın özelliklerine göre şekil alır. Çağımızın önemli kavramlarından olan teknolojinin toplumsal ilişkiler üzerindeki yansımalarının en iyi anlaşılabilceği yerlerden biri, teknolojinin yoğun kullanımı nedeniyle iş yerleridir. Ekonomideki genel eğilimlere bağlı olarak değişen çalışmanın doğası, yeni sınıfsal oluşumlar ve zamanın ön plana çıkardığı dinamiklerden etkilenen yeni bir çalışan profili ortaya çıkmaktadır.

Araştırmanın amacını yeni ortaya çıkan çalışan profilinin havacılık sektörü içerisinde anlaşılmasına çalışması oluşturmaktadır. Teknolojik aygıtların zaman ve mekan algısındaki rolü, çalışanların otoriteyi ve sorumluluğu deneyimleme süreci ve iş ilişkilerinin buna göre düzenlenişi konuları araştırmanın amaçları olarak sıralanabilir. Bununla bağlantılı olarak, teknolojinin çalışanlar üzerindeki etkilerinin zaman içindeki biçim alışlarını anlamak amaçlanmaktadır.

Araştırma sonucunda mevcut çalışmalarda yer alan kuramsal birikime katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Teknoloji odaklı bir toplumda, bilginin yeri, zaman ve mekan algısındaki değişimler, endüstrideki dönüşümler, emeğin dönüşümü gibi alanlarda pek çok araştırma mevcuttur. Tüm bu araştırmaların ulaştığı sonuçlara eklenen, toplumsal ilişkilerin aldığı en son biçimlerle yenilenen sonuçlar da mevcuttur. Söz konusu araştırmalardan farklı olarak, bu araştırmayla, teknolojinin kullanımıyla bireylerin yaşamlarının büyük bölümünü kontrol eden, bireyleri günlük düzenlemelerini iş yaşamına göre yapmaya iten bir denetim anlayışının ortaya konulması anlamında katkı sağlanması amaçlanmaktadır. Teknolojinin yaygın kullanımı, çalışanlara yüklenen sorumluluklar ve bu sorumlulukları yerine getirmede kullanılan yetkileri bir çözümleme yapmak için ön plana çıkarmaktadır. Sorumluluklar ve yetkiler bağlamında, zaman ve mekan açısından teknolojiyle ortadan kalkan sınırlar hesaba katıldığında, zamanın verimli kullanımı ve boş zaman açısından yarattığı sonuçlar incelenecektir.

### **1.1.3. Araştırmanın Önemi**

Sivil havacılık alanında yapılan çok fazla bilimsel araştırma olmaması, araştırmayı önemli kılmaktadır. Sivil havacılık alanı, teknolojinin kullanımını, hız ve dakiklığı, yoğun insan ilişkilerini içermesi sebebiyle değişen toplumsal ilişki biçimlerini gözleminin mümkün olduğu bir alanı oluşturmaktadır. Her geçen gün havacılık sektöründe çalışan ve bu hizmetlerden yararlanan kişi sayısının artmasıyla, havacılık sektörü ile ilgili sosyolojik araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Havacılık alanında yapılan önceki araştırmalara bakıldığında, araştırmaların daha çok sektörü ekonomik açıdan incelemek üzere, iktisadi bilimlerden, sektördeki yönetmelik ve kuralların incelenmesi amacıyla hukuk biliminden ya da havacılığın kendisini bir bilim dalı olarak ele aldığı çalışmaların olduğu görülmektedir. Toplumsal olarak bu

alana eğilen ve toplumsal ilişkileri ele alan araştırmaların görece azlığı dikkat çekmektedir. Ayrıca konuyla ilgili araştırmalarda daha çok kabin çalışanları ve pilotlar gibi çalışanlar üzerine araştırmaların yoğunlaştığı, ofis çalışanları, yer hizmetleri ve yolcu hizmetleri gibi alanlarda çalışanlara odaklanan çalışmaların görece azlığı söz konusu olmaktadır.

Araştırmada zaman ve mekan bazında yerinden edilmeyi sağlayan teknolojilerin, bir göstergeler evreni ve hakimiyet, denetim ve kontrol etme mücadelesinin görüldüğü bir simülasyon yaratmasına odaklanılmaktadır. Böyle bir yaklaşımın ortaya koyduğu imkanlar ve kısıtlılıklarına değinilmektedir. Bunun yanı sıra, zaman ve mekan da bu mücadelenin bir parçası olarak ele alınmaktadır. Çalışanlar pasif aktörler değil, zaman ve mekan konusundaki algıyı, örneğin esnekliği ya da denetim için bilgisayarların kullanımını, kendi lehlerinde çevirme uğraşı içinde olan, aktif olan aktörler olarak kabul edilmektedir. Denetim ve otoritenin aldığı biçimlerle, tüm çalışanlar açısından sadece bir edilgen ya da sömüren konum değil, sorumluluk ve yetki gibi, ikili bir sürecin devrede olabileceği düzlemler kavramsallaştırması oluşturabilmek, araştırma açısından bir başka önemli noktadır.

#### **1.1.4. Araştırma Problemleri**

Araştırmanın problemini belirleyen araştırma sorusu "İletişimde teknolojik aygıtların kullanılmasının, Türkiye'de havacılık çalışanları arasında zaman-mekan, denetim-otorite ve sorumluluk bağlamlarında toplumsal ilişkilerdeki yansımaları nelerdir?" sorusudur.

Bunun yanında diğer araştırma soruları ise şunlardır;

- 1.Endüstride bilginin yeri ve önemi nedir?
- 2.Havacılık sektöründe denetim çeşitleri nelerdir ve ne şekilde uygulanmaktadır?
- 3.Havacılık sektöründe ne tür teknolojiler, ne için kullanılır?
- 4.Havacılık sektöründe zaman ve mekanın algılanış biçimleri nelerdir?
- 5.Teknolojinin bilgi, denetim, zaman ve mekanla olan ilişkilerinin, çalışanların sorumluluklarına yansımaları ne şekilde olmaktadır?

## 1.2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma, sivil havacılık alanında çalışanların denetim, mekan, teknoloji, sorumluluk gibi kavramlar çerçevesinde, çalışma süreçlerine ve iş ilişkilerine yönelik bakış açılarını değerlendirmeye yönelik nitel araştırma sürecinin izlendiği betimleyici bir çalışmadır. Bu bağlamda araştırma kapsamında incelenen çalışanlar, pasif alımlayıcılar olarak değil, aktörler olarak ele alınmıştır.

Denetimin zamanımızda aldığı biçimler incelenmiş ve çalışanların bu anlamda üstlendikleri roller açığa çıkarılmıştır. Mekan, boş bir uzam olarak değil, toplumsal ilişkiler içindeki anlamıyla değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Teknolojinin toplumdaki yeri ve ilişkileri düzenleme biçimlerine değinilmiş, günlük ilişkilerdeki belirleyiciliği üzerinde durulmuştur. Sorumluluk ise, tüm bu çözümlerinin ışığında, toplumun ve aktörlerin duruşlarını beraber sergiler nitelikte ele alınmıştır.

Araştırma, fenomenolojik nitel yöntemle gerçekleştirilen bir alan çalışmasıdır. Fenomenolojik nitel araştırma yaklaşımı, Husserl tarafından geliştirilen bir yöntemdir. Bryman'a göre, sosyal bilimler doğa bilimlerinden farklıdır ve sosyal bilimci, bireylerin eylemlerine motivasyonel bir temel sağlayan yorumlayıcı eğilimlerini kavramak zorundadır (Bryman'dan aktaran Kuş, 2003: 70-71). Neuman (2010: 131-134) ise, fenomenolojik nitel yöntemi açıklayan yorumlayıcı sosyal bilimden bahsederken, bu tür araştırmaların nihai amacının, toplumsal gerçekliğin esas doğası ve insanların temel doğası hakkında açıklayıcı bilgiler vermek olduğunu söylemektedir. Yorumlayıcı araştırmalarda toplumsal gerçekliğin esas doğası, anlamlı toplumsal eylemlerdir. Anlamlı toplumsal eylemler, öznel olarak önem atfedilen ve inşa edilen eylemlerdir. Çalışmada nitel yöntemin seçilme sebebi; öncelikle araştırmanın konusuna, analiz birimine ve amacına en uygun yöntem olmasıdır.

Çalışmada yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ve katılımlı gözlem tekniği kullanılmıştır. Nitel araştırmada kullanılan yarı yapılandırılmış görüşme tekniği sosyal dünyadaki, 'görünür' birçok olgu, süreç, ilişkinin görünümünden çok özüne inmeyi, bunların ayrıntılarını kavramayı ve bütüncül bir biçimde anlamayı mümkün kılan bir veri oluşturma aracıdır (Kümbetoğlu, 2005: 72).

Çalışmada, görüşme tekniği dışında kullanılan katılımlı gözlemin özelliği Duverger (2006: 299)'a göre, araştırmacının gözlemlediği grubun hayatına ve faaliyetlerine bir dereceye kadar da olsa katılmasıdır. Araştırmacının, araştırma sürecinde sivil havacılık alanında çalışması, araştırmacının oyuncular arasında konumlanmasını sağlamıştır. Bunun yanı sıra araştırmacının sektördeki çalışma süreçleri ve ilişkiler hakkında detaylı bilgi sahibi olması, verilerin yorumlanmasında yansıtılmıştır. Gözlemlerin yansıtılmasında, çalışmanın kapsamı ve amacı doğrultusunda mümkün olduğunca objektif olmaya dikkat edilmiştir.

Çalışma yaşamını ele alırken, makro ekonomik etmenler ve örgütsel oluşumlar gibi faktörler yapıları öne çıkarmaktadır, bir yandan da oldukça günlük düzeyde devam eden etkileşimler mevcuttur. Bu tablo içerisinde, araştırmalarda ele alınan yönler farklılıklar göstermektedir. Bunlardan hangisinin daha makul olduğu ile ilgili tartışma yapı ve fail tartışmalarıyla beraber ele alınabilir. Pozitivizm “nedensel yasalara” ayrıcalıklı bir yer verir ve araştırmacılar toplumdaki “düzenlilikler”i ararken, aynı zamanda bireylerin fail olarak rollerini görmezden gelir. Pozitivizmin karşısında ise “iradecilik” kavramını merkeze alan ve bireylerin yaptıklarının tamamen yükledikleri anlamlarla ilgili olduğunu savunan tavır yer alır (Bhaskar, 2013: 41-42). Araştırmada sözkonusu yaklaşımların aksine, ne bireylerin varlıklarını ve yaptıklarındaki anlamları göz ardı eden, ne de her şeyi bu anlamlarla ele alan bir tavır benimsenmemektedir. Eleştirel gerçekçilik (Bhaskar 2013, Sayer 1992) ise her iki yaklaşımın ötesine geçerek, ele alınan nesneye göre bir yaklaşımı benimser. Araştırmada yapı ve faillikle ilgili eleştirel gerçekçi perspektif esas alınmaktadır.

Araştırmada sadece ilk etapta ortaya çıkanları değil, onların ardındaki nedensel güçleri açığa çıkarmak da hedeflenmektedir. Görüşmelerde dikkat edilen hususlardan birisi, katılımcıların anlam dünyaları ile duygu ve düşünceleri olmuştur. Yarı yapılandırılmış görüşmeler ile toplumsal gerçeğin anlaşılması artırılmaya çalışılmıştır. Önceden belirlenmiş bir plan benimsenmemiştir. İndirgemeci sonuçlara ulaşmanın önüne geçilmeye gayret gösterilmiştir. Aynı zamanda sadece eylemlerin anlamlarından ibaret, rasyonel eğilimleri ortaya koyan bir çerçeveden uzak durulmuştur.

Araştırmanın nesnesi itibarıyla, nitel araştırma yapılması uygun görülmüştür. Bunun bir nedeni, araştırma soruları çerçevesinde toplumsal gerçeğin daha subjektif anlamda



deneyimlenen ve derin bir anlamayı gerektiren yönlerine odaklanmasıdır. Bir diğer neden ise teknolojinin toplumsal ilişkilere yansımalarının açığa çıkarılmak istenmesidir. Sosyoloji biliminin öne çıkan yaklaşımlarında, nesnelere arasındaki nedensel ilişkilere farklı yorumlar getirilmiştir. İşlevselcilik ve Marksizmin büyük yapıları ele alan kuramlarında, nedenler ve sonuçlar ele alınırken, genellikle bağımlı ve bağımsız değişkenler ortaya konur ve aralarındaki ilişki açıklanır. Neden ve sonuçlar arasındaki nedenselliğin ortaya konulduğu kadar net olup olmadığı ve bağımsız değişkenin ne kadar etkilerden uzak olduğu, bir başka ifadeyle, sonucun neden üzerinde etkisinin olup olmadığı dikkat gerektiren hususlar olarak öne çıkarmaktadır. Weber'in yaklaşımından hareketle oluşturulan kuramlarda ise, neden ve sonuçlar arasındaki zamansal fark, bir başka ifadeyle, gelecekte bir hedefi gözeterek sonuçlar üretmeye yönelik eylemler yer bulmaktadır. Önce ve sonra gelme, ilişkinin net olup olmadığı, sonuçların hangi nedenler tarafından üretildiği dikkat gerektiren hususlardır.

Araştırmada, teknolojinin toplumsal ilişkiler üzerindeki yansımaları ele alınmıştır. Her ne kadar araştırmada etkiler ele alınmasa da, sıralamada önce teknolojiye yer verilmesi nedensel ilişkilerle ilgili bir fikir sunmaktadır. Aslında, toplumu genel sağduyu çerçevesinde ele almak, toplumsal ilişkilerdeki değişimlerin teknolojideki değişimi tetiklediğini göstermektedir. Sonuç ve neden arasında karşılıklı bir ilişkinin olduğu gözle çarpılmaktadır. Bu nedenle dikkatli bir tahlil gerekmektedir. Çalışma süreci ve havalimanı bağlamı düşünüldüğünde ise, teknoloji ve toplumsal ilişkilerde yarattığı yansımalar daha açık bir nedenselliği ortaya koyabilmektedir. Teknolojiyle gelen bilgi ve donanım, bunun yanı sıra, uçuş teknolojisi ile gelişen teknolojik aygıtlar, ilişkileri dönüştürmüştür. İletişimde teknolojik aygıtların kullanımı ve toplumsal ilişkiler daha çok karşılıklı bir gelişim sergilemektedir.

### **1.2.1. Araştırmanın Veri Toplama Aracı**

Araştırma verilerinin toplanmasında katılımcılarla yapılan yarı yapılandırılmış görüşme ve sahaya yönelik gerçekleştirilen katılımlı gözlem olmak üzere iki veri toplama tekniğinden yararlanılmıştır.

Nitel görüşme, nicel görüşmelerden farklı olarak katılımcıların çalışma süreçlerine yönelik bakış açılarını ortaya çıkaran ve kendi deneyimlerine ilişkin daha zengin veriler

sunan bir veri toplama tekniğidir. Böylece sosyal dünyadaki gözle görünür birçok süreç ve ilişkinin görünümünden çok, özüne inilerek, ayrıntılı ve bütüncül bir anlamaya ulaşılması amaçlanmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme ile bireylerin bakış açılarının toplumsal dünyadaki doğal ortamlarında, gündelik hayatlarında derinlemesine anlamak ve katılımcıların bakış açılarını ortaya çıkarmak mümkün olabilmektedir. Nitel araştırma sosyal gerçekliğin araştırmacıdan bağımsız ve “dışarıda” olduğunu kabul etmez, sosyal gerçeklik araştırmacı ve katılımcılar arasındaki etkileşimsel bir süreçte yeniden inşa edilmektedir.

Katılımlı gözlem ile incelenecek iş kolu ve ilişkilerle ilgili bilgiler edinilmiştir. Bu bilgilerden gözlem notları oluşturulmuştur. Bunun ardından, gözlem notlarından da yararlanılarak görüşme formu oluşturulmuş ve on beş katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşme yapılmıştır.

Görüşme formları, sosyo-demografik verilere ulaşmayı hedefleyen standart sorular (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, mesleki pozisyonları gibi) ile araştırma sorularının cevaplanmasına ilişkin verilere ulaşmayı hedefleyen sorular şeklinde hazırlanmıştır.

Katılımlı gözlemler ise, havacılık sektöründe çalışanların teknolojiyi kullanma, zaman ve mekan deneyimleri, denetim süreci, buldukları pozisyonda bilgiyi kullanmaları ve aralarında ilişkileri bağlamında yapılmıştır. Gözlem notlarından araştırma verilerinin değerlendirilmesinde yararlanılmış, gözlemlerle elde edilen bilgiler, verilerin yorumlanmasında yarı yapılandırılmış görüşmeden elde edilen bilgilerle harmanlanmıştır.

### **1.2.2. Araştırmanın Veri Toplama Süreci**

Araştırmanın evrenini Türkiye’deki sivil havacılık çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde amaçlı örneklem seçimine başvurulmuştur. Araştırma soruları çerçevesinde, verinin elde edilebileceği on beş havalimanı çalışanı seçilmiştir. Çalışanlar İzmir’deki havalimanında hizmet veren bir havayolunun çalışanları ve bu havayolunun yolcular ve uçuşlar ile ilgili pek çok işleminin gerçekleştirilmesinde gerekli hizmetleri, havayoluyla anlaşması çerçevesinde sunan bir yer hizmetleri firmasının çalışanları arasından seçilmiştir. Çalışanlar, teknolojinin kullanımı ile zaman ve mekanın deneyimlenmesi, denetimin deneyimlenmesi, buldukları konumda bilgi

kullanımları gibi özellikleri ve bunların gözlemlenebileceği toplumsal ilişkileri gerçekleştirmeleri nedenleriyle seçilmişlerdir.

Katılımcılardan sekiz tanesi havayolunda çalışmaktadır. Bunlardan bir tanesi yönetici konumunda, bir diğeri hava taşıtında, uçuşlar esnasında görev almaktadır. Diğer katılımcıların beşi ofis ortamında, ikisi ise havalimanında sürekli hareket halinde, yolcu ve uçuşlarla ilgili işlemlerin takibini yapmaktadır. Havayoluna hizmet veren firmadaki katılımcılara baktığımızda, dördü yolculara ve üçü uçaklara verilen hizmetler olarak ayrılan birimlerde çalışmaktadır. Genel olarak bakıldığında çalışmada on ikisi erkek ve üçü kadın olmak üzere toplam on beş kişi ile yarı yapılandırılmış görüşme yapılmıştır.

Daha öncede belirtildiği gibi, araştırmacının sektörde çalışma deneyimi olması, kendi terminolojisi ve kurallarına sahip, dışarıdan anlaşılması zor bir çalışma ortamında, araştırmaya katkıda bulunan bir faktör olmuştur. Bunun yanı sıra, çalışanları derinlemesine anlamayı kolaylaştıran bir diğer faktör ise, katılımlı gözlemin uzun sürede gerçekleştirilmesi olmuştur. Çalışmada karşılaşılan en önemli güçlüklerden birisi, sıkı çalışma temposu nedeniyle çalışanların yarı yapılandırılmış görüşme için vakit ayırmadaki isteksizliğidir. Bu güçlüğü bertaraf etmek için yarı yapılandırılmış görüşmelerin yapılacağı zaman açısından katılımcılara esneklik tanınmıştır. Bir diğer güçlük ise katılımcıların ilk anda, araştırmanın amacı açısından gerekli bazı soruları cevaplamada isteksiz davranmış olmasıdır. Özellikle denetimi ve sorumlulukları anlamaya yönelik sorularda güçlükle karşılaşmıştır. Zamanla katılımcılarla geliştirilen ilişkiler ve daha yakın ilişkiler sağlanması ile bu zorluk aşılmıştır.

Nitel araştırmalar düz bir çizgide, düzenli sıralamalarla ilerleme eğiliminde değildir. Bazı durumlarda, sıralı, önceden belirlenmiş bir düzende ilerlemekten çok, ileriye yönelik planlar ve araştırma ilerledikçe, bu planların geriye dönüp tekrar kontrol edilmesiyle ilerler. Böylece doğrusal olmayan bir süreç söz konusudur. Sürekli karşılaştırmalı analiz gibi teknikler bunu pekiştirir (Neumann 2010). Araştırmada doğrusal olmayan bir süreç izlenmiştir. Temel araştırma sorusundan hareket ederek, iki yıla yakın zaman alan, uzun süreli katılımlı gözlemler ile araştırmanın ana hatlarını oluşturan sorular belirlenmiştir. Görüşmeler için hazırlanan sorular, iki pilot görüşme sonucunda şekillenmiştir.

Görüşmeler, 2017 yılının Nisan ayından başlayıp, Mayıs ayı başına kadar devam etmiştir. Görüşmelere başlanmadan önce araştırmacı kendisini tanıtarak, yapmak istediği görüşmelerle ilgili katılımcılara bilgiler vermiş ve rızalarını almıştır, dolayısıyla katılımcıları sorulara samimi ve güven ilişkisine dayanan cevaplar almaya teşvik etmiştir. Ayrıca katılımcılara kimliklerinin açıklanmayacağına dair teminat verilmiş ve söz konusu bilgi, görüşme formlarında yazılı olarak da bildirilmiştir.

Görüşmeler, katılımcıların serbest mekanlarda çalışmalarını nedeniyle, onların yalnız oldukları zamanlarda, havalimanında gerçekleştirilmiş ve mesai saatleri dışında kalan saatlerde yapılmıştır. Görüşmeler otuz dakikadan bir buçuk saate kadar değişen sürelerde gerçekleştirilmiş ve katılımcıların onayı üzerine elektronik cihazla kayıt altına alınmıştır. Alınan kayıtlar sayesinde, gözden kaçabilecek önemli ayrıntılar engellenmiştir.

### **1.2.3. Veri Değerlendirme Süreci**

Wolcott (Wolcott 1994'ten aktaran Yıldırım ve Şimşek, 2006: 221-222), nitel veri analizinde üç yol önermektedir: İlki, toplanan verinin özgün formuna mümkün olduğu kadar sadık kalarak ve gerektiğinde araştırmaya katılan bireylerin söylediklerinden doğrudan alıntı yaparak betimsel bir yaklaşımla verileri okuyucuya sunmaktır. İkinci yol, ilkinin içerecek bir şekilde, bazı nedensel ve açıklayıcı sonuçlara ulaşmak amacıyla “sistemik analiz” yapmaktır. Bu anlamda çalışmada nitel veri analiz tekniklerinden “betimsel analiz tekniği” ve bir dereceye kadar da “sistemik analiz” kullanılmıştır.

Neumann'a göre, nitel araştırmalarda, ilk önce katılımcıları, onların gözünden bakabilmek adına, anlamak ve yorumlamak gelir. Ardından araştırma açısından bu bilgilerin süzgeçten geçtiği ve araştırmacının rolünün ön plana çıktığı süreç gelir. Araştırma çerçevesinde yapılan yorumlardan sonra bu yorumlar kuramsal içerikle tekrar yorumlanır (2010). Araştırmada katılımlı gözlem, katılımcılar açısından anlama sürecinin iyileştirilmesini sağlamış, bu durum görüşmeler ile pekiştirilmiştir. Elde edilen veriler, araştırma açısından incelenmiş, sonrasında verilerin kurama eklemlenmesi yapılmıştır.

Araştırmada, gözlem birimi bireyler olmuş, bireylerle görüşmeler sonucunda veriler elde edilmiştir. Analiz birimini ise bireyler ve toplumsal ilişkiler oluşturmuştur.

Araştırmanın sunduğu sonuçlar ilk etapta bireye atfedilebilecek unsurlar sunsa da, havalimanındaki çalışma ortamında, bireylerin birbirleri ile olan ilişkileri ve bunlara göre aldıkları konumlar, bireyin ötesine geçen kavramları oluşturmaktadır. Dinamik bir süreç sonucu, bireyler, günlük işlerindeki bağlama göre pozisyonlarını gözden geçirmektedir. Denetim zincirleri, mekandaki etkileşimler, ast üst yapıları, bağlamlara göre sürekli yeniden şekil almaktadır. Bir durumda denetçi iş arkadaşı olabilirken, diğer durumda verili hiyerarşide belli bir otorite, bir diğer durumda ise verili hiyerarşi içindeki başka bir otorite olabilmektedir.

Neumann (2010), nitel araştırmalarda veri analizi için, ilk önce kodlama aracılığıyla kavramları keşfetmeye yönelik bir açık kodlama, ardından ana temalar ve alt öğelerinin belirlendiği, bağlantıların gözden geçirildiği bir kodlama yapıldığını belirtir. Araştırmada, elde edilen veriler öncelikle kavramları bulmak için dikkatle incelenmiş, sonrasında ortak noktalar ve ilişkiler belirlenmiş, temalara ulaşılmıştır. Tematik kodlama ile temalar ve kategoriler belirlenmiştir. Son bir değerlendirme ile elde edilen kategori ve temalar tekrar değerlendirilmiştir. Ortaya çıkan kategoriler ve temalar şu şekildedir:

**Şekil 1: Araştırmada Ulaşılan Kategoriler ve Temalar:**

Kategoriler	Alt kategoriler	Temalar
1. Bilginin Yeri Ve Önemi	1.1 Yeterlilik Olarak Bilgi 1.2 Bilginin Önemi 1.3 Bilginin Kullanımları 1.4 Bilgi Paylaşımının Önemi	1.1.1 Tecrübe 1.1.2 Dil bilme 1.1.3 Bilgi yenileme 1.1.4 Kişiyeye has yeterlilikler 1.2.1 İletişim aygıtları ile işlenen bilgi 1.2.2 Pratik bilginin önemi 1.3.1 Başka örgütlere direktif verme 1.3.2 Bilgiye ulaşma 1.3.3 Paylaşma ve direktif alma 1.3.4 Hava taşıtlarıyla ilgili bilgi akışı 1.3.5 Yolcularla ilgili bilgi akışı 1.3.6 Başka organizasyonlara bilgi aktarımı 1.4.1 Bilgi paylaşımının önemi
2. Teknoloji-Göstergeler		2.1 Bilgi için teknolojik araçlar 2.2 Enformasyon için teknolojik araçlar
3. Denetim	3.1 Denetim Biçimleri 3.2 Denetimin Deneyimlenmesi	3.1.1 Doğrudan denetim 3.1.2 Dolaylı denetim 3.2.1 Denetime maruz kalma
4. Esneklik ve Zaman Mekan	4.1 Mesai Saatleri 4.2 Mekanın Kullanımı	4.1.1 Vardiya 4.1.2 Molalar-tatiller 4.2.1 Farklı yerlerle iletişim kurma 4.2.2 Mekanların bir araya gelmesi 4.2.3 Değişim-süreklilik güvencesi
5. Sorumluluk	5.1 Rekabet için yeterlilik 5.2 Sınırlılık Ve Yetkinlikler	5.1.1 Kişisel yetenekler 5.1.2 Müşteri ile ilişkiler 5.2.1 Takip-denetim 5.2.2 Karar alma

#### 1.2.4.Katılımcılar

Araştırmada katılımcılara verilen söze sadık kalınarak, gerçek isimleri kullanılmamış; her bir katılımcı kodlanmıştır. Katılımcıların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, mesleki pozisyonları gibi sosyo-demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

**Tablo 1: Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri:**

No	Katılımcı	Cinsiyeti	Eğitim Durumu	Çalıştığı Firma	İş Tecrübesi
1	Katılımcı-A1	Erkek	Üniversite	Havayolu	19 yıl
2	Katılımcı-A2	Erkek	Üniversite	Havayolu	7 yıl
3	Katılımcı-A3	Erkek	Üniversite	Havayolu	7 yıl
4	Katılımcı-B1	Erkek	Lise	Havayolu	8 yıl
5	Katılımcı-B2	Kadın	Üniversite	Havayolu	7 yıl
6	Katılımcı-C1	Kadın	Üniversite	Havayolu	23 yıl
7	Katılımcı-D1	Erkek	Üniversite	Havayolu	6 yıl
8	Katılımcı-E1	Erkek	Üniversite	Havayolu	2 yıl
9	Katılımcı-F1	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	7 yıl
10	Katılımcı-F2	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	8 yıl
11	Katılımcı-F3	Kadın	Üniversite	Yer hizmetleri	19 yıl
12	Katılımcı-F4	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	15 yıl
13	Katılımcı-F5	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	16 yıl
14	Katılımcı-F6	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	4 yıl
15	Katılımcı-F7	Erkek	Üniversite	Yer hizmetleri	½ yıl

Katılımcıların genel özelliklerine bakıldığında 12 tanesinin erkek, 3 tanesinin kadın olduğu görülmektedir. Katılımcı B1 dışında hepsi üniversite mezunudur. Katılımcı-F7 halen üniversite eğitimine devam etmektedir. E1 ve F7 dışında katılımcıların hepsi, sektörde beş yılın üzerinde deneyime sahiptir. Katılımcılardan üç tanesi ise yaklaşık yirmi yıldır sektörde hizmet vermektedir. Deneyimler, sektörün çalışma dinamiklerini anlamada etkili olmuştur. Daha az deneyimli katılımcılarının da bakış açlarına yer verilmiştir. Katılımcılardan 5 tanesi (A1, C1, E1, F6, F7) dışında, hepsi evlidir.

Katılımcılardan A1, A2 ve A3, yolculara ve uçaklara verilen hizmetlerin havayolu tarafından takibinin yapıldığı ve gerekli yönlendirmeleri yapan bir birimde çalışmaktadırlar. Katılımcı-B1 ve B2, uçuşlarla ilgili koordinasyonun sağlanması, yolcuların bilgi akışlarının gerekli birimlere sağlanması ve yolculara yardımcı olan bir birimde görev almaktadırlar. Katılımcı-C1, uzun yıllardır şirkette hizmet vermektedir. Yönetici olarak çalışmaktadır. Katılımcı-D1, eskiden şirkette değil yer hizmeti veren bir firmada çalışırken yakın zamanda çalıştığı firma değişmiş, havayolu firmasında çalışmaya başlamıştır. Bu anlamda eski ve yeni deneyimleri bir arada ele alınmıştır. Katılımcı-E1, şirkette uçuşların gerçekleştirilmesi esnasında hava taşıtında görev alan birimde hizmet vermektedir. Katılımcı-F2 ve F1, yer hizmetleri firmasında, uçaklara hizmet verilen bir birimde çalışmaktadır. Katılımcı F3, F4, F6 ve F7, yer hizmetleri firmasında, yolculara hizmet verilen bir birimde görev almaktadır. Katılımcı-F4, aynı zamanda, uçuşlar esnasında kayıp olan eşyaların sahibine ulaştırılmasını sağlayan birimde görev almaktadır. Katılımcı-F5 ise kontuar işçisi olarak hizmet vermektedir.



## 2. BÖLÜM: KURAMSAL VE KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu başlık altında çalışma konusuyla ilişkili kavramlar, kuramsal yaklaşımlarla harmanlanarak sunulacaktır. Öncelikle çalışma ve emek süreçleriyle ilgili klasik kuramcıların görüşlerine yer verilecek, daha sonra modernleşmeyle birlikte söz edilen süreçlerdeki değişimler Taylorizm, Fordizm, İnsan İlişkileri Yaklaşımı'na yer verilerek değerlendirilecektir. Devamında ise günümüzde çalışmanın değişen doğasına ilişkin kuramsal tartışmalar, Post-Fordizm, Mcdonaldlaştırma, yönetim ilişkileri açısından denetim, gözetim ve iktidar kavramları, bilgi toplumu, simülasyon ile değişen zaman ve mekan algısı konularındaki düşüncelerle birlikte alınacaktır.

### 2.1. İŞ VE ÇALIŞMANIN DOĞASINA İLİŞKİN MARKSİST VE WEBERYAN KURAM

Bu başlık altında iş ve çalışmaya ilişkin tarihi gelişmeler, klasik kuramcıların bakış açılarından değerlendirilecektir. Öncelikle Marks'ın, devamında ise Weber'in kavram ve kuramlarına yer verilecektir. Ardından, iki kuram ve kavramlar karşılaştırmalı olarak sunulacak değerlendirilecektir. Klasik sosyologlardan, Marks ve Weber, üretim süreci, iş ve çalışma kavramlarına ilgi duymuşlardır. Söz konusu kavramları ele alırken, tarihsel süreçteki gelişmelerin izini sürerek, içinde yaşadıkları toplumu açıklamaya girişmişlerdir. Klasik kuramcıların açıklamaları içinde yaşadığımız dönemi kavramada temel teşkil etmektedirler.

Klasik kuramcıların fikirlerine bakmak, iş ve çalışmanın doğasının bütünlüklü bir resmini çizmeyi olanaklı kılmaktadır. Bütünlüklü resmin içinde, tarihsel gelişmeler ve yaşadığımız dönem bir aradadır. Günümüzde çalışmanın bilimsel ve teknolojik gelişmeler ile güçlü bir bağı vardır. Çalışma, toplumsal ilişkilerin değişik biçimlerinin görüldüğü bir alandır. Bu ilişkilerin bilimsel ve teknolojik gelişmeler ile zaman içerisinde aldığı biçimler değişmektedir. Toplumsal ilişkilerin zamanla aldığı biçimleri incelediğimizde pek çok gelişmenin belirleyici olduğu anlaşılmaktadır.

Aydınlanma sonrası dönemin güçlü kabul edilen uluslarında, çağımıza yön veren en önemli gelişmelerin vuku bulduğu görülmektedir. Tarihte özellikle bir asır öncesinde başlayan gelişmeler ve çeyrek yüz yıl öncesinde yaşananlar bunlara ışık tutmaktadır (Toffler 1980, Giddens 1990, Weber 1992, 1946, Lyotard 1994). Bu dönemler bazı

toplumsal değişimlere kaynaklık ederken, insanlığın mirasını da taşımıştır. Bilim ve teknoloji gibi pek çok alanda yaşanan ilerlemelerin yanı sıra; kültürel, ekonomik, siyasi, ve dini konularda meydana gelen gelişmeler dikkat çekici olmuştur (Toffler 1980, Giddens 1990, Castells 2010, Weber 1992). Dönüşümler, işyerinde de karşılığını bulmuştur. İşyeri de bazı dönüşümlere ev sahipliği yapmıştır (Drucker 1993, Masuda 1983, Weber 1946).

Tarihsel olarak yaşanan bazı önemli gelişmeler genel bir çerçeve yaratmada ön plana çıkmaktadır. Weber (1946), Marks (1954), Foucault(1992, 1978) ve Toffler (1980) yirminci yüzyıldan öncesine de konu olan dönüşümlere değinmişlerdir. Avrupa'da Aydınlanma'nın ardından yaşananlar, bilim ve teknolojideki gelişmeler, Rönesans ve Reform, siyasal yaşamda imparator ve kralların otoritesinin sorgulanması, demokrasi hareketlerinin başlaması, sanayileşme ve kapitalizm gibi gelişmeler toplumsal anlamda önemli dönüşümlere yol açmıştır. Tüm bunları, Marks (1954,1970) ve Weber (1946, 1992) bir kaç yüzyıl öncesinden başlayarak değerlendirmişlerdir. Onların değerlendirmeleri bugünkü iş ilişkilerinin anlaşılması açısından anahtar niteliğindedir.

İş ilişkilerinin anlaşılmasında klasik kuramcılar farklı kavramlara başvurmuşlardır. Bu kavramlardan, en kapsayıcı olanı kapitalizm olmuştur. Kapitalizmi ele alan düşünürler, onu farklı stratejiler izleyerek açıklamışlardır. Klasik sosyologlar, içinde yaşadıkları toplumdan elde ettikleri verileri kullanarak kapitalizmi açıklamaya girişmişlerdir. Böylece farklı bakış açıları ortaya çıkmış ve kapitalizmin ana hatlarını çizmiştir.

### **2.1.1. Marksist Kuramda Çalışma Ve İş Kavramları**

Farklı bakış açıları, farklı açıklamalar ortaya çıkarmıştır. Bu açıklamalar farklı toplumsal unsurları, başat rolleriyle ele almıştır. Açıklamalar arasında, dinin ekonomiyle ilişkisini ortaya koyan Weber'den önce, ekonominin hayattaki her türlü alana nüfuz eden ve onları belirleyen doğasını açıklayan Marks vardır. Marks (1954, 1970) içinde bulunduğu toplumda, ekonominin etkisi altında oluşan toplum yapısını açıklar. Ekonomide kapitalizmin ortaya çıkması, sınıflı bir toplum yapısının oluşmaya başlaması ve paranın belirleyici olmasını ele alır(1954, 1970). Ekonominin etkisi, çalışma açısından bakılınca, yoğun şekilde hissedilmiştir. Marks, bunun için, emek kavramını kullanmıştır. Emek kavramı, Marks'ın araştırmasında, insanın doğayla

girdiği etkileşimi açıklaması bakımından önem taşımaktadır. Bu bağlamda, insan doğadan ayrı bir yerde durmaktadır. İnsan emeğiyle doğada var olarak, doğayla ikili bir sürecin parçası olur. Bu sürecin sonunda üretilenler ise, toplum açısından sonuçlar yaratır. Kapitalizmin varlığını temin eden süreç bununla bağlantılıdır. İktisat başat olarak toplumsalın inşacıdır.

Sınıf kavramı açısından, üretim araçlarına sahiplik, Marks için kritik önemdedir. Marks, proleterya olarak adlandırdığı toplumsal sınıfın kapitalist toplumda oluştuğunu savunmaktadır. Proleterler, üretim araçlarını elinde bulunduran kapitalistler için çalışması gerekenlerdir. Onların karşısında ise burjuva sınıfı yer almaktadır. (Grint ve Nixon 2015). Toplumsal gerilimler yine kapitalizmin neden olduğu üretimdeki sıkıntılarla ilişkilidir. Bu gerilimlerin oluşumunu, Marks, ürünlerin kullanım ve değişim değerlerini ayırarak açıklamaktadır. Bir şeyin kullanım değeri dışında kalan piyasadaki değişim değeri, işçinin emeğini içerse de, ücret için emeği kullanmada bir sorun vardır. İşverenler tarafından değişim değeri hesaba katıldığında oluşan fark olan artı-değere el konulmaktadır (Marks 1954'ten aktaran Grint ve Nixon 2015). Tüm bu gelişmeler çalışanlar ile çalışmak için gerekliliklere sahip olanlar arasında husumet yaratmaktadır. Çalışmanın bizzat kendisiyle ilişkili olan kazançlar, görevlerin çok daha etkili yerine getirilmesi gerekliliğini, kaçınılmaz kılmaktadır. Bu nedenle çalışmanın, etkin olup olmadığının kontrol edilmesi çok daha gerekli hale gelmektedir. Çalışanların, onlara çalışma şartlarını sunanlarla farklılaşması, sorunların önünü açmaktadır.

Marks'ın kurramında yer bulan bir diğer kavram ise yabancılaşmadır. Marks, yabancılaşmayı dört farklı boyutta ele alır: İlki ürün üzerinde kontrole sahip olmamak, ikincisi iş bölümünü de ilgilendiren ayrık küçük birimlere ayrılmış iş türleri, üreticileri rekabet içinde bırakan piyasa ve rutin nedenlerden kaynaklanan yabancılaşmalardan söz eder (Marks 1970'den aktaran Grint ve Nixon 2015). Weber (1992) ekonomi temelli bu kavrama, kapitalizmde ön plana çıkan bürokratları ele alarak değinir. Weber'e göre kapitalizmin soğuk, uzak ve kuralcı karakteri bu dönemin insanlarında da vücut bulur. Tüm bunlar birikimi ve yeni kuşaklara aktarımını, burjuvazinin yayılmasını, çalışkan, girişken, endüstrinin gelişimini hızlandıracak toplumu getirir. Toplum, belli değerleri ve hareket tarzlarını benimsemektedir. Yeni değerler, yeni bakış açıları egemen olmaktadır.

Zamanla Marks'ın bakış açısının toplumsalı açıklamadaki rolü sorguya açılmıştır. İktisadın bu denli belirleyici olup olmadığı veya başka bir takım kurumların etkisi soru işaretleri oluşturmuştur. Yapısal unsurlara katı bağlılık ve büyük bir soyutlama olarak kapitalizm kavramının kendisi de eleştirilere konu olmuştur. Weber'in kuramını bu açıdan ele aldığımızda ise, kültürel değerler ve inançların toplumsal yapıyı belirlemede önemli bir yer tuttuğu görülmektedir.

### **2.1.2. Weberyen Kuramda Çalışma Ve İş Kavramları**

Weber (1992)'e göre dindeki gelişmeler, ekonomik alanda da dönüşümler yaratmıştır. Weber (1992) kapitalizmin gelişimini Protestan ahlakına bağlar. Ona göre, Protestanların benimsediği değerler ve eylemleri kapitalizmin gelişimi için gerekli şartların doğuşuna kaynaklık etmiştir. Bu şartlar arasında rasyonaliteyi benimsemeleri ve “kapitalizmin ruhu” diye adlandırdığı, biriktirmek, çalışkanlık, iktisadi başarı gibi değerler vardır (Weber 1992: 16). Böylece dinin içinde kodlanmış ödevlerle anlamlandırılan dünya görüşü, ekonomideki gelişmelerle beraber, çalışma ve iş yaşamını düzenlemektedir. Belli bir mezhebin dine yaklaşımı, iktisadi şartlarla bir araya gelerek, çalışma ve iş dünyasındaki dönüşümlere öncülük etmiştir. Bu yaklaşımın diğer mezheplerden farklılaşması, toplumu çözümlemede bir anahtar işlevi görmüştür. Weber'in çözümlemeleri, Marks'ın aksine kapitalizmin saf bir ekonomik dönüşüm hareketi olmadığını ortaya koymuştur. Klasik kuramcılarının ortaya koyduğu açıklamalar, toplumla ilgili birçok kavramı açığa çıkarmıştır.

Toplumsal açıdan ortaya çıkan sonuçlar ele alındığında, toplumun fertleri arasında, değişik açılardan eşit olmayan unsurlar yaratan ilişkiler dikkat çekmektedir. Ekonomiye açıklamada başat kavramlardan birisi sınıf kavramıdır. Sınıf konusunda Marks ve Weber etkili fikirler ortaya koymuştur. İkisinin de kuramları toplumdaki ayrışma noktalarını ele alır. Buna rağmen, ikisinin sınıf konusundaki açıklamaları farklılıklar taşımaktadır.

Sınıf konusunda iktisadi saiklerle gelen bir bölünmenin ötesine geçen Weber, gücün dağılımına dikkat çekmektedir. Ticari ve toplumsal konumlar farklılık arz eder. Marks'tan farklı olarak, ekonomik olarak belirlenen konumlar yanında, statü ve siyasal konumlar gibi unsurları da değerlendiren Weber (1946: 180), tek başına ekonomik

gücün toplumsal olarak bireyin beklentisini karşılamayabileceğini tespit etmiştir. “Prestijin” bu şekilde gelmeyebileceğini belirtir. Ona göre, toplumsal ile ekonomik olan farklıdır. Weber’e göre sınıflar topluluklar değildir, tükettikleri, elde ettikleri, iş yaşamındaki yerleri gibi ekonomik ilkelerle ortaklıkları olan insanlardır. Piyasaya bağlı olarak yerleri belirlenir ve piyasanın belirlemediği durumdakileri sınıf tanımı içine almak zordur. Topluluğun hareketliliği, toplumsal ilişkiler, işçi patron ilişkileri sınıfın varlığı için gereklidir ama zorunlu olarak sınıf, sınıfın yekpare olarak hareketinden doğmaz.

Statü grupları ise topluluklardır ve “yaşam tarzları” ile sergilenebilen bir birlikteliktir (Weber 1946: 188). Sınıf konusunda bu yorum, fertlerin değişik yönlerden bölünmeleri deneyimlediğini ortaya koyar. O, sadece çalışmak için gerekliliklere sahip olma veya paraya sahip olmayla açıklanamayan yukarıdan aşağıya ilişkileri, kavramada etkili olmuştur. Weber, çalışmanın sonunda ortaya çıkanları kimin satın alabildiğinin, belli konumlara ve isimlere sahip olmanın kendisinin, bir takım bölünme kıstaslarını ortaya koyabileceğini açığa çıkarmaktadır. Farklı açılardan gücü elinde bulundurmak, bireylerin toplumdaki yerini belirleyen bir faktördür. Her iki düşünürde de, toplumsal ilişkiler açısından ortaya konan bu gelişmelere, bireylerin yaşamlarını etkileyen deneyimleriyle ilgili tespitler eşlik etmektedir.

Bireylerin kapitalizmin yükselişiyle karşı karşıya kaldıkları kavramlardan birisi yabancılaşmadır. Hem Marks hem de Weber, farklı yönlerden yabancılaşmaya ve çalışmanın yeni koşullarına değinmiştir. Çalışmanın değişen doğası kaçınılmaz olarak geniş bir şekilde iki düşünürde de yer bulmaktadır. Kapitalizmi anlamak noktasında, toplumu değişik açılardan ele alsalar da, ortak noktada buluşurlar. Yabancılaşma kavramları da ortak noktalar barındırır. Marks’ın vurguladığı yabancılaşma kavramı, Weber’de bürokrasi ağırlıklı olarak karşılık bulur.

Weber yeni toplumda bürokrasi adını verdiği kavram tarafından, ilişkilerin oldukça etkilendiğini belirtmektedir. Bürokrasi Weber (1946)’e göre görevlerin ve emirlerin verilisinin yasalarla sağlanması, yönetimin yasalara bağlı olması, hiyerarşik bir düzen olması, işlerin yazılı belgelerle yürütülmesi, özellikle yönetim için uzmanlaşma, birey açısından zamanın sıkı düzenlenişi gibi özellikler taşımaktadır. Weber (1946: 214-215) bürokrasinin “teknik” avantajları olduğuna dikkat çekmektedir. Söz konusu avantajlar,

“Netlik, hız, açıklık, devamlılık, birlik, akışkanlık, masrafların engellenmesi çabası, objektiflik, hesaplanabilirlik” olarak sıralanabilir. Bu çözümlene, din ile ahlakın düzenlenişinin açıklandığı çözümlene ile beraber, akla olan vurguyu ortaya koymaktadır.

Toplumun fertleri, aklın gösterdiği yönde hareket etmeye dikkat etmektedir. Daha önceki hareket biçimlerinin aksine, duyguları veya geleneksel değerleri değil, akli kılavuz olarak yola çıkmaktadır. Günlük yaşamdaki pratikler için de aynı durum geçerlidir. Bürokrasinin öne çıkardığı değerlerle yaşamak için, akla sürekli başvurmak zaruridir. Kararlar almada, görevleri yerine getirmede akıl önde gelmektedir. Böylece kurallarla düzenlenen yaşamın, eğitime bağlı olarak işe yerleşme ve çalışma, emirlere tabi olma, düzenli çabanın karşılığında para alma gibi özellikleri benimsemesi, doğaldır. Aynı şekilde, işin ve çalışmanın kurallara göre düzenlenmesini, çalışmayla ortaya konan ürünlerin miktarının ölçümünü, bu anlamda artışı sağlayacak stratejileri benimsemesi kaçınılmazdır.

Bürokrasi, bir süre aklın öncelendiği süreçlerle gelişen toplumlarda, kemikleşmiş bir kavram olarak kendini göstermektedir. Bu kemikleşmiş yapı, bireyler açısından, içine gömülerek, her yeri saran bir engel haline dönüşme potansiyeli taşımaktadır. Bu yapının inşasında daha ön sıralarda olması muhtemel görünen yöneticiler gibi bürokratlarla ilgili tespitlerde önem arz etmektedir. Marks ve Weber, yönetimi anlamak ve topluma yön veren süreçler arasında yönetim anlayışını sorgulamak çabası içerisinde de olmuşlardır.

Yönetim kavramıyla ilgili olarak, Marks’ın yöneticileri ele alış biçiminde hem değişimi ve gelişmeyi tesis eden süreçlerdeki oynadıkları rol, hem de çalışanların ortaya koyduklarının daha azını onlara layık görerek verdikleri zarar, dikkat çekmektedir. Marks’a göre, kapitalizmin gelişiminde ulus devletin payı vardır (Grint ve Nixon 2015). Böylece devlet ve devlet yönetiminde rol oynayanlar, kapitalizmin gelişimine ön ayak olmuşlardır. Çalışmanın doğası, toplumsal bölünmeler, yabancılaşma gibi kapitalizmle birlikte anılan kavramların, yönetimle ilişkisi bu şekilde kurulmaktadır. Weberyen anlayışta ise, bürokrasiyi tesis eden toplumlar, yönetimde de bürokratik düzenlemenin izlerini taşıyan yollar izlerler.

Aydınlanma öncesi ve sonrasında yaşananlar gelişmede belirleyici olmuştur. Bu bağlamda önemli bir gelişme demokrasiye geçiştir. Kuşkusuz tarihsel gelişmeler, tarih boyunca farklı yönetim anlayışları doğurmuştur. Siyasal gelişmelere değinen Weber *Sosyoloji Yazıları* adlı eserinde, devletin “meşruluğu” açısından üç türünden bahseder: “geleneksel, karizmatik ve yasal” ( Weber 1946: 79). Yasal süreçlerle yönetilen toplumlarda, kurallar etkilidir. Kurallarla belirlenen konumlar, kurallarla yürütülen işlemler söz konusudur. Bu anlamda, toplumda, düzenlemelerin etkisi hemen dikkat çekmektedir. Düzenlemeler işleyişin, yeni yönetim anlayışını belirleyen hız, açıklık gibi yönlerden etkinliğini sağlamaktadır. Aynı anlayış çalışmanın yönetiminde de karşılığını bulmuştur.

## **2.2. MODERNLEŞMEYLE BİRLİKTE İŞ VE ÇALIŞMANIN DOĞASINDA MEYDANA GELEN DEĞİŞMELER**

Yönetim anlayışındaki değişimler, başka bir takım süreçlerle bir arada var olmuştur. Bu süreçler modernizme özgü yönleri açığa çıkarmaktadır. Bu yönler farklı kuramcılar tarafından ele alınmıştır. İşin yönetimde meydana gelen değişimleri ele alırken, farklı kuramcıların değerlendirmelerine yer vermek, örgütleri ve örgütlerde modernleşmeyle ön plana çıkan anlayışları ortaya koyacaktır. Toplumsal gelişmeler, bu anlayışlara ışık tutmaktadır. Modernleşmenin gelişimi çeşitli kuramlarda yer bulmuştur. Toffler, Giddens ve Baumann’ın kuramları modernleşmeyi tarihsel gelişimini sunarak ele almaktadır.

Toffler, Giddens ve Baumann’ın modernleşmeye yaklaşımlarında, onu özgün kılan temel özelliklerinin farklarına odaklandıkları görülmektedir. Toffler’in sanayinin gelişimi etrafında biçimlendirdiği açıklamasına karşı, Giddens’in ekonomi ile beraber rol oynayan farklı süreçlere de değinerek yaptığı açıklamalara yer verilmiştir. Baumann’ın kültürel gelişmelerle ilgili çözümlemesi, öznelere modernleşmeyle yaşadığı dönüşümün, iş yaşamında bulacağı karşılıklar bağlamında ele alınmıştır.

Toffler (1980) ekonomik ve bilimsel açıdan toplumları çok eski zamanlardan itibaren gruplandırmıştır. Toffler zamanımızda yaşanan değişimlere değişik isimler verilse de, yaşanan değişimlerin insanlık tarihinde yaşanan dönüm noktalarından birisi olduğunu ve böylelikle daha büyük bir resmin parçası olduğunu belirtmektedir. Bunlardan ilkinin,

binlerce yıl önce tarımın gelişimiyle, ikincisinin ise sanayinin gelişimiyle yaşandığını açıklamaktadır. Toffler'e göre bir gelişim kaydedilmektedir. İlk dalgada işe koşulan insan gücü olmasına rağmen, ikinci dalgada ihtiyaç duyulan gücün kaynakları farklıdır. Bunun nedeni büyük makineler ve teknolojik aygıtların kullanılmaya başlamasıdır. Şahıs işletmelerinden çok, büyük miktarda paraları işe koşabilecek anonim şirketler, ikinci dalgada etkin olmuştur. Birinci dalgada yer alan güçlü bir şahıs imgesinin altında yatay örgütlenen topluluklar bulunurken, ikinci dalgada elitler, onların altında gruplanan elitlerle bir ast üst yapısı oluşturmuşlardır (Toffler 1980). Yaşanan bu gelişmeler, modernleşmenin bazı özellikleri ile ilintilidir.

Modernite durumunu tanımlayan değerler bu süreçte ortaya çıkmıştır. Giddens (1990: 4)'in belirttiği haliyle modernitenin süreksizlikleri onu öncesinden ayırır ve karakterini belirler. Modernitenin süreksizliklerinden birisi “değişim hızı”dır. Teknoloji ve bilginin kullanımı gibi faktörler çağımızda hızı çok artırmıştır. Diğerisi ise “değişim alanı”dır. Burada anlatılmak istenen, dünyanın değişik noktalarının aynı anda değişebilmesi ve etkileşim içinde olabilmesidir. Üçüncü olarak, “modern kurumların doğası” vardır. Modern kurumların doğası kavramıyla her şeyin ürüne dönüşüp alınıp satılması gibi değerler anlatılır. Toffler ve Giddens'in bahsettiği dönüşümlerin yer bulabilmesi için, pek çok düzenlemeye ihtiyaç vardır. Baumann, modernliğin bu düzenleyici tarzını açıklar.

Baumann (2003) ise, modernliğin düzenleyici tarzını açıklar. Baumann'a göre modernlik düzenleme getirmeye heveslidir. Kaosu karşısına alan düzen, aslında bir yaratıdır. Bu ikisi birlikte ne kadar bir yerde vücut buluyorsa, o kadar modernlik vardır. Müphemlik bu nedenle aşılmalıdır. Müphemliği yok etmeye güdülenmişlik maskeleri beraberinde getirmektedir. Böylece düzenleme kaygısı, hiçbir zaman varılamayacak hedefler koydurtarak, modernliği asla bitmeyecek bir menzile yapmaktadır. İlerleme gibi görünse de, eksikliğini yaşatmaya yönelik istenciyle beraber var olmuştur. Dünyanın pek çok sorunla boğuştuğu bir savrulmuşluk, modernliği güçlendirmiştir (Baumann 2003). Modernliğin etkinliği içerisinde, değişim, düzenlemeler ve toplum hayatındaki yenilikler kendini göstermiştir. Çalışma ortamı da bu süreçlerden geçmiştir. İlk dönüşümlerden birisi, yönetim alanında gerçekleşmiştir.



### 2.2.1. Taylorizm, Fordizm

Yönetimin biçim değiştirerek toplumu anlamada önem kazandığı tek yer devlet yönetimi olmamıştır. Klasik düşünürlerin ön planda tuttuğu çalışma ve iş araştırıldığında, iş yerinde de yönetimin anahtar bir unsur olduğu görülür. Bilimdeki gelişmelerin ve yeni değerlerin iş yerinde karşılığını bulması çok uzun zaman almamıştır.

Taylorizm yaşanan gelişmelerin kavramsallaştırılmış halidir. Frederick Winslow Taylor, bilimsel bir yöntem kullanarak çalışma ortamını düzenlemiştir. Verilerin elde edilmesi için, işin düzenlenmesini ve bu veriler ışığında verimliliği artıracak rasyonel yollara başvurmayı ilke edinmiştir. Taylor'ın "bilimsel yönetim kavramı...çalışmayı akılcılaştırmayı" ifade eder. (Taylor 1947'den aktaran Ritzer 2011: 56). Burada klasik kuramlarda değinilen, akılcılaştırma kendini göstermektedir. Verimliliği çalışma açısından artırmayı amaçlayan kavram, işin daha küçük birimlere bölünerek, gözlemlenmesini kolaylaştırır. Denetim ve kooperasyon sağlayarak öngörülebilirliğin ve iş karşılığı ödenen paraların düzenlenmesi sayesinde hesaplanabilirliğin artırılmasını içerir.

Taylor'a göre, yöneticilerin kontrolü yitirerek işçiye kaptırması, işçilerin çabaları ve birim zamanda yapılan işin ödüllendirilmesi şeklinde gerçekleşmeyen üretim nedenleriyle, artan sendikalaşma, emeğin verimsiz kullanımı gibi problemler doğmaya başlamıştır. Bilimsel bir yönetim şekli sunarak bunu aşmayı planlayan Taylor, makinelerin artan kullanımı, işin birimler halinde yapılması ve bunların hesaplanabilirliğini artırmayı savunmuştur. O, bahsi geçen sorunları, vasıflara en az başvurarak değersizleştirme ve insanı insan yapan değerlere karşı bir duruşla, aşmayı öngörmüştür (Grint ve Nixon 2015). Akılcılığın bu denli ön planda olduğu ve çalışanlar açısından, genellikle onların aleyhlerine çalıştığı bir işyerinde, çalışanların duygularına dair değerlendirmeler yer bulmamıştır. İnsanın, en önemli yetilerinden birisi olan akıl, çok fazla öncelenerek, insana has diğer özellikler göz ardı edilmiştir.

Yönetimin düzenlenmesi kadar, endüstrinin de belli ilkelerle düzenlenmesi söz konusu olmuştur. Üretimin ve tüketimin aldığı biçimler, bazı üretim ve tüketime dönük tarzları

benimsemeye götürmüştür. Endüstrinin düzenlenmesinde, yönetimde olduğu gibi, yenilikçi yöneticilerin yaptıkları belirleyici olmuş ve onlarla anılan kavramları doğurmuştur.

Bunlardan ilki Fordizmdir. Fordizmin önemli unsuru üretim bandı Henry Ford tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Üretim bandı verimli, öngörülebilir, hesaplanabilir ve denetlenebilirdir. Yine Weberyana anlamda aklın ele alınışıyla son derece örtüşen bir anlayışı yansıtır. Fordizm, bilgili bilgisiz herkesin üretim yapabileceği şekildedir. Hem üretim bandı hem de bilimsel yönetim, biçimsel akılcılığın getirdiği dezavantajları da içerir (Ritzer 2011).

Ritzer (2011: 220) Fordizmin yedi özelliğini sunar: “türdeşlik...montaj bandı gibi esnek olmayan teknolojiler...Taylorizm...işten becerinin alınması...geniş ölçekli ekonomi...işgücünün türdeşleşmesi...seri üretim”. Türdeşlik ortaya çıkanların aynı türden olmasını ifade eder. Ürünlerde tek düzelik ve çok sayıda üretimi söz konusudur. Türdeşlik, aynı türden işlerin ve aynı özellikleri taşıyan görev ve sorumlulukların varlığını ifade eder. Montaj bandı ise, çalışanların bir banttandır geçen ürünlere sürekli aynı işlemleri uygulamasını sağlar. Taylorizm yönetimde akla başvurulmasını ve hesaplanabilirliği öngörür. Becerilere yer vermeyecek biçimde, uzmanlık veya ustalık istemeyen basit parçalara ayrılmış rutin işler yapılır. Ekonomi yerellik değil, geniş çaplı kitle için üretimi sağlayacak, işgücünü bu kitlesel pazarda var olacak şekilde, benzer parçaların üretimini hızlı biçimde sağlamak için düzenlenmiştir. Bu özelliklerin hepsi kuşkusuz klasik kuramcılarının değindiği teknolojik ve bilimsel gelişmelerle paralel özellikler taşırken, onlar tarafından değinilen insanlık adına dezavantaj olarak görülen yönleri de taşımaktadır. Fordizm etkinliğini ulus-devletin liberal refah politikalarıyla kol kola gidebildiği ölçüde sürdürmüştür.

Ritzer (2011)'e göre, 1980'lerdeki Japonya'daki çalışanların kendilerine has iyi yapabildikleri yönleri göstermesine imkan veren gelişmelere kadar Taylorizm etkin olmuştur. Buna rağmen, onun dışında değişik yönetim anlayışları zamanla etkisini göstermiştir. Özellikle Amerika Birleşik Devletleri'nde düzeni ve dış şartları ön plana çıkaran Taylorizmin yerine, çalışanları ve onların işe yaklaşımlarını ön plana koyan yaklaşımlar kendini göstermiştir.

### 2.2.2. Yönetimde İlişkilerin Öncelenmesi: İnsan İlişkileri Yaklaşımı

İş yerini araştırmada, çalışanların, makine misali, ağırlıklı olarak maddi girdilere bağlı olarak çalışma yaşamlarını şekillendirdikleri fikri egemenliğini bir süre korumuştur. Çalışanların etkileşim içindeki insanlar olması gerçeğinin farkına varılması ile Elton Mayo (2003)'nun öncülük ettiği İnsan İlişkileri Yaklaşımı yerini almıştır. Yaklaşımına paralel olarak, insanın olduğu yerde sadece ödüllerin veya fiziksel şartların değil, insan psikolojisi ve ilişkilerin de etkinliği üzerinde durmak makul görünmektedir. Bu yaklaşıma göre, Taylorizmin ve benzer yaklaşımların savunduğu bilimin ilkelerinin yönetimde kullanılması, sosyal psikolojiyi, davranışı, yani genel anlamda insanı ihmal etmektedir. Tutum, davranış, örgütsel ilişkiler, topluluklar ve bireyler gibi yönlerin ele alınması, örgütlerin toplumsal yönü, çalışanların toplumsal faaliyetleri ve iş yerindeki pek çok faktör ele alınmıştır. Sadece para motivasyonu ile çalışmayan insan, her durumda rasyonel bir hareket sergileyemeyebilir. Çalışanların hissettikleri ile ilgili günlük ilişkiler de motivasyonun parçasıdır. Çalışanların duyguları onların iş yerindeki çeşitli açılardan durumlarını belirleyen bir faktördür. Örgütlerin varlıkları, tek başına, çalışanların örgütün amaçlarına sahip çıkmasını beraberinde getirmez. Çeşitli örgütsel yapılanmalar, örgütün amaçlarına ulaşmada araçları temin edebilir. Böylece katı ast-üst modellerinden vazgeçilebilir ve kararları almada çalışanların fikirlerine yer verilmesi mümkün olabilir. Çalışanların işlerini yaparken duygularından arınmadıkları görülmektedir. Bunu tespit etmek, niceliksel yönlerin tespiti kadar kolay değildir. Bütünlüklü bir çerçeveden değerlendirmeler yapmanın önemine dikkat çekilmiştir. (Bruce 2006).

Elton Mayo'nun Western Electric Company Hawthorne tesislerinde gerçekleştirdiği çalışma, bu yaklaşımın verilerinin elde edildiği, iş ilişkileri üzerine etkili çalışmalardan birisidir. Mayo *Endüstriyel Toplumların Beşeri Sorunları(The Human Problems of an Industrial Civilization)*(2003) adlı çalışmasında bu yaklaşımın ana hatlarından ve özellikle üçüncü bölüm olan "The Hawthorne Experiment. Western Electric Company ve dördüncü bölüm olan "Development Of The Western Electric Inquiry. The Interview Program"da Hawthorne araştırmalarından bahseder. Mayo; psikoloji, fiziksel ortam, ücretler gibi faktörlerin motivasyon ve işe yaklaşımlardaki etkilerini ele alır.

Bahsi geçen araştırmalarda, bir dizi farklı deney yapılmış ve bu deneyler sonucunda ortaya çıkan sonuçlar dikkat çekmiştir. Örneğin ışıklandırma deneylerinde Mayo ve ekibi aydınlanmanın verimliliğe etkilerini incelemiştir. Deneyde kontrol grubu hep aynı ışık seviyesinde iş görürken, deney grubu değişen derecelerde ışık altında iş görmüştür. ışık azaltılmasına rağmen verimlilik düzeyinde farklılık görülmemiştir. Görüşmeler yapmak bir diğer safhayı oluşturmuştur. alışanlarla görüşmeler yapılmış ve çalışanların fikirleri sorulmuştur. Böylece alışanların işi nasıl gördükleri ile ilgili değerlendirmeler yapılması istenmiştir. ncelik ise yöneticilerin dinleme konusunda eğitimine verilmiştir. Bunun ardından görüşmeler etkili şekilde yapılmıştır. Çalışanların sorun yaşadığı konular, hiçbir düzenleme yapılmasa da zamanla azalmıştır çünkü dinlenildiklerini hissetmişlerdir (Mayo 2003).

Mayo'nun alışmaları Hawthorne etkisi olarak bilinen ve çalışanların gzlemlendiklerinde, bu gözleme tepki vererek çalışacaklarını ifade eden önemli bir kavramı kazandırmıştır. Gzlenildiğini bilmek çalışanın performansını etkiler, hatta Hawthorne araştırmalarında, ücretlerde artış veya fiziksel ortamın iyiliğinden daha çok etkilemektedir. Bu, o zamana kadar bilinenlerin dışında, yeni bir bakış açısına işaret etmektedir (Bendix, Wickström 2000). Bu bakış açısı insan merkezlidir ve insana özgü yönleri dikkate almaktadır. Bu yönler duygular veya ölçülebilir, hesaplanabilir olmayan insani unsurlardır.

Bu çalışmanın çıkış noktası da, Mayo'nun araştırmalarıyla açığa çıkarılan sonuçlarla ilgilidir. Onun bakış açısı, pek çok araştırmaya öncülük ettiği gibi, bu araştırmanın temel dayanaklarından birisini de oluşturmaktadır. ıinde bulunduğumuz döneme girerken, çalışmanın dinamiklerini belirleyen bir takım gelişmeler olmuştur. Fordizm, zamanla yerini, Fordizm'deki özelliklerin farklılaşmış biçimlerini barındıran, Post-Fordizm'e bırakmıştır.

### **2.3. GÜNÜMÜZDE ALIşMANIN DEğİşEN DOğASI VE AğDAş KURAMSAL BAKIş AÇILARI**

ıinde bulunduğumuz dönemin endüstriyel biçimlenişi açıklayan kavram Post-Fordizmdir. Post-Fordizme giden süreçte, toplumsal anlamda etkili olan gelişmeler rol oynamıştır. Bu gelişmeleri ortaya koyan pek çok kuramcı vardır. Bu kuramcılar,

çalışma yaşamında meydana gelen değişimlere ışık tutan toplumsal süreçleri açıklamıştır. Özellikle Giddens, Baumann ve Toffler bu süreçler üzerinde durmuştur. Post-Fordizmi ele almadan önce bu gelişmelere değinilecektir. Bu konuda Giddens, modernliğin temel değerlerini koruyarak günümüze kadar gelen bir seyir izlediğini belirtmektedir. Baumann, modernliğin geçirdiği bazı dönüşümler olduğunu daha çok vurgulamaktadır. Toffler ise konuya, insanlığın gelişimindeki bir dönem olarak değinmektedir.

Giddens toplumun geçirdiği dönüşümü açıklarken, değerlerin rolüne değinmektedir. Bu değerler, modernleşmeyle dönüşüme uğramaya başlamıştır ve bugün de aynı yönde değişmektedir. Tönnies'in Gemeinschaft ve Gesellschaft ayrımında gösterdiği gibi, modern toplumda samimiyet dönüşmektedir. Soyut sistemler aynı zamanda samimi olmayan ilişkileri getirmektedir. Özel alan ve kamusal alan bu süreçlere dahil edilmiştir. Habermas'ın yaşam dünyasından teknik bilginin çıkarılması talebi de buna işaret etmektedir. Eskiden arkadaşın karşısında düşman varken bugün arkadaşın karşısına iş arkadaşı, profesyonel gibi kavramlar yerleşir çünkü arkadaşlık tükenmektedir (Giddens 1990). Dolayısıyla, iş ilişkilerinde bu yönde değişimler yaşanmaktadır. Arkadaşlık, rekabet duygusunun içerisinde var olmaya çalışmaktadır. Tam tersi durumda ise, sadece iş yerinde ekip olmak, aynı projede yer almak, başka ekipler veya projelerdekileri dışlamak pahasına, arkadaşlıkları getirmektedir. Sadece iş üzerinden kurulan ilişkiler, kısa süreli ve samimiyetsizdir.

Giddens (1990)'ın aksine modernizmin izlediği yolu, kendini dönüştürüp değiştirerek aldığını düşünen çokça düşünürlerden birisi olan Baumann (2003), modernizmi oluşturan değerlerin bir kısmının değişime uğrayarak yeni bir düzene doğru nasıl ilerlediğini açıklar. Baumann da modernitenin izlediği yolu açıklar ama Giddens'ın devamlı gördüğü özelliklerin bir kısmını kopuşlar olarak yorumlar ve modernitenin doğrudan bir devamı yerine, post-modernitenin varlığına değinir.

Baumann *Modernlik ve Müphemlik* (2003) eserini modernliğin bugün aldığı biçime değinerek, modern devletin düzenleme kaygısını aşması, yasamanın yoruma dayanması ve bunların sonucunda ortaya çıkan bilgilerin oluşturduğu bünye ile bitirir. Bu bünye, ona göre, tüketim ile yan yana gelerek bireyleri tek başına mücadeleye zorlar. İş yaşamında bu yalnızlık, sendikalar ve çalışanların birlik olarak hareket ettiği örgütlerin

sarsılması olarak karşılığını bulur. Baumann *Parçalanmış Hayat* (2001) adlı eserinde ise, modern toplumdaki bireyin nasıl kurgulandığını açıklar. O, bireylerin, modernitede, oluşturmaya ya da tahrip etmeye yönelik gücü içinde barındıran erler gibi var olduklarını, herhangi bir düzen oluşturulacağına buna itimat edip karşı gelmediklerini, tek başına değil, başka birimlerle bir olarak, sanki iç içe geçecekmiş gibi hareket ettiklerini belirtir. Oysa post-modern bireyler yaşamı için daimi olarak yeni arayışta, yaratmaya meyilli, kendi başına ayakta duran bireylerdir. Bu tanımlama, bugün iş yerinde çalışan bireylerin karakterini anlatır. Ekip çalışmasıyla geçici olarak bir araya gelen, ama tek başına hareket eden, kendisi inisiyatif almayı düşünen bireyler çoğunluktadır.

Toffler (1980) benzer bir değişime, farklı açılardan yaklaşarak değinmektedir. 1955’de ABD’de mavi yakalı işçi sayısının beyaz yakalıların altında kaldığı yıl olarak, Toffler tarafından, bu anlamda, önemli görülmektedir. Gelirde eşitlik, işçilere haklar, şehirleşmenin yarattığı sorunlar gibi tartışmalar, yerini kimlikle ilgili kaygılara bırakmıştır. Yeni dalga olan üçüncü dalgada, yatay örgütlenmeler vardır ve üretim yeniden sınırlı sayıda kişi için yapılmıştır. Petrol krizi gibi krizler, dönüşümü hızlandırmıştır. Yeni teknolojiler yaygınlaşmaktadır. İnsanlar farklı kaynaklardan çokça bilgiye ulaşabilmektedir. Tüm bunlar, endüstride değişimleri yaratan, yeni hiyerarşik yapılar ve müşteri tercihlerinin çeşitlenmesi gibi unsurları açıklamaktadır. Post-Fordizm, endüstrideki değişimleri içeren bir kavram olarak ortaya çıkmıştır.

### **2.3.1. Post-Fordizm**

Post-Fordizm, Fordizmin temel parçalarında bazı değişimlerle birlikte, 20.yüzyılın son çeyreğinde kendini göstermeye başlamıştır. Günümüzün endüstriyel düzenini düşününce, pek çok ortamda, kitleleri düşünerek hareket etme ve katılık gibi yönlerden vazgeçmek hemen göze çarpmaktadır. Post-Fordizm olarak adlandırılan değişimler pek çok alanda gerçekleşmiştir. Post-fordizmin özellikleri: “kişiye özel ürünler...daha kısa sürede üretim...esnek üretim...işçilerde daha fazla beceri...toplumda farklılaşma” olarak belirtilebilir (Ritzer 2011: 221).

Castells (2010) ise Post-Fordizmi, teknolojiyle ilişkilendirir. O, bilginin ön plana çıktığı enformasyon teknolojileri ile Post-Fordizmi karakterize etmektedir. Teknolojiye

başvurmak, kitle üretiminden esnekleşmeye geçiş ve emekteki dönüşüm ile bağlantılıdır. Ona göre, bu iki gelişme Fordizm sonrası dönemde, endüstriyi şekillendirmiştir.

Toffler (1980) de teknolojinin rolüne dikkat çekmektedir. Bilgisayarlar, insan faktörüne ihtiyaç duymakla beraber, nesnelere akılla donanmış hali gibidirler. Ona göre, iş ortamı fabrikadan ofise dönmektedir. Kıyafetler, konuşmalar farklılığı azaltan şekilde günlük hale yaklaşmakta, esneklik iş saatleri ve yerleri bazında artmaktadır. Ürünlerde de bir türden pek çok olma durumu azalmaktadır, farklılaşmış ürünler yayılmaktadır. Müşteri üretim sürecinin içine giderek daha fazla dahil olmaktadır ve üretime katkı vermektedir. Beyaz yakalılar, sembollere çokça başvuru alan iş yerlerinde, kimileri daha soyut kavramlar, kimileri daha az soyut kavramlarla olmak kaydıyla, çalışmaktadırlar. Buna bağlı bir üst ilişkisi baş göstermektedir. İlki daha arzulanan, bilim adamları, bilişim uzmanları, yöneticiler gibi konumları alır. Diğerleri sekreterlik gibi konumlardır.

Bu üç yaklaşımda da, temel unsurlar aynıdır. Büyük miktarlarda stoklarla çalışma terk edilmektedir. Ürünlerde her türlü farklı taleplere ve zevklere göre, mümkünse sipariş üzerine üretim, bireyselleşmenin yoğunlaştığı içinde bulunduğumuz zamanlarda öne çıkmaktadır. Günümüzde tüketiciler aynı zamanda sabırsız ve talepkardır. Bu nedenle üretimin süresi ve yenilikler de önemlidir. Bunların ikisi de esnekliği artırmaktadır. Aynı zamanda çalışma esnekleşmektedir, işin zamana ve mekana bağı azalmaktadır. Uzmanlaşma ve bilgiyle donanmak, bilgiye ulaşmanın önemli olduğu toplum yapısını yansıtmaktadır. Uzmanlığa göre emek piyasasında avantajlar artmaktadır. Bilgiye dayalı yapılan işlerin sayısı fazlalaşmaktadır. Toplum farklılaşır ve değişik pek çok yön, bir arada yer almaktadır.

Drucker (1993)'ın da dikkat çektiği gibi, Post-Fordizmin gözlerin çevrilmesine ön ayak olduğu toplumsal oluşumlardan birisi, şirketlerdir. Bu durum örgüt kültürü ve örgüt sosyolojisine yer vermeyi değerli kılmaktadır. Araştırmanın analiz birimi bireyler ve ilişkilerdir. Günümüzde toplumsal ilişkileri şekillendiren örgütlerde yer bulan ilişkilerdir. Bu araştırmanın konusu dahilinde, en belirgin örgütler olarak havalimanında yer alan şirketleri anlamada öne çıkan bazı kavramlar vardır.

Örgütler açısından, grup dinamikleri ve örgütlerin türleri ön plana çıkmaktadır. Gruplara bakıldığında, formel ve enformel olarak bir ayırım yapılabilir. Gruplarda normlar

etkilidir. Normların olması bireylerin üzerinde bir yapıyı ortaya çıkarır ve üretkenlik artışı sağlar ama kalitede düşme olması da muhtemeldir. Riske girme davranışında da yine grup içerisinde artış vardır. Örgütlerin fonksiyonları açısından iki tür ortaya çıkar bunlardan ilki dışarıya uyum, diğeri ise içsel bütünlüktür. Örgüt kültürlerinde de iki tür ayırt edilebilir; ilki bürokratik örgütler diğeri ise yenilikçi örgütlerdir (Zencirkıran 2015).

Havalimanlarındaki çalışma ortamı ele alındığında, enformel ve normlarla ilgili baskıların nispeten azaldığı çalışma ortamları olduğu görülmektedir. Bu çalışma ortamında, hizmetlerin etkili ve yerinde verilmesi ön plana çıkmaktadır. Bunu sağlamak adına, daha esnek bir yapılanma oluşturulmuştur. Çalışanların, kurallar ve yapılanmanın getirdiği baskıdan çok, yerinde ve etkili hizmet motivasyonu ile hareket etmesinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu anlamda hava limanlarındaki örgütler, yenilikçi ve uyuma odaklıdır. Bu örgütler, dışarıyla uyumu sağlayabilmek adına, kendilerini sürekli yenilemektedirler. Post-Fordizm, günümüzün endüstrisini pek çok yönden açıklamaktadır. Endüstrinin aldığı biçimler ile şekillenen toplumdaki dönüşümlere odaklanan yaklaşımlar da bulunmaktadır.

Post-Fordizmi açıklayan kuramlarda (Castells 2010, Toffler 1980) dikkat çekici özelliklerden birisi, hizmetler diye adlandırılan sektörler doğru kayma olmasıdır. Sanayi üretiminin yerini alan bu sektörler, geniş bir alanı kapsayan işleri ifade etmektedir. Bu kavram ile pek çok farklı sektör bir arada anlaşılabilir. Kavram, muğlak bir imge oluşturmasına rağmen, genel olarak, ön plana çıkan işleri bütünlüklü bir şekilde ifade etmek için kullanılmaktadır. Bu işler arasında, temizlikçilikten sekreterliğe, bilgi teknolojileri temelli işlerden ofis işlerine kadar geniş bir yelpaze yer bulmaktadır.

Endüstrideki ve çalışma yaşamındaki dönüşüm, toplumu anlamaya yönelik kuramcıların ilgisini çekmiştir. Günümüzün toplumunu anlamaya yönelik pek çok kuramda ekonomideki gelişmeleri bulmak mümkündür. Pek çok kuram 20. yüzyılın son çeyreğindeki toplumsal dönüşümleri içerecek şekilde geliştirilmiştir. Bunlardan bazıları (Ritzer 2011, Giddens 1990, Toffler 1980, Baumann 2003, Foucault 1979) modernitenin temel özellikleri üzerine tartışmalar yürütmektedir.



Giddens (1990) bir önceki yüzyıl ile son dönem arasında paralellikler üzerinde görece daha çok durmaktadır. Ritzer, Baumann, Foucault ve Giddens modernleşmenin temel bazı prensiplerini ortaya koymaktadırlar. Ritzer McDonaldlaştırma kavramını kullanırken, Giddens moderniteyle ortaya çıkan sonuçları tartışmaktadır. Baumann modern toplumun kültürel yönlerini açığa çıkarmaktadır. Foucault ise disiplin ve gözetimi ele almaktadır. Diğer kuramcılar (Bell 2004, Castells 2010, Drucker 1993, Toffler 1980, Masuda 1983) ise endüstrideki değişimlere öncelik vererek, toplumu endüstri devrinin sonrası özellikler taşıyan bir toplum olarak ele almışlardır. Toffler (1980) bu değişimleri, bir gelişim çizgisinde, birbirinden farklı özellikler taşıyan zamanlar olarak görür ve tarihsel dönüm noktaları ile açıklamaktadır. Ritzer'in kuramı ise, bir markanın öncülük ettiği, çalışma yaşamındaki yeni dinamikleri ortaya koymaktadır.

### **2.3.2. McDonaldlaştırma**

Ritzer (2011) toplumun kurumlarının Mc Donald's'ın işleyiş tarzını alarak benimsediği iddiasını ortaya atar. O, Mc Donald's'ın da kendine özgü bir akılcılığı benimsediğini belirtir. Ritzer, Mc Donald's'ı günlük yaşama ve kurumlara olan etkisiyle, kültürel boyutlarıyla ele almıştır ve McDonaldlaştırma diye kavramsallaştırmıştır. McDonaldlaştırmanın Amerika ile özdeşleşen yanları vardır. Mc Donald's'lar ile beraber McDonaldlaştırma da dünya da yayılmaktadır.

Mc Donald's'ın başarısının ardında dört ana neden vardır: çalışma çevresindeki tüm konular için, harcanandan çok daha fazla kar etme, sayılarla ifade edilen figürlerle çalışma, önceden planlama ve kontrol edebilme. Mc Donald's'ın ürünler ve sunulmasında standartlar yakalanmasının, gerekenlere daha hızlı ve kolay ulaşma, çeşitlilik sunabilme, bunları makul fiyatlarla yapabilme gibi avantajları vardır. Fakat akılcılık, tam zıttı yönde gelişmelere de imza atmaktadır. Çevrenin tahribatı, insani değerlerin tahribatı, bu gelişmelerin sonucudur. Toplumun fertleri olarak, sıklıkla uğrayıp bir şeyler yemesek dahi, sıkça gördüğümüz bir markanın temel aldığı değerler üzerinden yapılan bu değerlendirmede, olumlu gördüğümüz pek çok değer tahribata uğrayışı dikkat çekicidir. En önemli unsurun, yiyeceklerin çok üretilip, çok satılması olması, insanlığı ilgilendiren konulardaki hassasiyeti sorguya açmaktadır. Bu konular tıbbi sağlıktan, toplumsal ilişkilerin sağlıklı yürütmesine kadar pek çok yönü akla

getirmektedir. Mc Donalds'da ön plana çıkan değerleri benimsemeye doğru giden süreçteki uğrakları da ele alan Ritzer (2011), Weber'in bürokrasi ve parçası olduğu akılcılık kavramına değinir. Şahıslara biatın yerini alan üst ve alt konumlara ve bu konumlara göre düzenlenen direktiflere dayanan bürokratik düzen, gayri resmîyetin önüne geçmekte ve verimli olmayı sağlamaktadır.

Bir hedefe ulaşmada, hedefe uzanan yolu aşmak için en efektif yöntemleri düzenlemelerle etkin kılmamanın ayırıcı unsur olduğu biçimsel akılcılık, kolektif hareketi içerir ve diğer (ruhani inançlar gibi) kolektif unsurları devre dışı bırakır. İnsana özgü teknolojik unsurlar ve insana bağlı olmayan teknolojik unsurlar ayrımı yapan Ritzer (2011), ilkinin insan tarafından kontrol edilme eğilimindeyken, sonrakinin ve hatta bizzat bürokratik yapının, insanları kontrol etme eğiliminde olduğunu vurgular. Bu dikkate değer tespit, bu araştırmanın sonuçlarına da ışık tutabilecek mahiyettedir. Teknolojinin akılcılığın bir sonucu olduğunu düşündüğümüzde, insanlığın modernleşme ile artan akılcılık yolculuğunda yöneldiği yer soruşturulmaktadır. Teknolojinin oluşturduğu hapsedici durum da sorgulanmaktadır. Taylorist yönetim pratiklerinin düzenlemeye ve kontrole dayalı anlayışı farklılaşmaktadır. Bu dönüşümde yönetmek için başvurulan yollardan birisi teknolojidir. Böylece denetim kavramı ön plana çıkmaktadır.

### **2.3.3.Yönetmenin Çağdaş Halleri: Denetim, Gözetim Ve İktidar**

Denetim ve gözetim ile ilgili en etkili çalışmalardan birisini Foucault (1992) gerçekleştirmiştir. O, modernitenin günlük yaşamdaki pratikler de dahil olmak üzere, yönetim açısından önemli taraflarına ışık tutan kavramlara değinmektedir. Bu kavramları denetim ve otorite olarak belirlemiştir.

Denetim ve otorite açısından önem arz eden gelişmeleri, tarihi araştırmasıyla ortaya koyar ve günümüzdeki durumu açıklar. *Hapishanenin Doğuşu* (1992) kitabında Foucault, 17. yüzyıldan 18.yüzyıla doğru yaşanan yüzyılı bulmayan bir dönemde cezaların doğasında mahkumlara uygulanan aleni fiziksel acıya neden olan yöntemlerin yerine, daha farklı, hümanist izlenimi veren, hukukta modernleşmenin izlerini hissettiren, yeni bir kuramsal bakış getiren, toplumu yola getirmeye yönelik bir değişim görüldüğünü iddia etmektedir. Söz konusu süreçte bilgiye başvurmak, denetimin bir

yönünü oluşturmuştur. Bahsi geçen boyutlarıyla Foucault'nun araştırması, denetim ve disipline etmeye yönelik toplumsal süreçlere ve bilginin rolüne ışık tutan bir görünüme bürünmektedir.

Böylece denetimin ve bireyleri disipline edici iktidarın tavrının bilgiyi işin içine katarak tarihsel çağrışımlarıyla ele alınması, bu çalışmaya da konu olan süreçleri açığa çıkarmasıyla dikkat çekmektedir. Foucault'nun cezaları ele alış tarzındaki genellemeler ve bireylere olan vurgusuna rağmen, toplumsal analizindeki denetimi ele alış, etkili yönler ortaya koymaktadır.

Foucault (1992)'nin yaklaşımına temkinli yaklaşmak gerekmektedir. Zira, Foucault'nun tarihsel analizinde geçmişle bugün arasında karşılaştırma yaparak ele aldığı durumların, birbiriyle karşılaştırmaya uygun olup olmadığı şüphelidir. Ayrıca, Foucault'nun yaklaşımında iktidar ve denetimin toplumdaki tek tek bireyler gibi her bir birime sirayet ettiği görülmektedir. Bütün birimlerin genel eğilimden etkilendiği görüşü sorguya açıktır. Bunlara rağmen, ihtiyatlı bir şekilde ele alındığında, araştırmada incelenen hususlarla ilgili olarak yaklaşım yol göstericidir.

Ceza vermenin bedene olan vurgusu, değişime rağmen devam etmekte, daha zor fark edilecek biçimde, “bedenin siyasal teknolojisi” olarak, “bilgi ve egemen olma” ile meydana gelmektedir çünkü “beden, hem üretken beden, hem de tabi kılınmış beden olduğunda, yararlı güç haline gelebilmektedir”. (Foucault 1992: 32, 31). Bu haliyle cezanın iktidarla ilişkisinde, iktidarın biçimleri ve onun disiplinle, denetimle ve bilgiyle olan alışverişi, toplumsal ilişkilerin teknoloji ve bilginin yeni halleriyle şekillenmelerinde, aydınlatıcı olmaktadır (Foucault 1992). Foucault (1978) *Cinselliğin Tarihi* adlı eserinde, bir kavram olarak cinselliğin iktidarın farklı amaçlarına hizmet etmede nasıl kullanıldığını açıklamaya girişmektedir. Söz konusu açıklama, bedeni kontrol etmede oynadığı rol nedeniyle, disiplin ile beraber ele alınabilir. İktidarın kullandığı değişik araçları nasıl kullanabileceğini ortaya koymaktadır. Bahsi geçen araçlardan önemli bir kısmı ise, bilgiyi aktarabilenlerdir. Teknoloji, bilgiyle olan bağı nedeniyle bu araçlardan birisidir.

Bilgiye önemli bir yer veren Foucault, onunla ilgili olarak “iktidarın bilgi ürettiğini”, bilginin iktidardan farklı bir yerde konumlandırılmayacağını ve böyle yanlış bir eğilim olduğunu vurgulamaktadır. Ayrıca “iktidar ve bilgi birbirlerini doğrudan içerir”, bilgisiz

iktidar eksik kalır (Foucault 1992: 33). Burada denetim bilgiyle beraber ele alınmaktadır. Bilginin bu önemli konumu, teknolojiyi de önemli kılmaktadır.

Denetlemek, kontrol etmeyi beraberinde getirmektedir. Bireyleri kapatarak sağlanan disiplin açısından, eğitimde yatılı okullar, güvenlik açısından askeri konaklama alanlarında askerler, endüstride fabrikalar vardır (Foucault 1992). Bu anlamda, günlük yaşamın tüm alanlarında iktidarın izlerini görmek mümkündür. Bu kurumlarda, güce sahip unsurların doğru şekilde organize edilip tek tek toplamlardan fazlasını üreten birimler olmasına da, önem verilmektedir. Bu sayede, dağınık ve bir anlamda özgür bireylerdense, iktidar için üreten bireyler toplumu oluşturmaktadır. Foucault, iktidarın bir şeyleri yasaklayarak değil, belli değerleri topluma kazandırmaya çalışarak, bu yönde bir ahlakı yaratma çabasında olduğunu, bunun için gerekli olan bireyselleştirmeyi ve güçleri kontrol etmeyi sağladığını belirtir. İkna ederek ele geçirmek, iktidarın hedefindeki odaktır. Bu, aynı zamanda, toplumun kendi kendini iktidara teslim etmesidir.

Foucault bireyleri kontrol etmede başvurulan yolları da açıklamaktadır. Bunlardan birisi olan “hiyerarşik gözetim” için, bakışların önemli olduğunu, zorlamaların bakışlarla sağlandığı bir düzenin gerekliliğine değinmektedir. İş yeri için düşünüldüğünde, kontrol etmek ve yönetmek, çalışmayla iç içe geçiş durumdadır. Bir diğer gözetim türü daha vardır. Foucault (1992: 231), gözetim ile normalleştirmeyi birleştiren normalleştiren gözetimi “nitelemeye, tasnif etmeye ve cezalandırmaya izin veren bir gözetim” olarak görür. Bu gözetim türü, uzmanlığa başvurmaktadır. Bu yüzden bilgi önemli bir yer teşkil etmektedir. Foucault bütün bunları sağlayan iktidarın, bu kadar etkin şekilde sağladığı bunca şartı nasıl olup da ustalıkla yerini getirdiğini sorgular ve gözetimin görünmeden yapılmasını sağlayan yapıya dikkat çeker.

Foucault, Bentham’dan aldığı panoptikon kavramıyla, bina tasarımı üzerinden bu gözetimin gerçekleştirilmesinin yolunu anlatırken, aslında tüm boyutlarıyla açıkladığı süreçlerin güzel bir metaforunu da sunmaktadır. Panoptikon “çevrede halka halinde bir bina, merkezde bir kule, bu kulenin halkanın iç cephesine bakan geniş pencereleri vardır, çevre bina hücrelere bölünmüştür” (Foucault 1992: 251). Böylece her hücredeki kapatılan da birbirini izleyebilir. Söz konusu düzenleme “görülmeden gözetim altında tutmaya olanak verir” (Foucault 1992: 251).

Böylece toplumda kendiliğinden bir kontrol mekanizması devreye girmektedir. Herkes birbirinin gözetleyicisidir ve düzenin işlemlerini temin eder. Herkesin bir kontrolcüsü olmasındansa, toplumdaki birimler birbirlerini kontrol etmektedir. İş yaşamında da bu kontrol mekanizması her zaman devrededir. İşin kalitesi veya miktarı kontrol edilmektedir. Bunların ötesinde, davranışlar, yaklaşım tarzları kontrol edilmektedir. Bu gözetim, örgütlerin içinde farklı birimler tarafından kontrol, çalışanların birbirlerini kontrolü veya üstün astı kontrolü gibi biçimler alabilmektedir.

Foucault (1992)'nin görüşleri, çalışma üzerine yoğunlaşan bir grup bilim insanının çalışmalarıyla örtüşen bir alana katkıda bulunmuştur. Çalışmanın güncel gelişmelerle şekillenen haline döndüğümüzde, emek kavramının denetim ve gözetim ile bir arada ele alınması baş göstermiştir. Emek süreci olarak bilinen kavramı inceleyen kuram, bu temasın açığa çıkardığı unsurlara değinmektedir. Emek süreci kuramına verilen katkıları incelemek, iş ve çalışmanın bugününe ışık tutmaktadır.

#### **2.3.4. Emek İle İlgili Yakın Dönemdeki Katkılar**

Emeğin dünü ve bugünü arasında pek çok gelişme olmuş ve emeğin kendisi yanında ona yaklaşımları değiştirmiştir. Marks'ın bıraktığı yerden devam etmeyi seçenler arasında emek süreci kavramını seçenler geniş bir yer tutar. Emek süreci kavramı çalışma kavramına bakışta kendine has bir çerçeve geliştirir. Marksist kuramdan etkilense de, emek süreci kavramına açıklık getiren pek çok farklı kuram (Braverman 2008, Burawoy 1979, Edwards 1979, Friedmann 1977) vardır. Kavramla anlatılmak istenen ise insan emeğinin ürünle buluştuğu yerde yaşanan dönüştürme sürecidir. Burada yer bulan düşünürlerin tamamı, Taylorizm'in uygulamalarını eleştirir ve onun başarısızlığını ilan eder. Bunun ardından, hepsi kendi gördükleri haliyle, toplumsal anlamda yaşanan değişimleri ele alır.

Braverman (2008), açıklamasını, Marks'a bağlılıkla yapar. Eskiden de bir işyerinde bulunan ast üst ilişkilerinin devamı niteliğindeki işin adımlarının yapılmasının, kalitesinin takibi ve işçi üzerinde denetim kurularak yapılmasına odaklanır. Braverman, bilgisayar gibi aygıtların kullanımının, çalışanların hür hareket ettiği, daha yaratıcı işler yaratma potansiyeli olmasına rağmen, çalışanların ortaya koyduklarının kıymetini daha da azaltan bir rol oynadığını iddia etmektedir. Taylorizmden itibaren başlayan düzenleme

eğilimi, ona göre, benzer şekilde devam etmektedir. Braverman'a göre, aynı trendin devam etmesi, işin sürekli tekrarlayan görevler içermesiyle alakalıdır. Braverman'ın fikirleriyle, bu çalışmanın yola çıkış yerleri yakındır. Bu yakınlık, çalışma eyleminin adımlarının takip edilmesi yönünden kurulmaktadır. Ancak bu çalışmada ele alınan denetim anlayışı, mekanda bir hakimiyeti temin etmeyi amaçlaması ve çalışanların katkılarına yer vermesiyle farklılaşmaktadır.

Buroway (1985) ise ikna kavramına değinmektedir. Buroway, bunu yaparken çalışanların bizzat kendisine odaklanmaya çaba harcar. Bu çalışmada ise ikna kavramı yer bulsa da, ilişkiler bir bütün olarak ele alınmaktadır. Buroway'dan farklı olarak, teknoloji ve iletişimin rolüne önem verilmektedir.

Edwards (1979) üç farklı biçim alan denetimden bahseder. Bunlardan ilki basit anlamda bir kontrolle ilgilidir. Kapitalizmin ilk safhalarına denk gelen ve doğrudan denetimi içeren bu eğilim zamanla tepki görür, yerini ikinci eğilim olan teknolojiyle sağlanana bırakır. Yine kapitalizmin sanayi ile özdeşleştiği bir zaman için böyle bir eğilim oluşmaktadır ama işçinin kontrolü ele alması endişesiyle yerini bürokratik olana bırakır yaklaşımın aksine, kişisel olmayan ilişkiler üzerinden bir denetim yaygınlaşır.

Emek kuramcılarında Friedman (1977), Braverman'ın Taylor ile aynı inançla benimsediği sadece bilime dayalı bir tarz ile kontrolün verimi artıracığı inancına karşı çıkarak, sorumluluklar vererek sağlanan harekete geçirme kavramını sunmaktadır. İşçilerin farklı durumlara uyumunu temin için bir hareket alanı bırakılmaktadır. Friedman, sorumlulukla alakalı bir otonomluk oluşturulduğunu açıklamaktadır. Çalışanları görevleri yerine getirmeye ikna sürecine vurgu yapılmaktadır. Çalışanlarda ikna, onların kendilerinde ortaya çıkarılan istekle sağlanmaktadır.

İknanın karşısında ise doğrudan doğruya yapılan kontrol etme uygulamaları vardır. Friedman (1977)'da tartışılan sorumluluk kavramı, bu çalışmanın amaçladığı sorumluluk kavramının ele alınışına benzese de, bazı farklar bulunmaktadır. Friedman'ın çalışmasında çalışanların kendisini görevleri etkili şekilde yerine getirmeye ikna süreçleri yer alırken, bu çalışmada başvuru sorumluluk kavramı, bunun ötesine geçmeyi hedeflemektedir. Günümüzde hareketliliğin son derece arttığı işler mevcuttur.

Bahsi geçen işlerde, sadece ikna etme değil, mekana hakim olabilmek için, farklı teknolojilerin sunduğu araçları kullanmak ve kullandırmak, denetimi etkili şekilde temin etmek gerekmektedir. Ayrıca, sorumluluk kavramı, sadece bir rolün yerine getirilmesinin ötesinde, çalışanların kendi alanlarını nasıl yarattıklarını ele almalıdır.

Gözetim ve denetim ile sıkça anılmaya başlayan iş ortamı, üretilen ürünün cinsinin de eskiye göre farklılaştığı yaklaşımlarına konu olur. Kimilerince üretimden tüketime doğru bir yol izleyen günümüz iş ortamı, ürünlerin farklılaştığı, ham maddenin farklılaştığı bir yer olarak görülmeye başlar. Lazzarato (1996) bu anlamda emeğin farklı hallerine değinmiştir.

Lazzarato (1996) maddi olmayan emeği, piyasada dolaşan ürünlerin, bilginin iletişim araçlarında işlenen halini ve kültürü ilgilendiren üretim çıktılarını ortaya çıkaran emek türü olarak tanımlamaktadır. O bunu, esas olarak, işçileri sınıfsal olarak tanımlamada, bir kavrayışa ulaşmak için yapmaktadır. Lazzarato iki tane boyuttan söz etmektedir. Bu iki boyuttan enformel olanı, günümüzde giderek artan, bilgisayarların kullanıldığı küçük ölçekli olmayan şirketleri kapsayan sektörleri, diğeri ise kültürel işler diye kabul edilen faaliyetleri de içine alan, tüketicilere hitap edip, moda, sanat ve kültür içerikli olan sektörleri kapsamaktadır.

Post-Fordizm, Fordist dönemdeki işçi kavramının dönüşümüne ve işçilerin üretimdeki başat rolünün ele alınmasına neden olmuştur. Bugün iş yaşamında, seçimler yapma anlamında sorumluluklar alınması gerekliliği baş göstermektedir. İşçinin kol emeğinin dışında kalan yönlerinin de işe dahil edilmesi hedeflenmektedir. Bunu yaparken yine de özneleri kontrol altında tutmak önemlidir. Bu aynı zamanda, çalışırken kullanılan enformasyonu da kontrol etmek demektir. Bu dönüşüm aynı zamanda, düşük kalifikasyonlu işleri de içermektedir. Bu işler düzenli mesai saatleri içermez.

İş yerindeki denetim özelinden daha genel eğilimlere dönüldüğünde, otoritenin farklılaşan yapısı yanında değişim geçiren düzenin diğer dinamikleri, insanlığı farklı açılardan sorunlarla başbaşa bırakır. Bu sorunlar modernitenin sorgulanmasına veya kendi kendini sorgulayan bir süreç olduğu değerlendirmelerine yol açar. Modernite ile elde edilen her şey hoş karşılanmaz. Emek süreci kuramcıları, iş yerindeki bu tarz hoşnutsuzluklara dikkat çeker.

Post-Fordizmin endüstride ve toplumun pek çok alanına yayılan etkileri olmuştur. Bilgi bu alanların belirleyicilerinden biri olarak ön plana çıkmıştır. Bilginin yaşamdaki yeni rolü ve ortaya çıkardığı yeni toplum, bilgi toplumu, çağımızın en önemli kavramlarından birisi olarak durmaktadır. Bu kavramla bilginin ön plana çıktığı, bir kaynak olarak işlendiği, teknolojinin hakim olduğu ve bilgi sayesinde kurumların, pozisyonların ön plana çıktığı bir toplum anlatılmaktadır (Bell 2004, Castells 2010, Drucker 1993, Toffler 1980, Masuda 1983).

### **2.3.5. Bilgi Toplumu**

Bell (2004), Touraine (1971), Drucker (1993) ve Masuda (1983)'nin kuramları, farklı yönlerden bilgi toplumu kavramını ele almaktadır. Bell ve Touraine endüstrideki değişim merkezli olarak yaklaşımlarını geliştirmişlerdir. Bilginin toplumdaki edindiği yeri, endüstrideki dönüşüm ile bağını kurarak açıklamaktadırlar. Drucker bilgi toplumunda, bilgiyi etkili kullananların toplumda daha yüksek bir konum edineceğini savunmaktadır. Masuda ise, bilginin toplumda edindiği merkezi konumu, insanlığın gelişimi için önemli bulmaktadır.

Endüstriyi temel alan bilgi kuramlarından ilki Bell (2004)'dir. O, endüstri ötesi toplum fikrini savunur. Bell sanayileşme sonrası toplum fikrinin mucidi olmasa da, bu konuda çalışmaları dünya çapında ünlüdür. O, sanayi sonrası toplumun, teknolojik iletişim aygıtlarıyla biçimlenen, bilgi işleme karakterinin, ağır bastığını belirtir. Bu toplumda iletişim kilit roldedir.

Bell (2004)'e benzer biçimde günümüzün toplumunu sanayi sonrası toplum olarak ele alan düşünürlerden Touraine (1971), toplumsal hareketler ve kimliklerin bu toplumda temsiline de odaklanmaktadır. Sanayi sonrası toplumlar kurulmuş gibi hareket eden toplumlardır. Bu tarz toplumlarda, toplumsal hareketler, endüstriyel toplumlarda olduğu gibi değildir. Bu hareketler parçalı, lidersiz ve dağınık bir görünüm vermeye yatkındır. Bunların nedenlerini, Touraine, sanayi sonrası toplumun, bilgiye ulaşmaya ve kontrolüne odaklanmasında arar.

Drucker (1993) ve Masuda (1983), Touraine'den farklı olarak, bilginin gelişim için kullanımına ağırlık vermektedirler. Drucker *Kapitalist Ötesi Toplum* (1993)'da Batı



toplumunun her yüzyıl zarfında bir, önemli bir gelişim ile değişime imza attığını belirtmektedir. Bugün toplum, kapitalist ötesidir. Bilgiye başvurarak çalışmakta ve bilgiyle ilgili toplumsal gruplar oluşmaktadır. Ona göre bu dönemin Marksistlerin çağı olması beklenirken farklı bir yön izlemiştir. Drucker'a göre, örgütlerin başında yer alanların öncülük ettiği atılım sonrasında, önceki dönemlere ait güçlü kapitalist figürünün yerini, profesyonel yöneticiler almaya başlamıştır. Drucker'ın tespitlerinde olduğu gibi, bilgi çalışmanın her alanında ön plana çıkmaktadır. Bugün, Marksizmin öngördüğünün aksine, proleterya devrim şartlarını oluşturmamıştır. Bu sayede bilgiyi kullanarak çalışan kesim oluşmuştur ve çalışanlar içerisinde önemli bir yer teşkil etmektedir.

Masuda (1983: 3) da“maddi tüketim yerine, insanın zihinsel yaratıcılığının yayılmasını sağlayan bir toplum” olarak, “sanayi toplumunun taşınmaz tüketici ürünlerini ve motorize olmakla ilintili tüketim”in karşısına “yüksek zihinsel kapasiteli, insanların gelecek tasarılarını görünmez bir tuvalde çizerek yaşamaya değer yaşamlarının olduğu” “bilgi toplumu”nu açıklamaktadır. Masuda'nın altını çizdiği yön, yüksek kalifiyeli işlerin artış göstereceği yönündedir. Öte yandan, bu yönde bir gelişmeye rağmen, düşük kalifiyeli işlerin sayısı da dikkate değerdir. İki kuramcının yaklaşımlarında, Taylorizm'in payı dikkat çeker. Bu anlamda bilgiye ve bilime verilen önemin etkisi vardır. Bilgi toplumuna giden süreçte, işin ve çalışmanın düzenlenmesi rol oynamıştır. Çalışmanın düzenlenmesiyle, Marksizmin öngördüğü süreçlerin sağlanmaması, bilgi toplumuna zemin hazırlamıştır.

Bilgi toplumunun özelliklerini ele alan Drucker (1993), toplumda gerçek bir otorite figürünün var olmadığını belirtir. Bunun nedeni, çalışmak için gerekli araçları elinde tutan bir kesim yerine, örgütlerin ve bir örgüt olarak devletin, çalışanların kazançlarını biriktireceği birikim kanallarını kullanmasıdır. Böylece ön plana geçen unsur kazançtır. Bu durum, düşük kalifiyeli ve yüksek kalifiyeli işleri yapanlar arasındaki ilişkileri etkilemektedir. Masuda (1983) ise teknolojinin gelişimine dikkat çekmiştir. Bunun olumlu süreçleri devreye soktuğunu savunmuştur. Teknolojinin gelişimi sürmektedir ve toplumsal sonuçlar doğurmaktadır. Buna rağmen, tüm toplumları açıklayabilecek tek

anahtar teknoloji gibi görünmemektedir. Teknoloji, bazı bağlamlarda etkili açıklamalar sunabilirken, bazı toplumlar için teknolojinin kullanımını kısıtlı olabilir.

Ekonomi ve endüstrideki değişimleri, bilginin payını, benzer bir açıdan hesaba katarak ve formülize ederek veren Castells (2010), enformasyon teknolojilerinin günümüzde edindiği rol ile önemli katkılarda bulunmuştur. Castells, çağın önemli gelişmesi olarak enformasyon teknolojisinin devrimini tartışmaya açmıştır. Ona göre, bilgi teknolojisinin üstünlüğü bilginin üstünlüğünü ile aynı şey olarak görülmemelidir. Endüstriyel gelişimin farklı safhalarında, enformasyon hep etkin olsa da, bilimin kullanımları farklı olmuştur. Castells'e göre, günümüzdeki dönüşümün en dikkat çeken yönü bilginin onun içindeki durumu değil, inovasyonla yenilenen şekilde bilginin ortaya çıkışında ve bilgi alışverişi yapılan araçlarda kullanımınıdır.

Bilgi sürekli kullanılarak üretilir ve gelişir. Kullanıcılar sürecin içerisinde aktiftir, üretime katkıda bulunmaktadır. Dünyada teknoloji bakımından dezavantajlı bölgeler olsa da, teknoloji bir bölgeye kısıp kalmış değildir, dünya çapında yayılarak ilerler (Castells 2010). Teknolojinin gelişimi sayesinde bilginin kullanımları değişime uğramaktadır. Enformasyon çağında, bilgi, farklı çerçevelerden ele alınmaktadır. Bilginin dolaşımı ve işlenmesi için farklı araçların kullanılması sayesinde, bir kaynaktan diğer kaynağa dolaşım yaygınlaşmaktadır. Castells bu noktaya dikkat çekmektedir. Ona göre, birbirine sıkıca tutunmuş haldeki enformasyonel, küresel ve ağlar oluşturan bir ekonomi, yirminci yüzyılın sonunda etkinliğini artırmıştır. Castells'in sunduğu açıklamalardaki teknoloji boyutu, kökenleri eskilere dayandığı için, geçmişin endüstrisiyle bir bağ kurmaktadır. Castells, çalışanlar açısından, küreselleşmenin hızlı olmayacağını savunmaktadır ve ağlara dahil olanların bunu başarabileceğini belirtir. Bu durum, esnek çalışanların sayıca azlığına ve işin mekana bağlı olmasına neden olmaktadır. Ağlar, teknolojik bilgi hareketliliğinin her yanı sarması ile oluşmaktadır. Castells'in dikkat çektiği ağlarda yer almak, dünyanın geri kalanı ile temas halinde olmayı sağlamaktadır.

Havalimanı çalışanları, bu anlamda, uzun bilgi akışlarının içerisinde yer almaktadırlar. Buna rağmen, bu çalışanların çoğu, mekana bağlı olarak yürüyen işler yapmaktadır. Bu ağlar, direktifleri ileterek bilgiyi yönetmede ve çalışmayı kontrol altına almada etkili olmaktadır. Castells (2010) bu noktada, karar alıcılar ve bu kararları uygulayanlar arası

farklılaşmaya dikkat çekmektedir. Bazıları kararları bekleyip uygular, basit ve günlük karar alma faaliyetlerinde bulunur, bazıları ise hep bilgiyi üreten kısımda yer almaktadırlar. Havalimanında bu tarz ilişkiler oldukça çoktur. Karar verenler ve kararların uygulayıcıları arasındaki farklılaşma dikkat çekmektedir. Castells'in kuramında yer alan teknolojiye bilişim teknolojilerinin gelişimi ve hızlı bilgi dolaşımı ile ilgili vurgu, bir dönüşüme işaret etmesi bakımından önemlidir. Bu dönüşüme işaret eden başka kuramcılar da olmuştur.

Dönüşüme değinen kuramcılardan birisi olan Lyotard (1984), teknolojiye dönüşüm ve bilginin ilişkisini ele almaktadır. O, post endüstriyel bir döneme geçiş ve kültürde post modernizme geçiş ile bilgideki değişim arasında bir bağ kurmaktadır. 1950'leri bu anlamda bir başlangıç noktası kabul etmektedir. Bir diğer bağı ise bilim ve teknoloji ile dil arasında enformasyon ve iletişim gibi temellerde kurmaktadır. Bilişim teknolojileri ve bilgisayarlarla uyumlu olmayan bilginin önemini kaybettiğini belirtmektedir. Teknolojinin gelişimi ele alındığında, tarihte bir yerden sonra, iletişim için teknolojik aygıtların yaygın kullanımı dikkat çekmektedir. Basit araçların işe koşulduğu modern öncesi dönemin ardından, endüstride teknolojinin yoğun şekilde kullanımı, sanayide makineleşmeyle başlamıştır. İçinde bulunduğumuz dönemde ise, endüstride ve diğer alanlarda, teknolojik aygıtlar oldukça yaygın bir biçimde kullanılmaktadır. Özellikle iletişim ve bilginin dolaşımını sağlamada teknolojik aygıtlara başvurulmaktadır. Bunun toplumsal açıdan sonuçlarına değinen sosyologlar arasında, Baudrillard'ın kuramı dikkat çekicidir.

### **2.3.6. Teknolojik Aygıtlar ve Simülasyon**

Jean Baudrillard (1995) *Simulakrlar ve Simülasyon* kitabında simülasyonu tanımlarken, post moderniteyi anlamada ufuk açıcı pek çok hikayesi olan yazar Borges'in harita hikayesindeki benzetmeden faydalanmaktadır. Borges'in hikayesinde, bir imparatorluğun haritası o kadar detaylı yapılır ki tam olarak toprakları aynı şekliyle kaplamaktadır. Çok güzel olan harita zamanla eskir ve gerçekle karışarak yok olmaya başlar, imparatorluk da çöküşe geçmektedir. Bu benzetme simülasyonu anlatmaktadır. Öte yandan, Baudrillard, bugünkü durumda, haritanın zamanla kaybolması gibi ve gerçeğin geriye kalması gibi bir durumdan çok, simülasyonun kendisinin gerçeğe dönüştüğü için, durumun vehametini dikkat çekmektedir.

Baudrillard (1995:2) bunu “hipergerçeklik” olarak tanımlar. Bu gerçeklik aslında teknolojik aygıtlarla üretilen bir gerçekliktir. Ona göre, gerçeği sembollerle aktarımın kendisi, gerçeğe üreten bir rol oynamaya başlamıştır. Sembollere başvurulması, dilin fonksiyonunu ortaya koymaktadır. Dil felsefesindeki karşılığıyla, göstergelerle etkileşim, iletişimin temelidir. Gerçeği yansıtan göstergeler, zamanla gerçeğin kendisinin yerine geçmeye başlamaktadır (Baudrillard 2006, 2012).

Her ne kadar yapıyı ve dili ön plana çıkaran bir kavram olsa da, aktörlerin de yapıyı üretmedeki katkıları göz önünde bulundurulduğunda, gerçekliğin aldığı biçimlerle ilgili bir yargı oluşturmada yardımcı olmaktadır. Havalimanı bağlamında, pek çok bilgiyi içeren göstergelerin dolaşımı her yerde görülebilmektedir. Bir bilgisayar ekranında, tüm dünyadaki uçuşların yansıdığı tek bir sistem üzerinden, şekiller ve biçimler olarak göstergeler, uçuşların gerçeğini yansıtmaktadır. Bir uçuşun kalkışının gerçekleşip gerçekleşmediği, gecikme olup olmadığı, uçuş planları ve bunun gibi pek çok bilgi takip edilebilmektedir. Yeni çalışmaya başlayan bir çalışan açısından, gerçekle ilgili hiçbir şey yansıtmayan bu sistem, bir süre sonra, tüm uçuşları adeta bir pencereden izlediği ekran halini almaktadır. Telefonda veya telsizden aktarılan bilgiler, bir mekanda vuku bulan olayların gerçekliğini, aynı şekilde yansıtmaktadır. Aynı anda tüm mekanlarda olamayan çalışanlar açısından, gerçeği takip etmenin tek yolu haline gelmektedir. Çalışanlar açısından, olayın binlerce kilometre ötede, ne şekilde veya neden meydana geldiğinden çok, bu aygıtlar üzerinden gelen bilgilerde aktarılanlar ve onlarla yaratılan gerçeklik önemlidir. Hipergerçeklik, bu anlamıyla, havalimanında yerini bulmaktadır. Teknolojinin yaygın kullanımını, moderniteyle beraber büyük değişim sergileyen zamanın ve mekanın algılanmasındaki değişime katkıda bulunmaktadır.

### **2.3.7. Zamanın ve Mekanın Değişen Algısı**

Zaman ve mekanın algılanmasındaki değişimi temin eden en önemli faktörler, hız ve harekettir. Modernitenin “dinamizmini” temin eden üç faktör birbiriyle alışveriş içerisinde ön plana çıkmaktadır (Giddens 1990: 53). “Zaman ve mekanın bağının kesilmesi, yerinden edilme ve bilginin düşünümsel temellükü” (Giddens 1990: 14, 21, 37).

İnsan, zamanı ve mekanı birlikte anlamlandırmaktadır. Modernite sayesinde hissedilen hızdaki artış, mekanın da deneyimini etkilemiştir. Mesafelerin kısalması bunun bir boyutunu oluşturmaktadır. İnsanlığın bilimsel ilerlemesinin sonuçları, gelişmenin hızı ve etkileri gibi etmenler sorgulanmaktadır. Bir zaman ve mekana bağlı olarak var olan ilişkiler, bu bağlamlarından çıkmaya başlamışlardır. İnsanlar çok uzak yerlerde ve tarihlerde ortaya atılan fikirlere başvurmakta, çok uzak mesafeler ve nicelikle ifade edilemeyecek hacimde işlerle, işlemlerini yürütmektedir. Modernitenin değişim hızı ile zaman ve mekan algısı, insanların varoluşla ilgili güven ve bağlılık duygularını sarsmaktadır (Giddens 1990).

Havalimanında, dünyanın bir ucundan gelen, gerçekte ne olduğu bilinemeyecek, sembollere güvenerek hareket etmek gerekmektedir. Çoğu zaman yüzlerce veya binlerce kilometre uzaklıkta insanlarla iletişime geçerek, onların yerine getireceği görevlerin etkinliğine güvenmek gerekmektedir. Bu durum, uçağın kritik bakımları ve teknik kontrollerinden, uçuşta yolculara sağlanacak hizmetlere kadar çeşitlilik göstermektedir. Çalışanlar, bir telefonun ucundaki, hiç görmedikleri ve görmeyecekleri insanlara, görevleri sorunsuz yerine getirecekleri konusunda güvenmek zorundadırlar.

#### **2.4. KONUYLA İLGİLİ LİTERATÜR**

Araştırma konusu ile ilgili farklı alanlarda çeşitli yönleri ele alan araştırmalar bulunmaktadır. Teknolojinin kullanım alanlarında ön plana çıkanlarından birisi iş yeridir. Konuyla ilgili literatür incelendiğinde konu olarak ortak bir nokta bulunsa dahi, konunun bu araştırmada ele alındığı biçimiyle sorumluluk ile bağlantı kurularak, doğrudan benzer olduğu hiçbir araştırmaya, rastlanmamıştır.

Teknolojinin iş yerinde kullanımını ele alan çalışmalar, teknolojinin olumlu biçimde beraberinde getirdiği rahatlık, gelişme ve ilerleme (Fuller 2015, Bullock 2014) ile sorunlar, rahatsızlıklar ve üzerinde tartışılması gereken alanlara odaklananlar (Dreyfus 1972, Coulter 1979) olarak farklılaşmaktadır. Özellikle teknolojinin ve teknolojik aygıtların farklı biçimlerde uygulamalarda ve sahalarda yer bulması, günümüz toplumunda teknolojik gelişimin önemini doğrular biçimde, oldukça çeşitlenen alanlarda ele alınmaktadır. Bu araştırmalar teknolojinin yaygınlaşması, uyarlamaları ve

bunların başarısına odaklanmaktadır. (Davison ve d. 2014, Maceli Burke 2016, Taeshik ve d. 2016, Walden Justin 2016, Shrivastava ve d. 2016, Hearing Patenaude 2016).

Uygulamalarda yaşanan sorunlar, teknolojinin yoğunluğunun veya herhangi bir şekilde kullanımının neden olduğu sıkıntılar da ele alınmıştır (Coulter 1979, Winograd and Flores 1986). Teknolojinin ihtiyaçlara cevap olarak gelişimi yaygın şekilde kabul gören bir bakış açısidir (Norman 1988, Norman 1998, Wiener 1993). Konuyla ilgili kitaplar ve makalelerin yanında, yüksek lisans ve doktora tezleri de bulunmaktadır (Marjoribanks 1997, Kelly 1989).

Sosyoloji alanındaki katkılar teknoloji ve endüstriyel ilişkiler, teknolojinin toplumda tarihsel olarak ele alınması, teknolojinin toplumsal boyutları, kontrol ve gözetim gibi amaçlarla iktidarın teknolojiyi kullanımı gibi konularda yoğunlaşmaktadır.

Endüstri ve teknoloji ile ilgili araştırmalar ( Kristal 2013, Baron ve d. 1988, Hodson 1996, Hassan 2010, Dant 2006, Green Singleton 2009, Penn 1982, Wickham 1988, Gallie 1996, Glenday 1995, Ogburn 1947, Baron Bielby 1982) teknolojinin toplumsal yansımalarından bahseder. Son yüzyılda toplumdaki etkileriyle teknolojinin gelişimi, değişik zamanlarda ele alınır (Szirak 2008, Webster 1990).

Bazı araştırmalar (Suchman 1987, Bijker ve d 1990, Mackenzie 1996) teknolojinin teknik boyutundan öte toplumsal yönünü ve etkilerini vurgulayan, insanların yaşamlarındaki etkileriyle ele almaya çalışır. Teknolojinin toplumsal boyutlarıyla ele alınmasında teknoloji ve organizasyonlar ile teknoloji ve bürokrasi gibi konular kendini gösterir. Organizasyonlarda teknoloji kendine çeşitli biçimlerde yer bulur(Kelley 1990, King 2001). Bürokratik yapılarda da teknolojiye sıklıkla başvurulur ve teknoloji bürokrasinin de biçimlenmesinde rol oynar (Zimmerman 1992, Hughes ve d. 1992).

Teknolojinin toplumdan kopuk, sadece materyal yönleriyle ele alınmasına karşı duran araştırmalar da, sosyoloji alanında bulunmaktadır. Teknoloji, toplumu her yönüyle belirleyen bir şeye dönüşebilir (Marcuse 1941, 1968). Elias(1995), medeniyetin öğretilen bir şey olduğunu ve disiplin ile temin edildiğini, kendini kontrolün modern zamanın gerekliliği olduğunu açıklar. Teknolojinin daha medeni (kuralları bilen ve uyan anlamında) toplumların eseri olduğu düşünülürken, teknoloji medeniyeti sorguya açan

durumlara, daha çok neden olabilir. Örneğin teknoloji kurallara uymayı temin etmenin yanında, daha hızlı arabalar ile daha çok kuralsızlığı teşvik edebilir.

Kontrol, disiplin ve gözetime yoğunlaşan araştırmalar konuyla ilgili araştırmalar içerisinde, büyük bir yer tutmaktadır. Kontrol, disiplin ve gözetim konusuna, teknolojinin iş yeri ile beraber ele alındığı durumlarda sıklıkla değinilir (Hachen 1998, Scott 1990, Bloomfield 2001, Braverman 1974, Burawoy 1979, Edwards 1979, Friedmann 1977). Bu araştırmalar içerisinde emek süreci ( Braverman 1974, Burawoy 1979, Edwards 1979, Friedmann 1977) insan emeğinin ürünü elde etmede uğradığı dönüşüme değinir.

Kontrol, disiplin ve gözetimin yansıtılmasında, teknolojinin elektronik gözetim için kullanımı da rol oynar (Allport 1920'den aktaran Aiello ve Douthitt 2001, Dashiell 1930'dan aktaran Aiello ve Douthit 2001, Attewell, 1987; Boehle, 2000; Bylinski, 1991; Cook, 1999; DeTienne, 1993, Folger, Konovsky ve Cropanzano 1992, Stanton 2000, Alge 2001, Zuboff 2015, Dubois ve d. 1995).Teknolojinin, zaman ve mekan ile iş yerindeki bağına değinen araştırmalar da mevcuttur (Green 2002).

Teknolojinin havacılık sektöründeki görünümüne ilişkin araştırmalar da bulunmaktadır. Bu araştırmalar çeşitli yönlerden teknoloji ve havacılığı ele almaktadır. Örneğin, bazıları(Downer 2010, Goodwin ve Goodwin 1996) havacılıkta organizasyon yapısını, sembollere ve uçağa bakmanın önemi ve farklı mekanlardaki işlerin teknoloji ile koordinesi, Suchmann (2003) ise havacılıkta dokümanların hazırlanması ve teknolojik aygıtlara başvurmayı ele alır. Leveen(1982)'in tezi ise otomasyonun pilotlar açısından etkilerini inceler. Yine sosyoloji alanında, havacılık değil ama teknoloji ve iş yeri ile ilgili tezler bulunmaktadır (Smith 2005, Crafts 2006, Salzman 1986) . Çeşitli alanlardan gelen tez niteliğindeki katkılar da bulunur (Marjoribanks 1997, Kelly 1989).

Konuyu farklı yönleriyle ele alan, Türkiye'de gerçekleştirilmiş bazı araştırmalar mevcuttur. Bunlardan bir kısmı tez biçimindedir. Teknoloji ve toplumsal ilişkileri ele alan Kaya(1994), teknoloji ve endüstriyi inceleyen Uygun (2004) ve Halis (2013) bunlara örnektir.

Türkiye'de endüstri sosyolojisi alanında önde gelen çalışmalardan birisi bir doktora tezi olan Nurol (2014)'un araştırmasıdır. Bu araştırma Türkiye'de iş yerinin durumunu

anlamak açısından aydınlatıcıdır. Nurol'un yüksek iş bilgisine sahip, bu bilgiyi iyi okullarda edinmiş, zihin süreçlerini işe daha çok koşabilen ve belli bir özgürlük içerisinde çalışan işçiler olarak ele aldığı beyaz yakalılar ile endüstride bir dönüşümü de açıklar. Bu dönüşümü şehirlerin değişimi, emeğin küresel ölçekte paylaşımı, eğitimin yaygınlaşması ve kamunun payının azalmasına bağlı olarak ele alır. Beyaz yakalıları tanımlayan finans, bilişim gibi sektörlerle değinerek, araştırmasında bankacılara yer verir. Bankacıların konumunu sorguya açılır ve emeklerinin sömürünün bir parçası mı olduğu yoksa özerk ve mutlu çalışanlar mı oldukları sorusu sorulur. Bu soruyu ilk seçenek yönünde cevaplarırken, Marks'ın emek süreci kavramına ve bu alana katkıda bulunan düşünürlere başvurur. Türkiye'de bankacılığın izlediği yol ve şu an ki durumu da bir diğer değerlendirme alanıdır. İşleri ile ilgili çalışanların bilgi düzeyine değinilmektedir ve nihayetinde olumsuz koşullara karşı koymanın imkanı sorgulanmaktadır.

Türkiye'de Fordizm'den Post-Fordizm'e geçişle ilgili çalışmalar bulunmaktadır (Müftüoğlu ve Koşar 2014, Tatlıoğlu 2012) . Bu çalışmalarda Türkiye'de Taylorizm, Fordizm ve Post-Fordizm'e geçiş süreçlerine değinilmektedir. Çalışmalarda, Türkiye'nin geçiş sürecinde yaşadığı bazı dönüm noktaları ele alınmıştır. Türkiye, Taylorist ve Fordist uygulamaları dünyanın geri kalanından daha geç benimsemiştir. Çalışmada esnekliğe geçiş de, bunun sonucunda daha geç olmuştur. Türkiye'de 1973 petrol krizinin yarattığı zorluklar nedeniyle temel alınan ithal ikameci model terk edilmiştir. 1980 darbesi gibi gelişmeler ise işçilerin konumunu güçsüzleştirmiştir. Böylece esneklik uygulamaları daha kolay kabul ettirilmiştir. Fakat bu esnekleşme, kayıt dışı istihdamı da içererek gelişmiştir. Bu nedenlerle, yasalarla düzenlenmeyen bir alan olarak kalmıştır. Bu durum, 2000'li yıllarda yaşanan krizler sonrası alınan tedbirin de katkısıyla, değişmeye başlamıştır. Esnekleşme ve emekteki dönüşüm, problemleriyle beraber devam etmektedir. Özellikle 1980'lerden sonra, yüksek vasıflı işlerde artış olmuştur. Fakat en büyük artış, rutin ofis işlerinde yaşanmıştır (Zencirkıran 2015). Bu dönüşümde yurt dışı kaynaklı şirketler ve çabalar rol oynamaktadır (Müftüoğlu ve Koşar 2014, Tatlıoğlu 2012). Türkiye'de yaşanan gelişmeler, dünyayı takip eden ve pek çok yönden de kendine has ilerleyen bir durum sergilemiştir. Bu dönüşümün izleri, havalimanlarında da kendini göstermiştir.



## **3.BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE SİVİL HAVACILIK**

### **3.1. SİVİL HAVACILIĞIN TARİHİ**

#### **3.1.1. Dünyada Sivil Havacılığın Dünü Ve Bugünü**

Uçuş insanlık için uzun süredir bir tutku olsa da, motorlu hava taşıtları son yüzyılda gelişim göstermiştir. Kuşları taklit ederek başlayan uçuş denemeleri, uçuş fiziğinin daha iyi anlaşılması ile sonuçlanmıştır. Onaltıncı yüzyıldan itibaren çeşitli bilimsel çalışmalarla geliştirilmeye çalışılan uçuş faaliyetleri, Wright kardeşlerin yirminci yüzyılın başındaki çalışmalarıyla yeni bir nitelik kazanmıştır. İçten ateşlemeli motorları uçmak için kullanan kardeşlerin denemelerini, daha iyi kontrol ve daha uzun süre havada kalmakla ilgili gelişmeler izlemiştir(Encyclopedia Britannica 2016).

Savaşlar ve teknolojik gelişim bir arada havacılığın ilerlemesine zemin hazırlamıştır. Birinci Dünya Savaşı, devletlerin havacılığa yatırımlarının artması ve teknolojik gelişme gibi nedenlerle, havacılığın gelişimini hızlandırmıştır. İkinci Dünya Savaşı ise, aynı nedenlerle, devrimsel gelişmelere öncelik etmiş ve sivil havacılığın gelişimi içinde bir zemin oluşturmuştur. Posta taşımacılığı sayesinde zamanla gelişen motor teknolojisi, yolcu taşımacılığının yaygınlaşmasını sağlamış ve okyanus aşırı uçuşlar başlamıştır. Amerikan firmalarının üstünlüğüyle geçen yirminci yüzyılın ortalarındaki dönemi, jet motorlarının sivil havacılıkta kullanımı ve yaygınlaşması izlemiştir. Günümüzde yüksek hızlı ve kapasiteli, farklı amaçlara göre çeşitlenmiş hava araçları boy göstermektedir(Encyclopedia Britannica 2006). Havacılığın gelişimi, dünyanın farklı köşelerinde, farklı çizgiler ile ilerlemiştir. Türkiye’de havacılık, dünyadaki gelişmelerden etkilenecek şekilde ilerlemiştir.

#### **3.1.2. Türkiye’de Sivil Havacılığın Dünü Ve Bugünü**

Türkiye’de havacılığın başlangıcı, sivil havacılık alanında değil, askeri havacılık alanında olmuştur. Türkiye’de havacılık faaliyetleri cumhuriyet öncesi döneme kadar uzanmaktadır. Korul ve Küçükönel (2003) sivil havacılıkla ilgili ilk faaliyetlerin 1912

yılında başladığını belirtir. İlk kurumsallaşma faaliyetleri ise, Türk Hava Kurumu'nun kurulması ile sonuçlanmıştır. 1911'de başlayan ilk uçuşların ardından, ilk dış hat uçuşu 1922 yılında İstanbul ile Bükreş hattında, uluslararası ortaklık ile gerçekleşmiştir (İzer 2002'den aktaran Gerede ve Orhan 2015). Türkiye'de sivil havacılığın, adım adım geliştiği görülmektedir. Bu gelişmelerin doğurduğu sonuçlar açısından ne kadar büyük bir toplumsal çevreye hitap ettiği tartışma konusudur. Verilen bilgiler ışığında bakıldığında, tüm dünyada olduğu gibi, toplumun her kesiminde hızlıca yaygınlaşmadığı görülmektedir.

Korul ve Küçükönel (2003) ve Bakırcı (2012) ilk taşımacılığın, posta taşımacılığı ile gerçekleştirildiğini belirtir. Sivil havacılık alanındaki gelişmeler, çeşitli hava taşıtı üretimi faaliyetleri ile devam etmiştir. 1926'da ilk üretim şirketi kurulmuştur (Saldıraner 1992'den aktaran Gerede ve Orhan 2015). Yirminci yüzyılın ortalarına kadar devam gelişmeler, ani bir şekilde duraklama dönemine girmiştir. Kurumlar bazında gelişim ise, havacılık otoritesi olarak Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı'nın kurulması ve Türk Hava Yolları ile devam etmiştir (Korul ve Küçükönel 2003). 1932'de ilk sivil havacılık okulu ve 1954'de ilk havayolu firması olan Hürkuş havayolları kurulmuştur (Taşkesen 2006'dan aktaran Gerede ve Orhan 2015). 1960'lı yıllarda ilk yer hizmetleri firmaları kurulmaya başlamış, 1980'li yıllardan sonra ise özel havayolu şirketleri faaliyetlerine başlamıştır (Korul ve Küçükönel 2003).

Gerede ve Orhan (2015)'a göre, Türkiye'de iç hat ve dış hat yolcu taşımacılığı, 1980'li yıllardan itibaren dönüşümlere neden olan gelişmelere tanıklık etmişlerdir. 1983'de iç hat uçuşlarında iktisadi serbestleşme benimsenmiştir. Bu yıllara kadar iç hatlarda uçuşlar Türk Hava Yolları tarafından gerçekleştirilmiştir. Kurulan bir kaç farklı havayolu firması ise kısa sürede kapanmıştır. Fakat serbestleşmeden sonra özel havayolu firmalarının sayısı artmış, yurtdışında yaşayan Türk nüfusun talepleri gibi etmenlerle dış hat seferleri de gerçekleştirilmeye başlamıştır. Serbestleşmeyle rekabetin sağlanması için çaba harcanmış, 2000'li yılların başına kadar devam eden bazı kısıtlamalarda düzenlemelere gidilmiştir. Dış hat uçuşlarında Türk Hava Yolları'nın kurulması yabancı ortaklı uçuşları azaltmıştır. Dış hat uçuşlar, sektörde payını artırarak 2000'li yılların başına kadar daha büyük paya sahip olmuş, yeni serbestleşme hareketiyle ise iç hatların payı öne geçmiştir.

Gerede ve Orhan (2015) dış hat hava taşımacılığının büyük oranda turizme bağımlı bir seyir izlediğini belirtmektedir. Araştırmada yer verilen havayolu firması, genel eğilimde olduğu gibi, turizmin dinamiklerine göre dış hat uçuşlarını düzenleyen bir firmadır. 1980'lerde yaşanan turizmdeki hareketlilik aynı zamanda tur operatörlerinin de sayısını artırmıştır ve havayollarının önemli iş ortakları arasında tur operatörleri yer almaktadır. Söz konusu ortaklıklar araştırmada yer verilen firma açısından geçerlidir. Pek çok farklı tur operatörü ile anlaşmalar yapılmaktadır. 2015 yılı itibariyle Türkiye'de Türk Hava Yolları'nın yanında beş özel havayolu firması faaliyet göstermektedir. Araştırmada ele alınan havayolu firması bunlardan bir tanesidir. Son yıllarda Türkiye'de bilet fiyatlarında belirgin bir gerileme ve hava ulaşımının yaygınlaşması söz konusudur. Türkiye içerisinde bazı noktalara uçuşlar teşvik edilmektedir ve maddi desteğe tabidir.

Türkiye'de faaliyet gösteren havayolu firmaları, son yıllarda rekabetle baş etmede farklı stratejiler benimsektedirler. Bazı özellikler ise tüm havayolu firmalarını kapsamaktadır. Bunlardan birisi örgütlenme şeklinde, yolcularla ilişkileri artıracak ve esnekleşmeyi sağlayacak bir yapı oluşturmak, diğerleri ise, pazarlama stratejileri, maliyetleri azaltmak ve farklı noktalara uçuşlar gerçekleştirerek farklılaşan ağlar olmuştur (Gerede ve Orhan 2015).

Bakırcı (2012)'ya göre, yirminci yüzyılın son on yılından başlayarak havalimanı sayıları artmıştır. Dünya ve Türkiye'de yaşanan ekonomik krizlerden etkilenen sektör, genel bir büyüme trendi içerisinde. Türkiye'de, dünyadaki gelişmeler az da olsa arkadan takip eden bir süreç sonucunda, havacılık son yıllarda büyük gelişim kat etmiştir. Hem kitlelere ulaşma, hem de havalimanından ve havalimanına ulaşım gibi fiziki koşulların sağlanmasında adımlar atılmaktadır.

### **3.2. ÇALIŞMA AÇISINDAN HAVALİMANI**

Araştırmada yer verilen havalimanı, Post-Fordist uygulamaların yer aldığı bir iş yeridir. Havayolu ve bazı hizmet kolları (teknik gibi) düşüldüğünde, uluslararası firmalar ve onların Türkiye temsilcisi olan markalar etkindir. Bunların yanında, çetin bir rekabet içerisinde iş gören yer hizmetleri firmaları bulunmaktadır. Tur operatörleri ve havalimanında çeşitli (yeme-içme, temizlik gibi) görevleri yerine getirmeye yönelik firmalar da mevcuttur. Genel olarak, tur operatörü firmalar, paket tatil kampanyalarının

içerisinde satmak üzere, havayollarından yıllık sözleşmelerle yer satın almaktadır. Havayolu firmaları ise, kendi çalışanları ve yüksek sayıdaki yolcu ve uçaklara verilen hizmetleri yerine getirmek üzere, yer hizmeti firmaları ile anlaşmaktadır.

Üretilen ürünlerde özelleştirmeye gidilmeye önem verilmektedir. Kişiyeye özel ürünler sunmak ve bunları sunabilmek adına, bilgi toplamaya önem verilmektedir. Müşteri memnuniyetinin çokça üzerinde durulmaktadır. Havalimanında çalışanların büyük çoğunluğunu, hizmet sunan firmalarda çalışanlar oluşturmaktadır. Bu işlerin çok büyük bir kısmı hizmetlerle ilgili işlerdir. Kol emeğine dayanan bagajların ve kargonun yerleştirilmesi gibi işler olsa da, büyük çoğunlukla, yolcular ve uçaklara daimi olarak verilmesi gereken hizmetlerle ilgili işler mevcuttur.

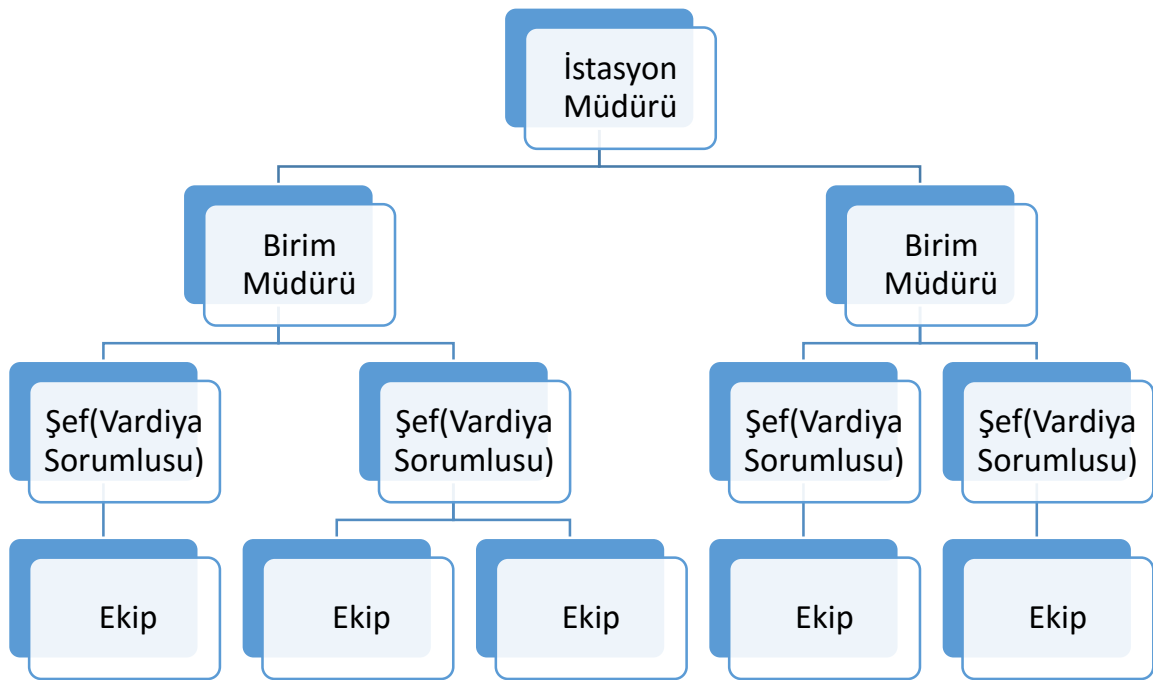
Bilgisayarların ve pek çok iletişim aracının, son derece yoğun kullanıldığı bir iş yeridir. Geçici sözleşmelerle çalışma yaygındır. Sendikalar gibi kuruluşlara üyelik çok düşüktür. İşlerin bir kısmının (kara taşımacılığı gibi) yerine getirilmesinde, taşeron firmalara başvurulmaktadır. Esnek çalışma saatlerine göre düzenlenmiş vardiyalar uygulanmaktadır. Ücretler ve çalışma şartları bağlamında, son derece bağlantılı olan turizm sektörüyle paralellikler içeren şartlar içermektedir. Emeğin değersizleşmesiyle ilgili tartışmalara konu olmaktadır. Yüksek uzmanlık isteyen pilotluk gibi görevlerde, çalışanların küresel özellikleri dikkat çekmektedir. Yatay örgütlenmeler ve takımlar halinde çalışma yaygındır. İşlerin denetimi ve Mc Donald's firmasıyla kavramlaştırılan değerleri sağlamak adına, yönetimler tarafından çaba sarf edilmektedir. Denetimler hem ast üst ilişkisi içerisinde olmakta, hem de firmaların kendi içindeki birimler tarafından denetimler uygulanmaktadır.

Bu araştırmada, havayolu çalışanları ve yer hizmetleri firmalarında çalışanlara yer verilmiştir. Havayolu firması, 1980'lerin sonunda kurulmuştur. Firmanın kuruluşunda, havacılık konusunda tecrübeli, yabancı ve Türk mercilerin ortaklığı söz konusudur. O günden bu güne, sürekli bir büyüme trendiyle ilerleyen firmanın, şu an üç bin beş yüzün üzerinde çalışanı bulunmaktadır.

Yer hizmetleri firması ise, 2000'lerin başında kurulmuş olsa da, sektörde deneyimli kişilerle yola çıkarak, bu uzmanlıktan faydalanmıştır. Türkiye'de ona yakın havalimanında, on bin kadar çalışanı bulunmaktadır. Bu firmalarda, net olarak düzenlenmiş görevler ve ast üst ilişkileri düzenleyen ünvanlar olsa da, genel olarak

esnek ve yatay ilişkiler benimsenmektedir. Yer hizmetleri firmalarında yapılanmalara bakıldığında, bu firmaların genellikle, her bir havalimanı için, bir istasyon müdürü atadıkları görülmektedir. Bu istasyon müdürlerinin altında ise, yer hizmetleri birimlerinin (yolcu hizmetleri, hareket birimi gibi) müdürleri bulunmaktadır. Müdürlerin altında ise şefler bulunmaktadır. Genelde, şeflere birer ekip tahsis edilerek, görev dağılımlarını yapmaları beklenmektedir. Bu şefler, farklı havayolları için, çalışanlar arasından temsilciler atayarak, onlar etrafında daha küçük ekipler oluşturabilmektedir.

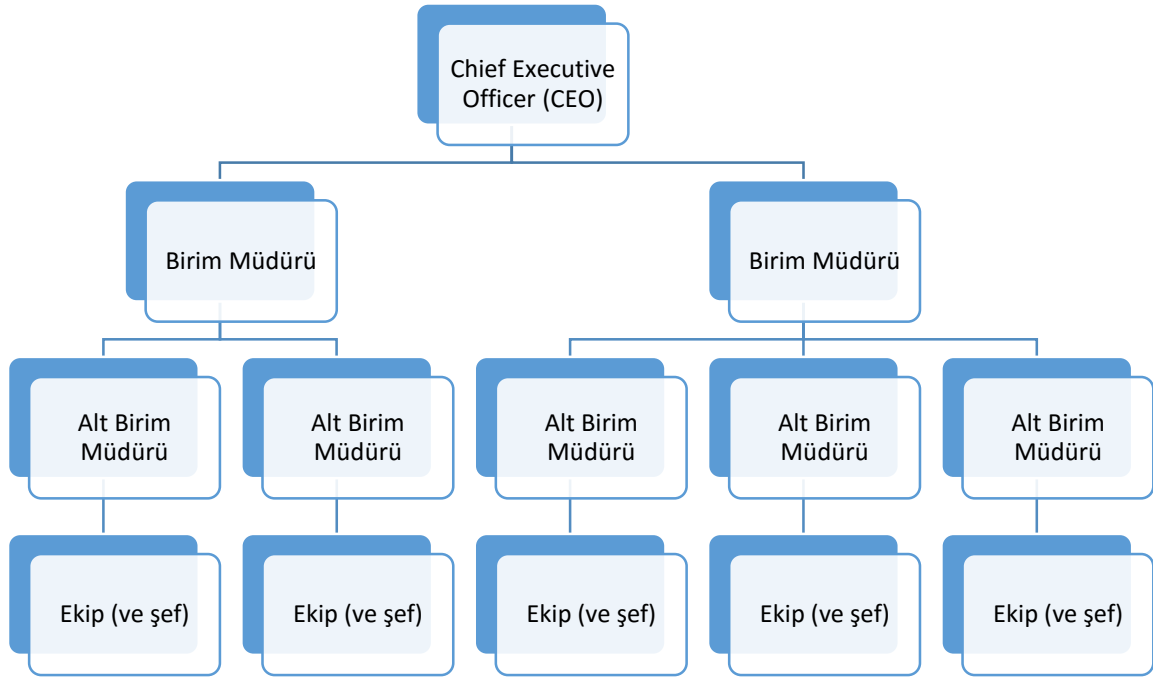
**Şekil 2: Yer hizmetleri firmasının havalimanı çalışanları arasındaki hiyerarşi**



Araştırmada ele alınan havayolu ise, yurtdışındaki firmaların deneyimlerinden yararlanarak Türkiye’de hizmet vermeye başlamıştır. Bu nedenle, havacılık konusunda, Post-Fordist uygulamaların en güncel hallerinin bulunduğu bir firmadır. Bu firmada yapılanmaya bakıldığında, bir Chief Executive Officer (CEO) etrafında çalışan (kalite, operasyon, catering gibi) çeşitli birimlerin müdürlükleri bulunmaktadır. Havayolları, hizmet verdikleri her bir havalimanında, bu birimleri bulundurmaz. En çok uçuş gerçekleştirdiği merkezlerde bu yapılanmaları oluşturup, diğer havalimanlarında bu hizmetleri farklı firmalardan satın almaktadır. Araştırmada en çok, havalimanının merkezlerinde, uçuşlardan önce ve sonra, yolculara ve uçaklara verilen hizmetleri

gerçekleştiren ve takip eden birimden çalışanlara yer verilmiştir. Havayolunun birimlerinde de yatay yapılanmalar ve ekipler halinde çalışma dikkat çekmektedir. İletişimin tüm imkanları, mümkün olan en yeni hali ile kullanılmaya çalışılmaktadır. Yüksek teknoloji ve havacılığın en yeni değerleri ile çalışmaya önem verilmektedir.

**Şekil 3: Havayolu firması çalışanları arasındaki hiyerarşi**



Havacılığın dikkat çekici bir yönü de, sıkı kontrollere tabi süreçlerle çalışılmasıdır. Çalışanlar ve genel olarak firmalar, sürekli olarak kendilerini yenilemek ve güvenlik standartlarında kalmakla yükümlüdür. Havayolu ve yer hizmetleri firmaları, havacılık otoritelerinin verdiği standartları sağlamak ve onların testlerini geçebilmek adına, kendi içlerinde kalite ve otoritelerin düzenlemelerini denetleyen birimlere sahiptir. Havalimanı, aynı zamanda kendi terminolojisini oluşturmuş, spesifik bir dil kullanılan iş yerine ev sahipliği yapmaktadır.

Araştırmada katılımcıların mesleklerinin kendine özgü terimler içeren ve bunların bolca kullanıldığı bir iş yeri olması nedeniyle, zaman zaman ifadelerinde teknik terimler yer bulmuştur. Bu terimlere aşağıda yer verilmiştir:

**TERMINAL:** Yolcuların uçuş öncesi ve sonrası buldukları bina

**DESTINATION AIRPORT:** Gidilecek havaalanı

GATE: Uçaklarda geçiş sağlayan kapı ya da geçiş yolu

RAMP: a) Yükleme boşaltma için kullanılan araçlar b).Hareket edebilen yolcuların uçağa iniş ve binişlerini sağlayan merdiven c) APRON (Uçakların bulunduğu açık saha)

APRON: Uçakların taksi vaziyetinde buldukları açık saha

GATE NUMBER: Gate numarası

PASSPORT CONTROL: Ülkeye giriş ve çıkış esnasında pasaport kontrolünün yapıldığı yer.

CHECK IN COUNTER: Kontuar, yolcuların bilet ve bagaj işlemlerinin tamamladıkları yerler

TICKET SALES OFFICE: Bilet satış ofisleri

TAKE OFF: Kalkış,

LOADING: Yükleme (yük bindirme)

OVER LOADING: Limit üstü yükleme

BOOKING: Rezervasyon yaptırma

OVER BOOKING: Uçak yolcu kapasitesinin üzerinde yapılan fazla yolcu ya da rezervasyon

FLIGHT LEG: Bacak, bir noktadan başka bir noktaya uçarak alınan mesafe

SLOT TIME: Kalkış için belirlenen uçağa ait zaman

CATERING CAR: Uçağa ikram yükleyen araç

TRANSIT PASSENGER: Transit yolcu (çıkılmaz)

CONNECTING PASSENGER: Bağlantılı yolcu (gümrüğe çıkar)

STAND-BY: Yedek

CREW: Ekip

MAINTENANCE CREW: Bakım ekibi teknik

CABIN CHIEF (CC): Kabin amiri (Purser)

GROUND CREW: Yer ekibi (Check- in' de görevli)

STAND BY CREW: Nöbetçi ekip

GENERAL DECLARATION FORM: Ekip isimlerinin yazıldığı gümrüğe teslim edilen form

PASSENGER MANIFEST: Yolcu manifestosu (bayan, erkek, çocuk vb. yazar)

LOAD SHEET: Tüm yüklerin belirtildiği çizelge

BOARDING PASS: Uçakta yolcuların yer numaralarını gösteren kartlar

HAND BAGGAGE: Kabine alınan bagaj

CHECKED BAGGAGE: Kontrol edilmiş bagaj

EXCESS BAGGAGE: Aşırı bagaj (fazla limit dışı)



## **4. BÖLÜM: BULGULAR VE ARAŞTIRMA SORULARI**

### **ÇERÇEVESİNDE VERİLERİN ANALİZİ**

Araştırma, problem cümleleri çerçevesinde analiz edilecektir. Bu kapsamda her bir problem cümlesi bağlamında verilerden çıkartılan temalar, kavramsal ve kuramsal çerçeve bağlamında analiz edilip araştırmacının gözlemleri doğrultusunda yorumlanacaktır.

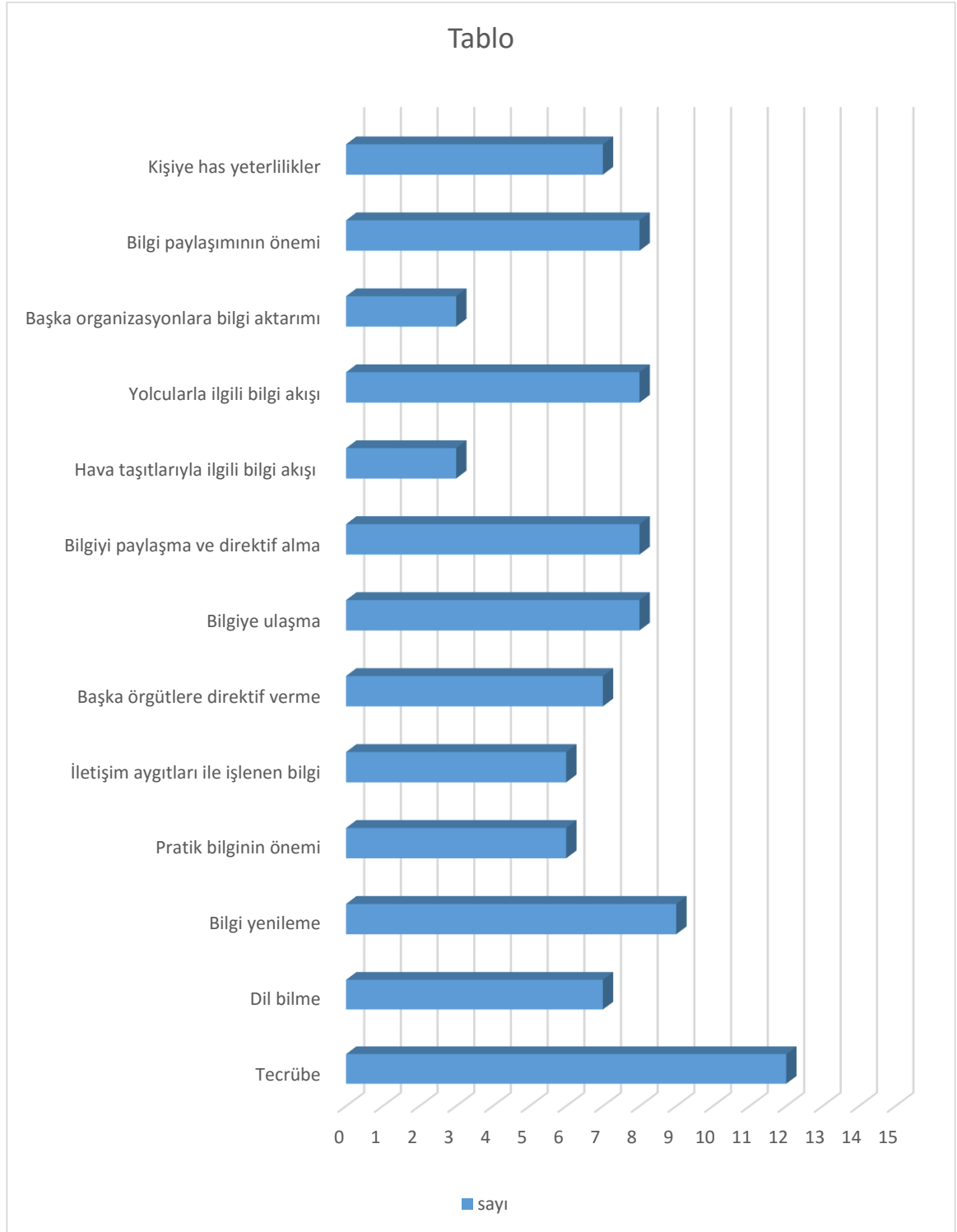
Verilerin analizi kapsamında; kod, kategori ve temaların belirlenmesine ilişkin transkript yöntemi kullanılmıştır. Transkript yöntemi, çalışmayı anlaşılabilir kılma anlamında önem arz etmektedir. Transkript, Microsoft Excel programı aracılığıyla hazırlanmıştır. Bu bağlamda katılımcıların ifadelerine bakılarak kaç katılımcının hangi temaları kullandıkları tablolar aracılığıyla gösterilmiştir; başka bir deyişle söz konusu tablolar, katılımcıların kategoriler bağlamında temaları vurgulama sayısını göstermektedir. Bu tablolar kategorize edilerek, başlıklar altında görüşme analizlerden önce sunulmuştur. Böylece temalarla ilgili analizler yapılmadan önce, temaların yoğunluğu ile ilgili genel bir fikir verilmiştir.

#### **4.1. BİLGİNİN YERİ VE ÖNEMİ**

Bilginin karmaşık doğası nedeniyle, bilgiyle ilgili bazı tanımların bu noktada faydalı olacaktır. İlk olarak bu araştırmada değinilen temel kavramlardan ikisini oluşturan enformasyon(information) ve bilgi(knowledge) ayrımını ortaya koyan Tekeli (2002: 22-23)'e göre bunlardan ilki "kodlanmış", diğeri ise "kodlanmamış"tır. Yine ilk gruptaki bilgi kendi içinde gündelik herkese açık olan ve yalnızca belli bir grup tarafından anlaşılabilir olarak ikiye ayrılmaktadır. Aydın (2014) , bilgiyi, hayat bilgisi veya doğal bilgi, bilimsel bilgi, felsefi bilgi, sanatsal bilgi, din bilgisi, politik ve teknik bilgi olarak yedi başlıkta inceler. Araştırmada ele alınan bilgi kavramı, teknik bilgiyle daha ilgili olup, teknik bilginin de gündelik yaşamla ilgili olanını içerse dahi, daha çok bilimsel bir teknik bilgiye dayalı, uzmanlaşmanın yoğun olduğu alanlardakini ifade etmektedirler. Bilginin tarihte her zaman başvurulan bir kavram olduğu ve sadece bugüne özgü olmadığı, aynı zamanda bilginin bir türünün diğerinden üstün olamayacağı görülmektedir. Bilginin yeri ve önemi, yeterlilik olarak bilgi, bilginin önemi ve bilginin

kullanımları alt başlıkları altında sunulmuştur. İlk kısımda tablo halinde alt başlıklar ve temalar gösterilmiş, ardından katılımcıların görüşleri değerlendirilmiştir.

**Tablo 2: Bilgi kategorisi bağlamında temaların sıklık bazında gösterimi:**



#### 4.1.1.Yeterlilik Olarak Bilgi

Bir yeterlilik olarak bilgi alt kategorisini oluşturan üç tema tecrübe, dil bilme ve bilgi yenilemedir. “Bilginin yeri ve önemi nedir?” araştırma sorusu kapsamında katılımcılara yöneltilen , “Ne kadar süredir bu pozisyonda hizmet vermektedir?”, “Daha önce benzer bir sektörde ya da iş kolunda deneyiminiz oldu mu, bugünkü pozisyonda yerine getirdiğiniz göreve benzer yanları var mı?”, “Bu pozisyona kabul edilmenizde etkili olan faktörler nelerdir?”sorularına verilen cevaplardan elde edilen temaların sıklığı, tabloda gösterilmiştir.

Katılımcılardan kariyerinin bir döneminde görev değiştirerek daha iyi bir konumda görev almaya başlayanlarının önemli bir kısmı **tecrübenin** önemine dikkat çekmiştir. Çalışma ortamında elde edilen bilgi olarak tecrübe değer görmektedir. Hiyerarşik olarak çok önemli bir fark yaratmasa da, havayollarına hizmet veren firmalarda yönetici veya şef gibi konumlarda çalışmayanlar açısından, havayolları adına çalışmaya başlamanın daha iyi bir konuma işaret ettiği gözlemlenmiştir. Bir saygınlık unsuru olarak bu tarz konumlara geçiş çalışanlar açısından önemlidir. Bu durumu yaşayanlardan birisi olan Katılımcı-A2, önceki işinde yedi yıl hizmet verdikten sonra yeni konumuna geçmiştir ve tüm çalışanlar açısından bu tarz deneyimin önemine dikkat çekmektedir:

*“...bizim bulunduğumuz departmanda çalışanların tamamı diyebilirim, bir kaç kişi hariç, bu sektörde deneyimi olmuş, bu sektöre aşına, deneyimi birikimi olan kişiler her zaman seçilir.”(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Aynı zamanda bu tarz bir geçiş yaşamayan, aynı konumda uzun yıllardır çalışanlar arasında da tecrübeyle elde edilen bilgiye önem atfedilmektedir. Son yıllarda havacılık alanında eğitim veren yükseköğrenim kurumlarında eğitim almak mümkün olsa da, işte elde edilen bilgi ön plandadır.

*“...tecrübenin önemini yadsıyamayız burada. Okulda eğitim alıp yetişen arkadaşlar olsa da, biz de sahada yetiştik.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri )*

Artan sayıda sektörde giderek daha fazla oranda talep edilen **yabancı dil** bilgisi, havacılık söz konusu olduğunda, pek çok farklı ulustan insanı bir araya getirme potansiyeli ve görüşmelerin yapıldığı havalimanının uluslararası trafiği nedeniyle, katılımcıların pek çoğu tarafından ifade edilmiştir. Katılımcıların tamamı yabancı bir

dili iyi şekilde, bazen iki dilden birini iyi diğerini orta seviyede konuşma yeteneğine sahiptir. Yine katılımcılardan bazıları (Katılımcı-C1, Katılımcı-F2) yurtdışında eğitim almıştır. Katılımcı-A3 durumu:

*“Bu sektörde orta ve üst seviyede İngilizce bilmeyen personelin barınması pek mümkün değil, eğitimi, lise gibi çok üst düzey olmayabilir ama iyi bir İngilizce bilgisi mutlaka gerekli. Dil bilgisi yeterli olmayan bir personelin en azından benim şu an yaptığım işi yapması ve devam etmesi çok da mümkün değil.”* (Katılımcı-A3, erkek, havayolu çalışanı)

şeklinde ifade etmektedir. Türkiye konumu nedeniyle köprü görevi üstlenerek, değişik uçuş rotalarının ara durağı veya son noktasıdır. Tatil destinasyonu olarak konumu buna eklendiğinde, pek çok farklı ülkeden insanın ortak bir dili bilerek bilgiyi paylaşması söz konusudur. Diğer katılımcıların ifadeleri de İngilizce ya da oldukça fazla sayıda yolcunun Almanya’dan gelmesi nedeni ile Almanca bilmenin gerekliliğini ifade eder.

*“Genelde Almanca ya da İngilizce bilen personellerimiz var burada, her iki dili birden konuşan personelimiz de var”* (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)

*“Dil bilgisi olmazsa hiçbir şekilde buraya girme şansınız yok. Girseniz dahi hiçbir şekilde burada verimli olmazsınız. Benim İngilizcem var, İngilizcemden dolayı tercih edildim.”* (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)

Pek çok aday arasında bir işe kabul edilmek için yaşanan rekabette, yine bilginin rol oynaması söz konusudur. Dil bilgisi havalimanında herhangi bir işe sahip olabilmenin ve daha da ötesinde, statü olarak daha iyi bir konumda görülen işe sahip olabilmenin aracıdır. Katılımcı-A2’nin dikkat çektiği yabancı dil bilmenin işe alınma konusunda tercihi etkilemesi konusunda Katılımcı-B1’in de fikirlerine yer verilebilir:

*“Dil bilgisi baş şarttı. Benim İngilizcem vardı, yani İngilizcem sebebiyle girebildim.”* (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)

Katılımcıların iletişim kurabilmek ve bilgiyi aktarabilmek için, aynı zamanda enformasyonu anlamak için özellikle İngilizce’yi ve Almanca gibi diğer bazı dilleri etkili şekilde kullandıkları gözlemlenmiştir. Havalimanlarındaki şirketlerin çok uluslu şirketler olması da hesaba katılınca, örgütlerin içerisindeki haberleşme açısından yabancı dil bilgisi gereklidir.

**Bilgilerin yenilenmesi** ve bir yandan sürekli aktif tutulması, tazelenmesi gerekmektedir. Bilgiye sahip olanlar bu bilgilerini ileriye taşımadıkları durumda zorluklarla karşılaşmaktadır. Şirketlerde sürekli olarak yenileme eğitimleri ile bilginin korunması, zamana uygun ve en yeni olmasını sağlanmaktadır. Havacılık otoritesinin sürekli bilgi güncellemeleri yapması ve sıkı denetimler uygulamasının da bunda payı yadsınamaz. Katılımcı-A3 çalışanların bilgilerini aktif tutmaları zamana ayak uydurmaları ile ilgili olarak :

*“...sektörde çalışan bir kişi sürekli kendisini yenilemezse, tazelemezse, gerçek anlamda geri kalır. Örnek vermek gerekirse bir yıllık izne çıktığında bile, bir on beş yirmi günlük süreçte geri geldiğinde, bazı şeylerden bile geri kaldığını görüyorsunuz. Sürekli tazelemek, eğitim almak bu sektör için zorunlu şeyler. İlave olarak da şöyle, teknoloji kesinlikle takip edilmeli, iletişim araçları, yeniliğe tamamen adapte olmalıyız. Bizim için hız, zaman çok önemli.” (Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

Havacılık sektöründe işi öğrenme sürecinde verilen pek çok eğitimin sürekli periyodik olarak yenilediği, bazen çalışan ilerleme kat ettikçe, yenilerinin eklendiği gözlemlenmiştir. Bazı eğitimlerin alınmış olmasının, teknik bakım gibi bölümlerde çalışanlar açısından fark yaratıcı, diğer çalışanların önüne geçmeyi sağlayacak yeterlilikler olarak ele alındığı görülmüştür. Şirketlerin sunduğu eğitimler ve bilginin tazelenmesi, yeni kuralların öğrenilmesi ile ilgili olarak Katılımcı- A1:

*“Zaten her personelin burada belirli aralıklarla aldığı eğitimler var, eğitimlerin belli bir zamanı var işte, bazı eğitimler altı ay geçerli, bazı eğitimler iki yıl geçerli, bittiği takdirde tekrarı ve yenilenmesi zorunludur yine şirketin kendi içerisinden ve dışarıdan gelen eğitimciler bu eğitimleri verir. Yani herkesin eğitimi yeterli olmak zorunda.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Şirketler de kendi içlerinde bir takım prosedürler geliştirirler. Bu prosedürlerin bir kısmı tamamen iç işleyişle ilgiliyken, bir kısmı havacılık otoritelerinin uyguladığı güvenlik gibi gereklilikleri yerine getirmeye yöneliktir. Sonuçta her şirket bazı prosedürleri sürekli uygulamakta ve yazılı kurallar halinde de sunmakta, havayolları ise manüel denilen, kendi hava taşıtı, personel ve fiziksel imkanlarına göre belirlediği kurallar bütünü, yayınlamaktadır. Katılımcı-A2 manüelin kullanımını açıklamaktadır:

*“Bizim örnek olarak bulunduğumuz şirkette GOM diye tabir ettiğimiz (...) Yer İşletme El Kitabı diyelim biz ona, yaklaşık dört yüz sayfadan oluşan, tamamı İngilizce olan, mesleki terimler içeren, ağır bir İngilizce olan, uçağın apronda nasıl handle (doğru hizmet verileceğinden) edileceğinden tutunda, yolcu kontrolüne kadar uçaklara ağırlık merkezinin uygulanması, kullanılacak ağırlıklar, en detayına kadar her şeyi açıklayan bir kitapçık var. Bunu hepimiz biliyoruz ve her altı ayda bir de bunu okuduk diye imza atıyoruz.”(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Aynı şekilde, yönetimle ilgili görevlerden birini üstlenen Katılımcı-C1 içinde bulunduğu örgütün “yaşayan bir organizma” olduğunun altını çizmiştir. Sürekli bir yenilenme ve uyarlanma, adaptasyon ve itina ile kurallara uyma hali dikkat çekmektedir.

Çalışanların bütün bu bilgilere sahip olmasının yanında, onları nasıl kullanabildikleri de gözetilmektedir. Çalışanların kendilerinde barındırdıkları belirli **yeterlilikler** vardır. Sektörün kendine has şartları ile birleşen değişen endüstriyel dinamikler çalışanlar açısından bazı konularda oldukça talepkar olmaya neden olmaktadır:

*“Zaten şirketimiz sektördeki konumu gereği personel alırken, çok ciddi bir elemenden, çok ciddi bir sınav, mülakat sürecinden geçirerek, en azından benim departmanım sektördeki tecrübeli kişileri almaya çalışıyor ki bu aksaklık durumlarında, duruma hakim olalım, daha önce benzer olayları yaşamış olalım ki, bu sıkıntılı stresli yönetimi yönetebilelim. Tecrübeli kişilerden alınıyor. Daha önceki tecrübelerimizde buradaki süreçleri daha kontrollü yönetmemizi sağlıyor.”(Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

Çalışanların problemleri hızlı ve etkili bir şekilde halledebilmek için, problem çözme yetenekleri ön plana çıkmaktadır. Tecrübeyle kazanılan bilgi, çalışanların kendilerinin bu bilgileri doğru kullanabilmesine bağlı olarak ele alınmaktadır.

Bu yeterliliklerden bazıları da geleneksel çalışma biçimlerine göre ekstrem sayılabilecek çalışma koşullarına adapte olmayla ilgilidir:

*“ Düzenli olarak hafta içi beş gün gelip hafta sonu tatil yapan kişiler gibi bizim de sabit olarak bir çalışmamız yok, biz her zaman işimizin başında yemek yiyoruz, oradan ayrılamıyoruz. Bundan şikayetimiz yok çünkü işimizi*

*seviyoruz. İşimizin tabiatı gereği zaten bu şekilde çalışıyoruz. Buna uyum sağlamış durumdayız.”(Katılımcı-A2)*

Katılımcı-C1 bu yeterliliklere yüksek konsantrasyon sahibi olmayı, Katılımcı-F1 donanımlı, sonuç odaklı ve hızlı düşünebilen, dili akıcı konuşan ve farklı aksanları anlayabilen biri olmayı, Katılımcı-F3 empati yapan biri olmayı ve Katılımcı-F2 ise pratik ve atılgan biri olmayı vurgulamıştır.

Castells (2010)'in değindiği gibi, günümüz toplumunda vasıfsız işlerin sayısında bir artış olsa da, içerisindeki iş kolları farklı oranlarda uzmanlık gerektirebilse dahi, yoğun uzmanlık gerektiren sektörlerde de artış görülmektedir. Ancak bilgiye sahip olarak yerine getirilebilecek görevlerden oluşan havacılık sektörü bunlardan birisi olarak, özellikle Türkiye’de büyüme kaydetmektedir.

#### **4.1.2.Bilginin Önemi**

Bilginin toplumda artan öneminin en net gözlemlendiği yerlerden birisi havalimanlarıdır. Gerek uzmanlıklara başvurmada, gerekse bilgi paylaşımının arz ettiği önem nedeniyle hemen dikkat çekmektedir. “Bilginin önemi nedir?” sorusuna cevaben yanıtlar farklılaşmıştır. Katılımcılar iki türde gruplandırılan, enformasyonel bilgi ve pratik/teknik bilgiye dikkat çekmiştir. **Pratik/teknik bilgi**, daha çok görevlerin yerine getirilmesi için çalışanlar arasında ya da yolcuların veya personelin uçuşlarla veya buna benzer bilgileri almalarını sağlamaları amacıyla kullanılan bilgiyi ifade etmektedir. Çalışanların takım olarak hareket ederken birbirlerine işleyişle ilgili aktardıkları rutin bilgiler veya özel durum bilgileri, yolcuların uçuş saatlerini veya gecikmeleri öğrenmeleri için yapılan bilgilendirme, yolcuların hangi yollarla hava taşıtına alınacağı gibi bilgiler buna dahildir.

Katılımcı F1 bilgiyi doğru zamanda almanın ve doğru yerde kullanmanın ve vermenin bilmenin öneminden bahsetmiştir:

*“...Bir sürü prosedürü var bu işin(...) Bir örnek vereyim, yakıt bitmeden(hava aracının uçuş öncesinde, uçuşu gerçekleştirmek için gerekli yakıtı alması bitmeden önce) yolcu alımı yapamayız. Bu kesinlikle Sivil*

*Havacılık(sivil havacılık kurallarını düzenleyen otorite) tarafından yasaklanmıştır. Bu tür prosedürlere uygun kalarak, operasyonu gerçekleştirmeye çalışıyoruz. Sağlıklı iletişim bizim için en önemli unsur. Bilgi çok önemli, tecrübeyle ve eğitimlerle bize kazandırılmaya çalışılıyor. İnsanın kendini öncelikle bu donanıma hazır hissetmesi gerekiyor öncelikle tabi ki. Dahası bu donanıma ilgi göstermesi gerekiyor(...) Her şeyi bilmek zorundasınız. Bilmediğiniz her şey operasyonda(uçuşlar için yerine getirilmesi gereken yolcular ve hava araçlarıyla ilgili işlemler esnasında) karşınıza çıkıyor”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Burada iş arkadaşlarından aldığı bilgileri doğru almak, onları doğru koordine etmenin öneminden bahsedilmektedir. Büyük yangınlara neden olabilecek yakıt alımı esnasında yolcu alınmaması koordine gerektiren önemli bir güvenlik konusudur ve bilginin aktarılmasını gerektirir. Bilmenin önemine de değinen katılımcı, bilmenin bir zorunluluk olduğundan ve her duruma hakim olmak için bilginin kendisine ve diğerlerine ulaşmasının önemine değinmiştir.

Katılımcı-F4 ise yolcularla ilgili pratik/teknik bilgiye sahip olmaya dikkat çekmiştir:

*“...bilgiyle donanımlı olduğun zaman havaalanında çalışan biri olarak yolcuyla ilişkin o kadar kuvvetli oluyor. Bir soru karşısına cevap verebiliyorsun, bocalamıyorsun, panik yapmıyorsun.”(Katılımcı-F4, erkek, yer hizmetleri)*

Sahada olup bitenle ilgili sürekli gelişmeleri takip etmek havalimanı çalışanları açısından, durumların dolayısıyla bilgilerin sürekli değiştiği düşünüldüğünde elzemdir. Yolculara veya takım arkadaşı ya da üstlere karşı güncel olmayan veya hatalı bilgiler bireyler adına önemli mağduriyetler yaratabilir.

**İletişim aygıtları ile işlenen bilginin önemini** ise Katılımcı-A2 vurgular:

*“Bilgisayarın başında her zaman bir personel arkadaşımız vardır ve bizim gibi aynı görevleri hakim görevleri yapan. Görev paylaşımı yaparız zaten, bir kişi ofiste kalır, aynı kişi ertesi gün sadece gate’de (yolcuların, havalimanına gelip uçuşa kayıt yaptırıp, valizlerini teslim ettikten sonra, hava aracına bindikleri kapı) , check-in(yolcuların havalimanına geldikten sonra uçuş için isimlerini kaydettirerek valizlerini teslim etmeleri işlemi) bölgesinde olabilir ya da apron (hava araçları ve onlara uygulanan*



*işlemler için ayrılmış, yolculardan arındırılmış alan) bölgesinde olabilir. Sürekli bir görev paylaşımında değişmelerimiz olur. Dolayısıyla bilgisayar başında bir iş de olduğu için bilgisayara ihtiyacımız oluyor ama bu sadece uçuşlar check-in'e açılmadan önce bu bilgilere başvuruyoruz. Daha çok bir bilgi toplanması, bir bilgi derlenmesidir. Briefing(yer hizmetleri firması ile her vardiyada uçuşlarla ilgili ayrıntıların, kalkış zamanlarının, dikkat edilmesi gereken ayrıntıların paylaşıldığı görüşme) ihtiyaç duyarız, o aşamadan sonra bilgisayarla işlemiz operasyon(uçuşlar için yerine getirilmesi gereken yolcular ve hava araçlarıyla ilgili işlemler esnasında) aşamasında nadiren olur, çünkü zaten ihtiyacımız olan bilgileri almış oluruz. Bunun dışında herhangi bir kontrol durumunda bilgisayara başvururuz.”(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Sürekli olarak bilgisayar başında akışın takibi, uçuşlarla ilgili güncellemelerin takibi, bunların yorumlanarak harekete geçilmesi, edinilen bilgilerin aktarılması şeklinde, daimi olarak işleyen bir düzen olduğu gözlemlenmiştir. Bilgisayardan alınanlar bu nedenle hayati önemdedir.

*“Bizim rezervasyon (yolcuların bireysel olarak veya otel ve ulaşım gibilerini de kapsayan paket olarak tatiller satan tur düzenleyen firmaların uçuşlardaki satın aldıkları uçaklardaki koltukları gösteren bilgiler) bilgilerini toplayan farklı sistemlerimiz var, çünkü farklı kanallardan rezervasyon bilgisi topluyoruz. Kendi rezervasyon sistemimiz var bir de farklı firmalardan, yani bize bağlı farklı acentelerden (yurt içi veya yurt dışından tur düzenleyerek, konaklama, ulaşım gibi hizmetleri, bireylere toplu halde satan firmalar) topladığımız rezervasyon bilgileri var. Bunlar da farklı sistemler kullanıyor. Bunların envanterleşmesi açısından bu bilgilerin birleşmesi gerekiyor. Orada biz devreye giriyoruz. Biz işleyişi tamamıyoruz yani kopan konularda biz devreye girerek işleyişin tam olmasını sağlıyoruz. Aslında bizim işimizin neticesi, yani bizim ektiğimiz havalimanında biçiliyor.”(Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgisayar üzerinden alınan rezervasyon bilgilerini takip edip sorun yaşanan durumlarda müdahale eden katılımcı, kendisinin de etkin şekilde ifade ettiği gibi, bu ortamdaki bilgiyi gerekli duyulan sahada alınacak şekilde düzenlenmesini sağlamaktadır.

Bu ifadelerde, Toffler (1980)'in dikkat çektiği medyayı kullanabilmenin önemi ve Castells(1990)'in dikkat çektiği enformasyon teknolojilerinin yükselen konumunu görebilmek mümkündür. Ayrıca Bell (2004), Castells (2010) ve Masuda(1983)'nın

vurguladığı, teknik anlamda bilginin ve enformasyonun merkezi konumunu ortaya koyar.

#### 4.1.3.Bilginin Kullanımları

Değişik biçimlerde yararlanılan bilgiler, araştırmada yer aldığı haliyle; başka örgütlere aktarım ve direktif verme; bilgiye ulaşma, paylaşma ve direktif alma; hava taşıtlarıyla ilgili bilgi akışı; yolcularla ilgili bilgi akışı; yolculara bilgi aktarımı; başka organizasyonlara bilgi aktarımı olarak tespit edilmiştir. Bu bilgilere, katılımcılara yöneltilen “Görevinizin gerektirdiği sürekli, rutin olarak ve geçici süreliğine ya da aralıklı olarak takip edilmesi gereken unsurlar nelerdir?”, “Görevlerinizi yerine getirirken diğer insanlarla ilişkileriniz nasıl düzenlenir?”, “Denetimin yerine getirilmesinde kullanılan yöntemler nelerdir?” sorularından elde edilen cevaplardan ulaşılmıştır.

Bilginin kendini gösterdiği önemli özelliklerinden birisi de onun bir ileti olmasıdır. Yoğun şekilde, bilginin sürekli farklı örgütler arasında ya da aynı örgüt içerisinde paylaşıldığı, örgütler arasında ya da örgüt içerisindeki yapılanmada işi yaptırabilme açısından bir farklılık olduğu dikkat çekmektedir. **Başka örgütlere direktif vermede** bilgi içeriği yoğunluk arz eder. Örgütler arası bilgi aktarımında, mesajın dikkat edilmesi gereken hususların ve yerine getirilmesi gerekenlerin daha çok altının çizildiği bir aktarımda bulunulduğu gözlemlenmiştir. Bunların bir kısmı emir mahiyetindedir.

*“Görevimiz gereği istasyonları, yani merkez istasyonumuz bir şehirde, bu şehirden diğerleriyle bağlantı kurmak, iletişim ve yurtiçi ve yurtdışı istasyonlarla yazışmak, haberleşme bizim üzerimizden yapılıyor. Havalimanında önceden yapmış olduğumuz (katılımcı yer hizmetleri veren firmada çalışırken görev değiştirerek hava yolu firmasında görev almaya başlamıştır) şeylerin şu anda emirlerini veriyoruz.” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı eski görevi olan yer hizmetleri firması (hava yolları adına, hava yolları ile dönemlik sözleşmelerle anlaşarak, yolculara ve hava araçlarına verilmesi gereken tüm hizmetleri sağlayan kuruluş) ile hava yolunda verdiği hizmetlerden bahsetmektedir. İki firmada da hizmetler verilmektedir ve bilginin kullanımını gerektiren görevleri içermektedir.

*“Havayolu firmasının kontuarlarına(yolculara uçuşa kabul yani check-in hizmetinin verildiği yerler) ben bakıyordum. Vardiyam içerisinde açılan ve kapanan tüm kontuarların sorumluluğu bendeydi ama tabi burada, biz de havayolu yetkilileriyle, görevlileriyle bir bağ kuruyorduk. Tabi o zamanlar ilişkilerimizde, birebir ilişkilerimiz çok iyi olmak zorundaydı ki bazı şeylere zamanında müdahale edebilelim, kontuarlara veya aksaklıklara. Bilgi akışı sürekli ve aktif olarak devam ediyor. Şu anki firmamdaki görevim, çalıştığım yer bunun çıkış noktası. Telefon ile e-mail ile bu bilgiyi iletmem gerekiyor handlinglerde(yer hizmetlerinde) çalışan sorumlu arkadaşlara. Onlar yetkililerine ve hizmeti veren handling şirketine ve onlar da işte yolcuya bilgi veriyor, silsile bu şekilde devam ediyor (gerek sözlü olarak gerek de havalimanı içerisindeki bilgi ekranlarına gecikme bilgisini yansıtarak).” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Önceden yer hizmeti veren bir firmada çalışan Katılımcı-D1, daha sonra bir havayolunda çalışmaya başlamıştır. İki arasında farkı anlatırken en çok bilginin direktifleri iletmeye kullanımından bahsetmektedir. Yeni görevindeki yerine getirdiği görev ise yoğunluklu olarak bunu içermektedir.

*“Normalde yapılan anlaşmalarda bilgilerin yolcular için ekranlara ve her türlü gerekli yol ile yansıtılması, dış meydanlar için de geçerli. Ama her bir meydana bizim kendi şirketimizin bir bireysel personeli olmadığı için, sürekli denetleme şansımız yok. Oradaki acentelerimiz (değişik hava yolları için bilet satıp yolcuların uçuşa kadar olan sıkıntılarıyla ilgilendikleri için) takip ediyorlar(...)kontuarlar vardır check-in işlemi için, öncelikle bunların zamanında açılmış olması lazım, buraları kontrol etmekle yükümlüyük.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolculara yer hizmetleri firmalarının sorumluluklarını denetleyen bir havayolu biriminde çalışan katılımcı, her bir yerde doğrudan bir denetim sağlayamamasalar dahi, direktiflerin verildiğini ve denetiminin sağlandığını açıklamaktadır.

*“Uçak tarafında da yine kendi ana baselerimizde(kendi çalışanlarımızın bulunduğu yerlerde) yapılması gereken işlemlerin yolunda ve güvenli biçimde yürütülüp yürütülmediğine dair bizim düzenli checklerimiz(kontrollerimiz) vardır. Uçağın içinin temizlenmesinden tutunda, uçağa (yolcuların yüksekteki kapıdan yere kadar inmesi için) yansıtılan merdivenin temizliğine kadar, her şeyin zamanında olup olmamasından, bagajların saatinde getirilip getirilmemesi ya da gelen (meydana iniş yapan) uçakların bagajlarının yapılan anlaşmalara bağlı olarak belirtilen zamanda banta verilir verilmediğine kadar.” (Katılımcı A-1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcular yanında uçaklarla ilgili de direktifler ve takip edilen pek çok nokta olduğunu açıklayan katılımcı, yeni bilgilendirmeler yoluyla ve rutin olarak baştan bir bilgilendirmeyle yapılan işlemleri ortaya koymaktadır. Yapılan gözlemlerde, doğrudan denetlemeler yoluyla veya eğer mümkün değilse gecikmelerin incelenmesi, yolcu görüşleri ya da farklı kurum veya kişilerle bilgi alışverişleri yoluyla denetimin sağlandığı görülmektedir.

Katılımcı-A3 bu iki yönde denetimin yapıldığını özetler:

*“Şöyle örnek vereyim, yolcu çekim işlemleri sürecinde, bize hizmet veren firma şirket kurallarımızı tam olarak uyguluyor mu, talimatlarımızı yerine getiriyor mu, örnek olarak bunun denetlenmesi var, ayrıca apron(uçaklara yükleme gibi hizmetlerin verildiği kısım) kısmına da çıkarsak, ramp safety(uçağa hizmet verilen alandaki güvenlik) kısmında olması gereken şeyler bize hizmet veren şirket tarafından yapılıyor mu, kurallar yerine getiriliyor mu, bunların denetlenmesi.”(Katılımcı A3, erkek, havayolu şirketi)*

Güvenlik unsurları da havayolu açısından sağlanması gereken şartlar olarak denetlenmektedir. Havacılık açısından güvenliğin önemli bir yeri vardır.

Katılımcı-A2 de benzer ifadeler kullanmaktadır:

*“Yer hizmetleri kuruluşuyla ağırlıklı olarak, sürekli olarak, bilgi alışverişi içinde oluruz, koordine halinde oluruz. Genelde onlar bize bilgiyi sağlarlar biz teyit ederiz. Çift taraflıdır ama daha çok ağırlıklı olarak tek taraftan bilgi gelir. Bizler ilk bilgileri talimatlar olarak onlarla paylaşıyoruz, ayrıca operasyon esnasında kendi şirket içindeki departmanlarımızla da koordineli olarak kalırız ki, bu genelde dispatch'tir (hava yolu şirketlerinde uçuşların programlamasını yapan; hava araçlarının, güvenlik bakımından gereken bakımları ve pek çok farklı teknik unsuru hesaba katarak, uçuş planlarını hazırlayan departman).”(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Havayolu içerisinde de farklı departmanlar yine bu denetimin sonuçları üzerine bilgi alışverişinde bulunmakta ve düzenlemelere gitmektedir. Bilginin dolaşımı denetim ve işleyişle iç içe geçmiştir. Yönetici olarak çalışan Katılımcı-C1'in sözlerinden de bu anlaşılmaktadır.

*“Birden fazla işi aynı anda yapmak zorundayız. İş deklere etmekten başka çare yok. Her şeyden önce bir yönetici olarak bizim vazifemiz, görevi karşındaki çalışanlarımıza deklere etmek ve görev paylaşımında bulunmaktır. Bizde bazı arkadaşlarımız günlük operasyonel akışları kontrol dışında bazı*

*asli görevlere de sahipler. Dolayısıyla işler baştan itibaren son derece güzel bir kontrol mekanizmasıyla alt birimlere deklere edilmiş durumda.”(Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Burada dikkat çekici nokta, aynı anda pek çok işi yapıyor olmaktır. Aynı anda pek çok unsurun denetimi ve görevlerin yerine getirilmesi önemli bir yük getirebilir. Bu durumda işlerin deklere edilmesi gerekir. Bilginin deklarasyon için kullanımında en ön planda olan husus, sorumluluğun dağıtılmasının yanında etkinliğin ve hızın sağlanmasıdır.

*“Yakıt firması handlinglere (yer hizmetleri firması) bağımlı değildir. Onlarla yapılan anlaşmamızda ayırdır her meydana. Fakat, onların işlemleri de handling’in koordinesinde olur, mesela şöyle söyleyeyim, İstanbul’dan bir uçağınız gelecek işte, saat 15.00 sularında inecek, uçağın ineceği saat bilgisini biz her ne kadar sistem üzerinden handling firmasına iletiyorsak da, yakıt firmasına da bu bilgi gidiyor, yakıt firması biliyor ki bu şirketin bu uçağı on beşte inecek. Yolcuların ineceği, uçağın boşalacağı saat aşağı yukarı bellidir, 15-20 dakikalık süredir uçağın içinde hiç yolcu kalmayacağı süre, yakıt firması o süre zarfında kaptanla(uçak kaptan pilotu) da koordineli olarak(bir sonraki uçuş için gerekli olacağından) yakıtı vermek durumundadır. Olası bir aksaklık durumunda handling ikaz eder kendilerini nerdesiniz, geldiniz mi geliyor musunuz, bir problem var mı diye ya da bizde bir gecikme varsa ikaz eder ki ötelenir bu olay.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Aynı katılımcı sadece handlingler değil, eş zamanlı olarak işlemleri yürüten daha farklı firmaların da denetiminden bahseder. Eş zamanlı olarak yerine getirilen pek çok görevin olması, teknolojinin etkin kullanımını iletişimin gerekliliği açısından kaçınılmaz kılmaktadır. Bilgilerin doğru kanallarda sürekli ve doğru paylaşımı bir gerekliliktir.

*“Dünyanın hemen hemen dört bir yanına uçuyoruz diyebiliriz ve kaldı ki yurtdışı çıkışlı uçuşlarımız da var, Mısır, İspanya, Kanarya Adaları gibi. Buralardaki uçuşlarda bir aksaklık olsa bile, ofisten müdahale ediyoruz karşılıklı iletişimle hallediyoruz”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı bir diğer önemli hususun altını çizer, buna göre uçuşlar sadece yurtiçi veya bulunan meydan için değil, pek çok meydana ve dünyanın değişik yerlerinde, bilginin direktif için kullanımı açısından değerlendirilmektedir. Havayolu çalışanları aynı anda pek çok yerdeki ve mekandaki uçuşu hesaba katarak hareket etmektedir. Yer hizmetleri veya daha farklı yakıt gibi hizmetleri veren firmalar da, dünyanın pek çok değişik

noktasından gelen firmalara, hizmet vermektedir. Bilginin dolaşımındaki ve denetimin sağlanmasındaki etkinliği dikkat çekicidir.

Havayolu açısından denetimin önemi kadar, bilgilerin doğru ulaşması da önemlidir çünkü direktiflerin de ulaştırılması buna bağlı olabilmektedir. Yolcularla ilgili bilgilerin bilgisayar yazılımları aracılığıyla, doğru aktarımı üzerine, havayolu biriminde görev alan Katılımcı-B1:

*“Biz bu bilgileri sisteme düzgün bir şekilde aktıığımız zaman havalimanında yolcu mağduriyeti yaşanmıyor, havalimanında check-in memuru, havalimanındaki şirket personelimiz bir sıkıntı yaşamıyor. Zaman zaman bu tür kopukluklar olabiliyor. Orada da yine manüel olarak devreye girip problemi çözüyoruz.”(Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Uçuşların tam zamanında gerçekleşmesi de havayolu açısından son derece önemlidir. Müşteri memnuniyeti, rekabet, maddi kayıplar gibi durumlar yanında, hizmetin iyi alınmamış olması gibi sebepler de buna neden olmaktadır. Havayolunda uçuşların zamanında gerçekleşip gerçekleşmediğini gösteren dakikliğin ele alındığı bir birimde çalışan Katılımcı-B2:

*“Bir havayolu şirketi olarak şirketimizin durumunu gösteren en önemli etkenlerden birisi dakiklik ( Uçuşların tam zamanında gerçekleştirilmesi, gecikmeme olmaması) çünkü biz low-cost (düşük ücretli hizmet sunan) bir havayoluyuz. Yani tutup da uçakta yolcularımıza havyarlar, şampanyalar ikram etmiyoruz, hatta yemek bile vermiyoruz. Bizi yolcunun gözünde değerli kılacak en önemli faktörlerden birisi, dakikliğimiz. Dolayısıyla bunu oldukça iyi, sıkı takip edip, geliştirmeye çalışıyoruz kendimizi. Çoğunluklu elimizde olmayan sebeplerden ötürü aslında aksaklıklar yaşayabiliyoruz.”(Katılımcı B2, kadın, havayolu şirketi)*

Havayolları dakikliğin takibini sürekli yapar ve istatistik olarak verileri tutar. Sayılar üzerinden bazı sonuçlara ulaşılmaya çalışılır. Ama bütün bunların ötesinde, katılımcının dakikliğin izlenmesiyle ilgili şu ifadeleri oldukça önemlidir:

*“Eğer hatadan kaynaklanan ya da rutin bir eksiklikten kaynaklanan hata varsa, herhangi bir meydana ya da işleyişte onu tespit edip, yok etme yoluna gidiyoruz. Amacı zaten gecikme nedenlerini bulmak. IATA(havayolu şirketlerinin üye olduğu uluslararası bir kuruluş) belirlediği doksan dokuz tane gecikme kodu var. Bunlar bize mesajlar yoluyla iletiliyor ama bunun derininde, gerçekte ne olduğunu bizim araştırmamız gerekiyor. Örneğin Dusseldorf meydanında sürekli uçağın yüklenmesiyle ilgili gelen gecikme kodunu ben durup bir müddet sonra diyorum ki, bu çok fazla geliyor, bu*

*neden kaynaklanıyor? Personel eksikliğinden mi kaynaklanıyor, oradaki anlaşmamızda mı bir aksaklık var veya orada ki uçağımızın yerde bulunduğu süre yetersiz mi geliyor? Durup bunları tespit edip araştırmamız gerekiyor. Bizden geliyorsa ortadan kaldırmamız gerekiyor. Ben hazırladığım raporlarla bunları tespit etme çabası içerisinde oluyorum. Bunları ilgili birimlere, müdürlerimize, bildirmeye çalışarak onları bilgilendirmeye çalışıyoruz.”(Katılımcı-B2, kadın, havayolu şirketi)*

Zaman ve mekana bağlı kalmadan, zamanı sıkıştırarak, oldukça uzun mesafeler kat ederek hareket eden bilginin, yine de zamana ve mekana bağlı olan hali, gerçekte o anda ve orada ne yaşandığıyla ilgili ne söylediği, önemlidir. Safi olarak bilginin kendisi değil ya da sayıların kendisi değil, aktörlerin eylemlerinde var olan anlamlar ve reel olarak yaşananlar önemlidir. Bu bilgilerin edinilmesinde de teknoloji gerekli araçları sağlayabilir.

Bilgi açısından anlık olarak gerçekleşen unsurlar oldukça önemli olabilir. İçinde bulunduğumuz dönemde, bilginin genel hakimiyeti içerisinde, bilginin bir türü diğerlerinin önünde veya arkasında yer alabilir. Castells (2010) enformasyona dikkat çekerken, Bell (2004) uzmanlığa dayalı ve teknik bilgilere, Drucker (1993) uzmanlığa ve bilginin, vizyon ile kullanımına, Masuda (1983) ise yine benzer şekilde bilgisayar teknolojisi ve uzmanlığın insanlığın gelişiminin önünü açtığına değinir.

Bilgiye ulaşma, paylaşma ve direktif alma ise madalyonun diğer yönünü temsil eder. Çalışanlar açısından her ikisi de işlerinin parçasıdır ama ilişkilerin düzenlenmesi açısından hangi çalışanın bilgiyi ne yönden kullandığı değişir. Yönetici olup olmamaktan, şef, müdür gibi ünvanların ifade ettiklerine ve farklı ayrımlara kadar faktörler rol oynar.

Görev değiştiren (yer hizmetleri firmasından sonra, hava yolunda çalışmaya başlayan) Katılımcı-D1 buna dikkat çeker:

*“Eski görevimde süreç kontuar açılışından yani kalkış saatinden üç saat önce başlardı hazırlık süreçleri. Bu saat diliminde yolcuların özel durumlarının öğrenilmesi, uçuşa gelecek yolcuların özel durumlarını önceden biliyoruz ve ona göre hareket ediyorduk. Örneğin, tekerlekli sandalye vardır. O zamanlarda personellerin yapması gereken işlemler, yani kontuarları açan(kontuarda check-in işlemi yapan) personellerin yapması gereken işlemler, uçuşla ilgili bilgileri takip ediyorduk. Tabii öncelikle havayolu yetkilileri ile brifing yapıyorduk.” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

İlk etapta uçuşlarla ilgili edinilen bilgilerin alınması ve doğru not edilmesi gerekmektedir. Bu bilgilerin doğru kişilere aktarılması da, sürecin doğru işlenmesini sağlamaktadır.

*“Daha sonra işte uçuş kapanana kadarki bütün hizmetleri biz veriyorduk. Yolcuların uçuşa alımı bittikten sonra, yani kontuar kapanışını (yolcuların uçuşa isimlerinin kayıt edilip, valizlerinin alınması işlemi tamamlandıktan sonra evrakların toplanarak, işlemin yapıldığı yerden ayrılmak) ele alırsak, kontuar kapandıktan sonra tabi farklı birimlere, bu hareket (yer hizmetleri firmasında yolcu değil, hava aracı ile ilgili bilgileri veren birim) birimi olur, havayolu olur, kontuarın kapandığı ve kaç yolcu ile kapandığı bilgisinin iletilmesi gerekir. Hem bu diğer birimlerin kontuarın kapandığından haberdar olması, hem de kendi alanlarında, tabi bu sayı ve yolcu alanları onlar için de önemli, buna göre de kendileri uçağın kalkışına kadar süreçte kendi gerekli evraklarını çıkarmak ve düzenlemek, uçağın balans(uçağın farklı kısımlarında ağırlık dağılımlarının uçuculuğu bozmayacak ve havayolu açısından optimum değerlerde uçuşu sağlayacak şekilde bagaj gibi yüklemelerin yapılması) ve değerlerinin yapılması için bir an önce kontuar kapandığında diğer birimlere aktarılması gerekiyordu. Bunu da hemen kontuar sonundayken yapıyorduk çünkü onlara hemen bilgi veriyoruz çünkü kaçla kapandığından bilgileri olması gerekiyordu.  
“(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcularla ilgili bilgilerin bir kısmı ise bagajlarla ilgilidir. Yolcularla ilgili işlemlerin bitişinin ardından verilen yolcu sayıları ve uçakta oturdukları yerlerle ilgili bilgileri, bagajları ile ilgili bilgiler izler.

*“Diğer bagaj yüklemesi yapan bölüme de, uçuşun bandına (check-in işlemi sırasında kabul edilen yolcu bagajları uçağa yüklenmek üzere bir bant sistemiyle uçağa yönlendirilir) şu kadar sayıda, şu kadar parça bagaj olduğunu iletip mutabık kalmamız gerekiyordu. Oradaki bir kaç birimle aynı bilgileri paylaşıyorduk. “(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Havayolu yetkililerinden alınan direktifler doğrultusunda yapılan hazırlıklar ve işlemlerin yerine getirilmesinin ardından, bilgilerin paylaşılması gerekmektedir. Yolcu hizmetleri tarafında çalışan katılımcının, uçağa verilen hizmetler tarafında çalışan iş arkadaşları için de aynı durumlar geçerlidir:

*“Operation(Harekat, yolcu hizmetleri değil, uçaklara verilen hizmetleri sağlayan, yer hizmetleri birimi) departmanı bunların bütününi kontrol eden, koordine eden bir departmandır. Yolcu hizmetleri, örnek veriyorum yolcu hizmetlerine boarding (yolcuların uçağa alınarak yerlerine oturmaya başlaması) başlatımı konusunda bilgi vermek, onu koordine etmek, ramp*



*departmanında(bagaj ve uçağa yapılan diğer yükleme ile ilgilenen departman), yüklemeyle ilgili konuları koordine etmek, kontrol etmek. Koordinasyon ile bir an önce, uçağın ground time'ı dediğimiz (uçuşa başlamadan önce) yerde kalma süresinde zamanında göndermek.” (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Havayolu yetkilileri de **takım içerisinde direktifleri vermekte ve aynı zamanda almaktadır**, ayrıca görev tamamlandıktan sonra yine bilgi paylaşımı yapılması gerekmektedir. Havayolundaki ve yer hizmetleri firmalarındaki yöneticiler açısından ise bu bilgilerin takibi ve daha az olarak yine şirket içi ve diğer örgütlerle bilgi paylaşımı sorumlulukları vardır.

*“Bir olay kendi meydanımızda ise, gidip kendimiz kontrol ediyoruz. Mesela uçak kalkışa hazırken, birden kalkıştan vazgeçtiğini düşünün. Teknik bir problemten ötürü park pozisyonuna(uçağın kalkıştan önce yolcuları ve gerekli hizmetleri aldığı yer) geri geldiğini düşünün. Bu, kendi meydanınızda olduğunda, uçağın yanına kadar gidip kaptanla iletişime geçip, karar aşamasına bir an önce geçmek adına birebir gidiliyor. Ama ben dediğim gibi uzun yıllardır buradayım, bu şirkette, hava limanında bir ekip var idi, bu ekip hem havalimanındaki yolcu kısmıyla, bir kısmı da, apron bölgesindeki(hava aracının uçuşa hazırlandığı alan) kontrolleri yapardı. Bununla beraber yurtdışında oluşan kendi uçaklarımızdaki problemlere de müdahale edip bunlara da müdahale ediyordu.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Zamanla uçuş sayılarındaki artış ile beraber nicelik olarak görevlerdeki artış, farklı ekipler halinde çalışmayı getirmiştir. Her bir ekip için yerine getirilen görevlerin tanımlarının, küçük çapta değişimlerle beraber, devam ettiği görülmektedir.

*“Şimdi şirket büyüdü, uçuşları arttı, doğal olarak ikiye ayırmak durumunda kalındı. Havalimanı ekibi havalimanında kaldı ve ofiste bir koordine ekibi kuruldu. Ofiste kalan koordine ekibi dış meydanlarla olan koordinasyonu üstlendi, havalimanında kalan ekip de kendi hava limanında depart alacak(kalkış yapacak) uçaklarla alakalı rutin görev tanımlarına dair işleri yürütmeye başladı.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcının dile getirdiği durum, iş yoğunluğunu ortaya koymaktadır. Aynı anda pek çok mekanla ilgili, farklı zamanlarda meydana gelen rutin ve ekstra durumların, çalışanların kendi etrafında meydana gelenlerle beraber takibi gerekmektedir. Bu durum iş yükünün paylaşılmasını getirmiştir. Öte yandan, her uçuş için sürekli denetlenip yerine getirilecek bir görev veya denetim, ya da en azından müşterilerin daha iyi hizmet almasını sağlayabilecek şartları yaratmak gereken bir durum, sürekli olarak mevcuttur.

*“Üstlerimizle paylaşmamız gerekenler rutinde var, yani raporlama yapıyoruz, mesela herkesin kendince sorumlu olduğu meydanlar(dış havalimanları) var, o meydanlardaki dakiklik çizelgesi nedir, ne değildir, bunun istatistiğini çıkarıp sunmak durumundayız. Bunun dışında, bir problem olduğunu düşünün. Yolcu çok majör bir istekte bulundu sizden, sizin belki de, yetki alanınıza girmeyen bir istek. Bunun kabulü için bir üst merci ile ya da müdürümüzle iletişimde oluyoruz, bu şekilde yolcumuzun bir arzu hali var, bunu yapma ya da yapmama konusunda ne dersiniz, onayınız var mı diye, üstlerimizle iletişime geçtiğimiz durumlar tabii ki oluyor” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Aynı zamanda görev sürekli bir kayıt altına alma ve raporlama süreciyle beraber işlemektedir. Bunun nedeni geri dönüşlerin ve olayların gerçek sebep ve sonuçlarının analizinin sıkça gerekli olmasıdır. Nitekim bu duruma dikkat çeken yönetici olan Katılımcı-C1:

*“Arkadaşlarımız yaptıkları her türlü faaliyeti yazılı yapmakla mükellef. Aksi durumda aradan haftalar aylar geçtikten sonra geriye dönüp bu olayı ne hatırlamamız mümkün, ne geriye dönüp, bu olayı, siz şöyle talimat verdik, talimatlarımıza uyulmadı ya da talimat verildiği şekilde uyulmadı gibi şeklinde bir derin araştırma yapmamız mümkün değil. Arkadaşlar elbette ilk etapta biraz daha hızlı aksiyon almak adına telefon görüşmesi yapabilir ama döndüklerinde nihai olarak bütün işlerini yazılı olarak tamamlamak zorundadırlar.” (Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Burada yer alan ifadelerin de gösterdiği yoğunluk ve sorumlulukların çokluğu nedeniyle değişen ortamların hepsinin etkin kullanımının gerekliliği görülür. Yüz yüze ilişkiler, teknolojik aygıtlarla uzun mesafelerle kurulan ilişkiler ve sürekli bilgi akışlarının ekranlardan, bilgisayarlardan ya da diğer araçlardan takibi gereklidir. Zaman zaman aynı anda pek çok ortamın iletişim ve işlerin yerine getirilmesinde kullanıldığı gözlemlenmiştir. Doğrudan görüşmeler yaparken aynı anda bilgisayardan ya da akıllı telefonlardan farklı görevlerin yerine getirilmesi ya da telsiz, telefon görüşmeleri yapılması olağandır. Zaman zaman ise görev paylaşımını gerektirecek kadar farklı ortamlar oluşabilir:

*“Ofiste olmadığımız dönemde zaten ofiste durmuyorduk, iki arkadaş dağılıyorduk, birimiz gelişmeleri yerinde takip ederken, diğeri de teknolojik aygıtlardan takip ediyordu. Bunda neler var, uçakların gecikmeli kalktığı durumlarda sistemden takip edip gerekli gecikme kodlarının verilmesini, yine bize hizmet veren hizmetleri firmasının mesajları doğru çekmesini ve karşı istasyonlara doğru yönlendirilmesinin takibi. Birimiz*

*operasyonel(yolcu ve uçak hizmetlerinin verildiği yerlerde) sahada, birimiz ofiste teknolojik aletleri kullanarak yürütüyorduk.”(Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı-B2 ise raporlamalar için de e-mail ve şirket içi ethernet sistemlerinin var olduğunu ve bunların bilgi paylaşımında kullanıldığını belirtmiştir. Görevlerin önemli bir kısmı hem olayların vuku bulduğu sahada yer almayı hem de zaman zaman gerekli ofis işlerini yerine getirmeyi gerektirir:

*“Saha görevlerinde uçuşlar check-ine yolcu kabulüne başlamadan önce, aslında check-in bölgesindeki faaliyetin takibi, bizim öncelikli görevimiz. Check-ini takip etmek, buradaki unsurların sağlanıp sağlanmamasını takip etmek. Ama bu bölgedeki faaliyetler azalmaya başladıkça yolcu sayısı azalmaya başladıkça, diğer tarafa yolcuların geçişi arttıkça, artık daha çok uçağın altındaki faaliyetler önem kazanmaya başlar ve yoğunlaşmaya başlar. Dolayısıyla siz belli bir süreden sonra, artık check-in bölgesindeki faaliyet azaldıktan sonra ve sizin oradaki rolünüzün gerekliliği de azaldıktan sonra, uçak tarafına geçersiniz, sahaya, tüm apron faaliyetlerinin olduğu yere. Orada bu sefer kendi uçağınızın içerisindeki faaliyetlerin kurallarına uygun şekilde yapıldığını ve zamanında yapıldığını sağlamak için bulunursunuz.” (Katılımcı-A2,erkek, havayolu şirketi )*

Görevin gerektirdiği pek çok sorumluluklar arasında geçişler olsa da, uçuşların doğası gereği hepsi birbiri ardındadır ve aynı anda pek çok dikkat gerektiren konu, bir arada olabilir.

*Yerinde, check-in esnasında ortaya çıkan problemlerin çözümü, yolcularla direk diyalog ve havalimanındaki faaliyetin gözlemlenmesi. Uçak altı(uçağa bagajların yerleştirilip boşaltılması gibi işlemler), uçak etrafı(yakıt alınması, uçak eğer körük denilen bir tünelden doğrudan yolcu almıyor ise, merdiven yanıştırılması gibi işlemler), apron faaliyetleri takibi gibi konulardan ve bunlarla ilgili kararların alınmasından sorumluydum.(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi )*

Katılımcının bu şekilde özetlediği görevler, havalimanında, hem ofis hem de havalimanında uçuşların gerçekleştiği sahalarda çalışmayı içermektedir. Katılımcı daha sonra sadece ofis ortamında yerine getirilen ama yine iletişimin oldukça önem arz ettiği bir göreve geçiş yapmıştır.

*“Görevim birçok şeyi kapsar, ağırlıklı olarak API (yolcuların pasaport bilgilerinin bulunduğu belge) takibi. Devletler yolcularla ilgili daha çok bilgiye önceden sahip olmak istedikleri için ülkeler yavaş yavaş, öncelikle buna Amerika (ABD) başladı, daha sonra Avrupa ülkeleri böyle şartlar*

*aradılar, bu şartlar sağlanmadan önce, bir uçaktaki yolcular hakkında detaylı ve derin bilgi gereği arttı. Bundan dolayı API diye bir sistem ortaya çıktı. Bu sistem yolcular check-in yapmadan önce, uçak daha karşıya(uçağın iniş yapacağı havalimanına) tüm bilgilerin karşı hedef devlete gönderilmesi anlamına geliyor. Bu bazen uçak kalktıktan sonra olur, bazen birebir check-in esnasında olur. Bu kullanılan sisteme göre değişir, çok da önemli değildir. Bu karşıdaki devletin talebine göre değişir.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcu bilgilerinin yurtdışındaki meydanlara gönderilmesinin takibi, uçuş sayısı ve işlemin ayrıntılı adımları olduğu göz önüne alındığında, dikkat isteyen bir süreçtir. Bu sürece, başka görevler de dahil olmaktadır.

*“Uçuşumuzu gerçekleştirdiğimiz veya başka ülkelerdeki şehirlerdeki kontuarlardan (check-in işleminin yapıldığı, yolcuların uçuşa kabul edildiği yerler) çeşitli yolcu problemleriyle ilgili telefonlar gelebilir. Bu bazen bir yolcunun sistemde isminin olmaması ve check-in edilememesi de olabilir, uçuşunu kaçıran bir yolcuyla da ilgilenmek de söz konusu olabilir. Bazen, bağlantısını kaçırmaya ya da bilet ve özlük haklarıyla ilgili bir takım aksaklıklar olduğunda çeşitli, birçok konularda bize ulaşılabilir. Ayrıca şirketimize hizmet veren çağrı merkezimizde direk olarak ve her zaman bizimle iletişim kurar.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi )*

Bilginin kullanımlarına bakıldığında havalimanında hava taşıtları veya yolcularla ilgili oldukları görülür. Hava taşıtları hakkında bilgi alışverişinde bulunmak özellikle hareket alanında yer hizmetleri verenler için en önemli görevdir. Bu hizmeti veren katılımcı görevlerini açıklar:

*“Harekat memuruyum, hareket departmanında çalışıyorum (uçakların inişinden önce, iniş ve kalkış öncesi ve sonrası alması gereken, yolcu dışındaki hizmetleri takip eden birim). Uçaklara yer hizmeti veriyoruz. Yer hizmetinden kastımız, uçakların yerde aldığı temizliktir, yakıttır, uçakların yerde kaldığı süre boyunca aldığı tüm hizmetler yer hizmetleri kapsamına girer. “ (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Bu görevlerin tamamı **hava taşıtlarıyla ilgili bilgileri** elde edip dağıtmayı gerektirir. Bilginin dolaşımının hızlı olması da önemlidir. Koordinasyonun en iyi şekilde sağlanmasında bilginin girdi ve çıktı olarak etkin kullanımı söz konusudur.

*“Bizim hem sahada yaptığımız işler var, apron dediğimiz sahada uçakların bulunduğu sahada, onun öncesinde biz aslında uçağı ofiste takip ediyoruz. Takibimiz ofiste başlıyor bizim, uçuş planı, uçuş programı, bunları hazırlamak hava yolu şirketinin, günlük uçuş programını hazırlamakla da biz ilgileniyoruz. Uçağı biz ofiste hazırlıyoruz, uçak gelmeden önce*

*evraklarını, gümrük evraklarını, ya da uçağın sisteminde yapılacak yüklemeyi, ya da yolcu alımını planlıyoruz. Ondan uçak yere indiği zaman, körüğe yanaştığı zaman operasyon sürecinden önce bunları planladığımız zaman zaten az bir süremiz, kısa bir süremiz var. Bu kırk beş dakika, yirmi beş dakika bir saatlik periyotlarda olabilir, uçağın durumuna, gideceği destinasyona, alacağı yolcu ya da yüke göre değişiyor.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Pek çok görevin kısa sürede yerine getirilmesi gereği nedeniyle ön hazırlıklar yapılmaktadır. Bu hazırlıkların bir kısmı ofis işlerini içermektedir.

*“Bütün uçağın denge hesaplamalarını falan ofiste yapıyoruz biz. Uçağa vereceğimiz evrakları, gümrük ofisine vereceğimiz yakıt hesaplamaları için evrakları, bunların hepsini ofiste hazırlayıp aprona ve uçağa gidiyoruz, o sürede bütün bu hizmetlerin hepsini vermeye çalışıyoruz kısa sürede. Uçağın körüğe yanaşır yanaşmaz kapısını açıyoruz. Yolcu sayısını öğreniyoruz, yolcu boşaltılıyor. Yolcu boşalıp arrival (uçağın varışı) işlemi bittikten sonra, kaptanla bir briefingimiz oluyor. İşte ne kadar yakıt alacak, ya da yolcu sayısı hakkında bilgi veriyoruz, geliş saatleri hakkında bilgi alıyoruz kaptandan, yakıt hakkında bilgi alıyoruz, yükleme hakkında bilgi alıyoruz.” (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Sorumlulukları gereği oldukça fazla oranda bilgiyi harmanlayarak, malzeme olarak bilgiyle çalışmak bir yandan hız, diğer yandan kusursuz olarak onunla baş etmek gerekliliğini doğurur. Ritzer(2011)'in verimlilik ve denetlenebilirlikle ilgili düşüncelerinde olduğu gibi, çalışanlar kısa sürede, pek çok işlemi dakik bir şekilde yerine getirmektedir. Bunun yanı sıra, tüm işlemler, hazırlıkları yapıp, yetkililere sunulacak şekilde yerine getirilmektedir. Aynı görevi üstlenen bir başka katılımcı olan Katılımcı-F2 bu nedenlerle koordinasyonun da önemi ne dikkat çekerek işleyiş hakkında bilgi verir:

*“...permiler (permission, yani uçuşun gerçekleşmesi için gerekli izin evrakları), uçaklar indikten kalkana kadar bizim sorumluluğumuz altında. Bütün operasyonlar bizim koordinemiz altında yapılıyor: yükleme, boşaltma, ikram, yakıt, yolcunun inmesi, yolcunun binmesi, ekipler değişecekse ekip planlamaları yapılıyor. Uçağın gelmesinden önce permisini, slotunu( uçuşların havalimanında yoğunluk, farklı zorunlu sebepler gibi nedenlerle getirilen gecikme süreleri), yurtdışı bir uçağın Türkiye'ye geliş izni var mı veya içhatlarda bir uçağın gideceği meydana iniş müsaadesi var mı, bunları takip etmemiz gerekiyor. Arkasından uçuş planlarını kontrol etmemiz gerekiyor.” (Katılımcı F2, erkek, yer hizmetleri)*

Koordine edilmesi gereken süreçler bu şekilde sıralanır. Bütün bu süreçlerin atlanmadan ve herkesin katılımıyla yapılması gerekliliği bulunmaktadır. Bunlar yapıldıktan sonra ise bilgilendirmelerin yapılarak, daha büyük bir ağın göreve koşulması sağlanmalıdır.

*“Uçağı VHF(hava aracının havalimanına yaklaşması sonrasında, pilot ile bağlantı kurulmasını sağlayan aygıt) ‘den geldiğini öğrendikten sonra frekanslarını dinliyoruz. Yaklaşık 20 dakika önce yaklaştırmaya geçiyorlar zaten, alçalmaya başlıyorlar, alçalmaya başlayınca da bizim operasyonumuz başlıyor zaten. İlgili birimlere frekanslar dağıtılıyor, yani uçağın yaklaşacağı yeri söylüyoruz, 20 dakika içinde yerde olacağını söylüyoruz. Bunun içinde bize bağlı çalışan departmanlar var, 3-4 tane, şirketimiz bünyesinde. Yakıt ve ikram, gümrük müdürlüklerine, bunun dışında, bilgi veriyoruz. Yükleme boşaltma ekibi hazır oluyor. Yolcu karşılama ekiplerimiz hazır oluyor. Eğer ki uçak hemen gelecekte boardinger bir şekilde ayarlanıyor. Haber veriliyor gate’e, gate de yolcu eksikse anons yaptırılıyor. Yakıt firmaları bizimle koordineli çalışıyor, Örneğin uçakta yolcu olduğu zaman uçağı yakıt veremediğimiz için, yakıt yerde kalma sürecinin yarısını kapsıyor hemen hemen, bu zamanda yakıtla temizliği eş zamanlı koordine etmemiz gerekiyor, zaman kaybı olmaması açısından.”(Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

Katılımcı-F3 ise tüm bunların yerine getirilmesinde bir diğer önemli bilginin ise her havayolunun kendine özel uygulamaları ve kurallarını gösteren, *manüel* denilen evraklara uygun yerine getirilmesinin altını çizmektedir. Havayolları operasyonların kurallara uygun ve havayolunun filosu ve ekiplerine uygun olarak düzenlenmiş kuralları talep eder. Bu bilgiler sürekli değişebilir ve takip edilmelidir.

Hizmet verilenlerin içinde en yüksek sayıya sahip olanlar doğal olarak yolculardır. **Yolcularla ilgili bilgi akışı** da oldukça fazladır. Ticari açıdan bir havayolunun en çok önem verdiği unsur yolcu memnuniyetidir. Yolcuların memnuniyeti ise yine bilgi ile ilişkilidir:

*“...kimlik taraması yaparak uçağı kabul etmek vardır. Tabi burada da görevli arkadaşlarımız oluyordu. Uçağı kabul işlemi çok önem arz eden bir konu, özellikle kimlik bilgilerinin eşleşmesi, hassas olduğumuz bir konu. Uçağı binen kişi ile karşımızdaki kişinin aynı kişi olması ve evrakların tam olması gerekir. Bu kontrollerin de tam olması için tabi (check-in esnasında) bir bilgilerin alınması, uçağın kapandığı bilgisinin gitmesi lazım, bu arkadaşların bilgisinin olması lazım. Sonra, tabi boarding tek tek kişi ve kimlik eşleştirmesiyle uçağı kabul işlemi var(...)Check-in yapan yolcu hizmetleri memurlarının öncelikle görev olarak ilk görevleri bilet kontrolü yapmak, yolcu kimliği eşleştirmek, bagajın uçuşa kabulü ve el bagajı*

*kontrolü ve genel olarak yolcunun duruşu ve sağlıklı olup olmadığı, yani uçuşa elverişli olup olmadığını denetlemek. İlk kontuardaki arkadaşların görevi bu.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Yer hizmetleri firması açısından bu şekilde işleyen yolcularla ilgili bilgileri takip süreci havayolunda görev alanlar içinde geçerlidir. Yer hizmetleri firmasındaki eski görevinin ardından, bugün yerine getirdiği görevine değinen katılımcı:

*“Tabi ki takip etmemiz gereken sorumluluklarımız var vardiya içerisinde. En önemlisi yolcunun pasaport bilgilerinin dış istasyonlara, yani genellikle Alman polisine, genellikle Almanya’ya uçuyoruz ve Alman polisine uçak bulunduğumuz yerden kalkar kalkmaz bilgilerin ulaşmasının sorumluluğu(Bazen sistem üzerinden otomatik gönderilir bazen farklı yollarla birebir gönderilmesi gerekir). Bunu anlık takip etmemiz lazım, yani bu raporlamaların, bilgilerin karşı istasyona gidip gitmediği, bunlar rutin olarak yaptığımız şeyler. Onun haricinde handlingler ile yolcu anlamında, yolcuların kabulü, uçuşta, listede olmayan yolcularla alakalı biz müdahale ediyoruz genellikle. Handling ile firma, yani bilet satan kuruluş ile işlemi yapan kuruluş, havalimanında çalışan handling arasında köprü vazifesi görüp iletişimi sağlıyoruz bunlar arasında. “(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Sürekli yapılan bu faaliyetler günlük, normal işleyişin parçalarıdır. Tüm bu faaliyetler, iyi bir iletişim ağı ve zamanında yerine getirilmesi gerekenleri içerir. Bunların daha ötesinde yaşanabilecek olan durumlar aynı gereklilikleri artırır.

*“Bunlar rutindi (...) Gecikmeden dolayı bağlantı uçuşunu kaçıran yolcular olursa, bunlara FIM(havayolu şirketlerinin kendi aralarında imzaladıkları anlaşmalar gereği, çeşitli nedenlerle uçuşlarını gerçekleştiremeyen yolcular adına düzenlenen ve bilet yerine geçen belge ile farklı havayolu şirketleri ile uçuşlarının gerçekleşmesi) düzenleriz, başka havayollarından bilet alıyoruz. Bu da bizim takip ettiğimiz bir konu. Onun haricinde günlük mailler, istasyonlarla(uçuşların gerçekleştiği havalimanlarındaki merciler) genel olarak sorunlarına karşı bir cevap olmak bizim burada kuruluş amacımız. Mail olarak bize sorulan ve yapılması, yani aksaklıkları genelde, aksaklıklarla ilgileniyoruz. Yani yolcu uçakta olur olmaz, yolcunun bagaj hakkı, atıyorum tekerlekli sandalye kullanan bir yolcu yanına tüp (sağlığı için gerektiğinde) alabilir mi gibi, bu sorularla muhatap oluyoruz tabi, bunlar anlık olarak mail olarak geliyor, bunların karşılığında cevap veriyoruz, bu şekilde günlük mail takibi diyelim buna da.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcının belirttiği iki farklı durum, rutin ve aksaklık yaratan durumlar söz konusudur. Katılımcı-A3 diğer bazı aksaklık yaratan durumlardan bahseder:

*“Kendi müdahil olduğumuz ise, örnek olarak bir overbook(bir uçuşa sivil havacılık kuralları dahilinde satılan biletler bazında, uçağın kapasitesiyle uyuşma olmaması) durumunda, bunu çözümlmek için bir görev, bunu yerine getiriyoruz ya da Avrupa regülasyonlarının(kurallarının) yolculara sunduğu hakları(bazı gecikme durumlarında yolculara havalimanında ikramda bulunulması ya da konaklama sağlanması gibi haklar)”(Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

Uçuşların kendisinde görev alan bir başka katılımcı ise yolcularla ilgili başka türden takipleri yapmaktadır:

*“Daha çok tabi ki yolcuların güvenliği, onların hani yardıma ihtiyacı olduğu konularda onlarla ilgilenmekti görevim. Uçuşlarda zamanında yer almak, yolcuların güvenliği için gerekli kontrolleri yapmak, ve uçuş süresince yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak ve beraber görev yaptığım arkadaşlarımla uyum içinde uçuşu tamamlamaktı.”(Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcuların bagajlarının takibi, yine en yolcuların önem verdiği bir konu olduğu için havayolları ve yer hizmeti veren kuruluşlar tarafından ayrı birimlerle ele alınır. Bunlarla ilgili departmanda çalışan Katılımcı-F4:

*“Yolcuların çıkmayan bagajlarıyla ilgili, bagaj ve yolcu eşleştirmesi yapıp, bagajları bulmaya çalışıyoruz. Havayollarının manüelleri oluyor, onları takip ediyoruz. Her havayolunun farklı prosedürü oluyor. Her havayolunun uygulama farklılığı oluyor. Hem kayıp eşya, hem yolcu hizmetleri, check-in boarding işlemleri değişiyor. “(Katılımcı-F4, erkek, yer hizmetleri)*

Tüm uçuşlar pek çok farklı yönden bilgi içerir ve bu yolcular için de geçerlidir. Yolcular uçuş zamanı, gecikmeler, hakları, farklı uygulamalar gibi konularda bilgileri takip eder. **Yolcuların bilgilendirilmesi** ile ilgili çalışanlar çaba harcar. Yolcuların sağlıklı bir şekilde uçuşlarını gerçekleştirmelerinde onların özverisi rol oynamaktadır.

*“Öncelikli amacımız yolcuya çabuk ve doğru bilgi iletmek. Gecikmenin olduğu bilgisini yolcuya söylememiz lazım(...) Uçağın vaktinde kalkmamasından sonraki süreçte bütün yolcularımız işleri güçleri, plan dahilinde bir yerden bir yere hareket ediyorlar(...)gecikme bilgisini haber alır almaz yolcuyla paylaşmaya başlıyoruz, bu kontuarda da olabilir, gate’de(uçağa kabul esnasında) de olabilir. Gecikmeli uçuşlarımızda belli kriterlerimiz var, bu kriterlere göre hareket etmek durumundayız. Bu genel sivil havacılık kuralları ve şirket içi kuralları olsun gerekli yolcular anlamında, yolcu haklarını düşünerekten, tabi ki gecikmeleri ele alıyoruz. Bir kaç boyutu var. Öncelikle eğer gecikmeyi önceden biliyorsak tabi ilk amacımız yolcuya bunu aksettirip yolcunun havalimanına gelişini*



*geciktirmek. Gecikmeler iki şekilde olur, planlı ve plansız gecikmeler.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Gecikmeler, havayollarının baş etmesi gereken pek çok zorlu şartı yaratmaktadır. Çoğu gecikme, çoğu şirket için neredeyse kaçınılmaz olarak gerçekleşse bile, gecikmelerin türleri vardır ve farklı stratejilerle ele alınırlar.

*“Planlı olan gecikmeler, eğer uçuşa en az iki saat varsa (iç hat) , kontuar açılmasına veya uçuşa, ya da üç saat önceden (dış hat) ise planlı gecikme oluyor, buna göre hareket ediliyor. Yolculara mesaj çekilmesi(telefon aracılığı ile) ve handlinglerin bilgilendirilmesi ona göre yapılıyor. Tabi hepsinin belli kriterleri var. Eğer belli bir süreyi geçiyorsa gecikme bizim yolculara karşı sorumluluğumuz gereği, yolcuya ikram, yiyecek-içecek ikramında bulunmamız gerekiyor. Acenteler açısından da yolcularını havalimanına geç getirme durumu söz konusu olabilir. Yolculara doğru zamanda bilgi iletmek tabiki önemli, bunlardan bir tanesi de bu, yolculara doğru bilgiyi çabuk ve doğru şekilde aktarmak (bazen çağrı merkezi aracılığı ile). “(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Gecikme dışında yolcularla ilgili bir başka unsur özel ihtiyaçları olan yolculardır. Bu durumda her bir yolcunun tek tek bilgilerinin alınması ve takip edilmesi gerekebilir. Kontuara ulaşmadan önce yolcuların bilgilerinin önceden alınmasının, örneğin yolcuların uçuşlarda evcil hayvan taşımada kısıtlamalara tabi olması nedeniyle rezervasyonla uçuşa katılabilmeleri gibi nedenlerle mağduriyetleri önlemeye yarayabileceği gözlemlenmiştir. Bir başka özel durumlu yolcu grubuna değinen Katılımcı-F5:

*“Tekerlekli sandalyeli yolcular, beni kim karşılayacak karşı meydana diye soruyorlar, onlara bilgi veriyoruz, işte karşı meydana karşılanacaklarını. Biz buradan sistemde otomatik (bilgisayarda) mesaj çekiyoruz ve orda bunu görüyorlar ve karşıyorlar. Bizden giderken oraya, oradan gelirken buraya mesaj gelir. “(Katılımcı-F5, erkek, yer hizmetleri)*

Bilginin şu ana kadar ele alınan kullanımları iş sürecinin farklı durumları ya da birbiriyle kesişen boyutlarında kendini göstermiştir. İş sürecinde devrede olan her türlü bilgi, raporlamalar gibi yollarla başka organizasyonlara aktarımda da kullanılır:

*“Havayoluyla ilgili gecikme saatleri olabilir, operasyonunun nasıl ilerlediği ile ilgili her hafta ya da her gün raporlamalarımız oluyor. Bunu genellikle amirlerimiz, şeflerimiz yapıyor. Bizim günlük bir vardiyayı tamamladığımız zaman bile o günle ilgili günlük raporlamamız mümkün o günkü vardiyayla*

*ilgili. Bir sonraki vardiya ve üst amirler de bilgi sahibi olurlar. “  
(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

#### **4.1.4.Bilgi Paylaşımının Önemi**

Bilginin bu kadar ön planda olduğu durumda, bilginin dolaşımı için **bilginin paylaşılması önemlidir**. Katılımcıların büyük çoğunluğu da buna dikkat çekmiştir. Bilginin paylaşılmasının farklı anlamlarından bahsedilse de, her birisi bilginin önemine dikkat çekmektedir. Konuyla ilgili Castells(2010)’in dikkat çektiği ağlar ile Drucker (1993)’ın dikkat çektiği liderlik ile kurulan ilişkiler de bilginin paylaşımına farklı yönlerden yaklaşır. Katılımcılara yöneltilen “Bu işte bilginin paylaşımının önemi nedir?” sorusuna verdikleri yanıtlardan elde edilen cevaplar şu şekildedir:

Katılımcı-C1:

*“Bilginin önemi gerçekten büyüktür. Olmazsa olmaz bilgi paylaşımı. Demin dediğim gibi ne kadar kusursuz olursanız olun, çalışmakta olduğunuz işte ne kadar uzun zamandır görev yapıyor olursanız olun, tek başınıza tekil olarak hareket etmeye çalıştığınız anda hata yapmaya çok açıksınızdır. Dolayısıyla alınan bilgilerin paylaşımı, görevlerin yetemeyeceğinizi hissettiğiniz anda, üçüncü tekil şahıslara devredilmesi, deklere edilmesi mutlaka şarttır. Bilgi paylaşımı olmazsa olmaz bizim işimizde”(Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Katılımcı-C1’in, bir yönetici olarak bilginin bu yönüne dikkat çekmesi önem arz etmektedir. Bilginin paylaşımı ekip çalışmasına ve kendini geliştirmeye yönelik olabilir.

Yine benzer bir fikri açıklayan Katılımcı-D1:

*“Bilgi aslında deneyimle, çalıştığınız zamandaki deneyimle doğru orantılıdır ki bu işte pratik olarak bir şeyler üretiriz ve teorik olarak da öğreneceğimizden daha çok şey var. O yüzden yaşayarak tecrübe etmek, sizi uzman yapıyor bu sektörde. Bilgi birikimi tabi ki olması lazım ama deneyim de tabi ki etkiliyor. Bilgi havacılıkta çok önemli bir konu. Bilgiyi paylaşmamız lazım. Bilgi siz de kalırsa hiçbir önemi olmaz. İhtiyaç duyulan birime en kısa şekilde, en kısa biçimde aktarmak daha doğrusu ve bilgi, deneyimlerinizi sürekli paylaşmanız lazım ikinci üçüncü kişilerle.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Hem öğrenilen deneyimler olarak hem de işin işleyişi açısından bilgilerin paylaşımından bahsedilmiştir. Uçuşla ve güvenlikle ilgili bilgilerin paylaşımından bahseden Katılımcı-E1:

*“Bilgi paylaşımı çok önemli. Yolcudan kaynaklanan ya da uçaktan kaynaklanan bir sorun gördüğümüzde öncelikle kabindeki şefimize ondan sonra pilotumuza, çünkü uçuş anında yaşanacak bir sorunda, gözden kaçırdığımız bir problem olduğunda direk olarak 180-200 yolcunun hayatından sorumlu olduğumuz için herhangi bir durumda, çok hızlı bir şekilde bu sorunu çözebilecek kişiye iletmemiz gerekiyor. (Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)*

Güvenliğin havacılıktaki önemi uçuş esnasında da geçerlidir. Uçuş esnasında görev alanların belki de en çok önem verdiği durumun ve görevlerinin en önemli parçasının bu olduğu görülmüştür. Katılımcı örneklerle bu durumu açıklar:

*“Mesela bir keresinde yolculardan ikisi bir konu hakkında tartışmaya başladı. Kavgaın olası bir durumda, yolcu güvenliğini tehdit edici bir konuyu direk (...) daha bilgili olan kişiye iletmemiz gerekiyor. Böyle bir şey başıma gelmişti. Yani benim ilk aylarımda nasıl müdahale edileceğini bilmediğim için kabindeki şefime ilettim, kendisi çok hızlı bir şekilde soruna bir çözüm getirdi. Böyle durumlarda bilgi paylaşımı ve sorunu hızlı bir şekilde çözmek, özellikle havacılıkta çok önemlidir. Örneğin uçuştan beş dakika önce bir yolcu uçmak istemediğini iletti, tedirgin olduğundan bahsetmişti. Böyle bir durumda hemen, son karar merciine, bu durumda tabi ki pilot oluyor, hemen pilotla iletişim kuruluyor ve kendisi karar veriyor (...) Örneğin bazen kış aylarında havanın kötü olduğu durumlarda, karlı olduğu ya da sisli olduğu durumlarda, varılacak yere inişin çok kolay olmadığı durumlarda pilotun kuleyle iletişim kurması ve ondan gerekli direktifleri alması gerekiyor. İniş yapılması gerekiyorsa, herhangi bir sorun yoksa güvenliyse iniş yapıyorlar ama bazen kuleden havanın uygun olmadığına dair bilgiler alıyorlar (...) Yer personelinden bir görevli her uçuştan önce bir görevli kabindeki şef ile iletişim kurup uçağa kaç kişinin geleceği, bu kişilerin isimleri ve oturacağı yerlerle ilgili bir bilgi paylaşımı yapılıyor ve kabin şefi ve pilot tabi ki de bilgilendiriliyor(...) Bazen tekerlekli sandalyeli yolcular olabiliyor uçuşta mesela (...) bu yolcular uçuşa ilk olarak alınıyor ve en ön koltuğa oturtuluyorlar ve uçuş bittiğinde güvenlikleri ve hız açısından tüm yolcular çıktıktan sonra çıkabiliyorlar. Bir keresinde Almanya, Frankfurt uçuşunda, Frankfurt'a normal bir şekilde uçuş gerçekleşti ama geri gelirken hava sorunlarından dolayı bir yarım saat gecikme oldu. Ama yolcular, tabi ki onların da planları olabiliyor, yetişmesi gereken yerler olabiliyor, sürekli uçustaki görevlilere yani bize sorular soruyorlar, ne zaman kalkacak neden bekliyoruz, biz de uçuş görevlileri olarak sorunun bizden kaynaklanmadığını, kısa sürede uçuşun gerçekleşeceğini, problem olmadığını belirtmek durumunda kalıyoruz. Bunlarla ilgili, pilotumuzda ekstra bir açıklama yapıyor ve yolcular biraz sakinleştiriliyor. Pilot da tabi ki bu bilgileri yerdeki personelden alıp bizimle paylaşıyor.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Havayolunun güvenliğe verdiği önemin ve pek çok prosedürün yanında yer hizmetlerinde de uyulması gereken prosedürler ve güvenlik tedbirleri vardır. Yer hizmetleri veren firmada çalışanların ifadelerinde de konu geniş yer tutar.

*“Bizim departmanımız bilgi paylaşım departmanıdır. Merkez departman bizimkidir. İlk iletişime geçilecek kişiler bizim ve bu durumda bütün bilgi paylaşımını biz yapıyoruz. Devlet Hava Meydanlarına, terminal müdürlüklerine, şirket içinde yine kendi birimlerimize, aynı zamanda dış şirketlere bütün bilgi paylaşımları bizden.”(Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

Yolcu hizmetleri tarafında görev alan Katılımcı-F3 ise bilgi paylaşımının takım içinde gelişimi sağlayan yönüne vurgu yapar:

*“Bilgi önemli olmaz mı, mesela benim başıma gelebilecek bir olay hepimizin başına gelebilir, bir şey olduğunda hepimiz paylaşıyoruz, bir şeyler öğreniyoruz.”(Katılımcı-F3, kadın, yer hizmetleri)*

Bilginin paylaşımını vurgulayan Katılımcı-A1’in ifadelerinden, bilginin içinde bulunduğumuz dönemdeki temel özellikleriyle ilgili fikirler edinmek mümkündür. Bilginin, modernleşmeyle ön plana çıkan uzmanlıkla ilgili yönünün önemi devam etse dahi, bazı özellikler buna eklenmektedir. Bilginin mekana ve zamana bağlı, durumla ve bağlamla ilgili doğasının ön planda olduğu yönü de ön plana çıkmaktadır. Katılımcının üzerinde durduğu paylaşım, bağlam ve durumla ilgili bilgiye odaklanmaktadır:

*“ Bilginin önemi çok fazladır. Bilginin önemi hayatta her zaman her yerde çok fazladır. Bilgi güçtür, bilgi size güven verir. Burada da bilgi çok önemli, her şeye hakim olmak zorundasınız, mecbursunuz, öteki türlü işinizi yapamazsınız, çok hata yaparsınız, çok yanlış yaparsınız. Hem iş arkadaşlarınıza hem şirketinize zararınız olur. Bir kişinin yaptığı hata, başkalarına mal olur çünkü sizin yaptığınız hatayı başkaları düzeltmek zorunda kalır.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı tüm bu söylediklerini dikkat çekici bir örnek ile destekler. Bu örnekte bilginin dolaşımı ve uzmanlık kadar, yere ve zamana bağlı halinin karşımıza çıktığını gösterir.

*“Bizim örnek olarak bulunduğumuz şirkette GOM diye tabir ettiğimiz, İngilizce açılımı Ground Operation Manual, Yer İşletme El Kitabı diyelim biz ona, yaklaşık dört yüz sayfadan oluşan, tamamı İngilizce olan, mesleki terimler içeren, ağır bir İngilizce olan, uçağın apronda nasıl handle edileceğinden tutunda, yolcu kontrolüne kadar uçaklara ağırlık merkezinin. Mesela bir uçağın ekibi(kaptan pilot ve yardımcı pilotlar, kabin amiri ve memurları), kabin veya pilot olsun, kendi yaptığı işle ilgili bilgisi engindir.*

*Uçağın yapısı, parçaları, hangi şartlarda uçup uçamayacağı, artık seyir halinde yapması gereken en son her şey, bunlara kabin ekibi ve kaptan çok hakimdir ama sözünü ettiğim GOM'u bilmezler çünkü görev alanlarının çok az bir kısmını içerir. Dolayısıyla birçok açıdan bizim bilgimiz onlardan fazladır. En basitinden bir yolcunun uçağa kabul edilmesiyle ilgili olarak, gerekli kontrolleri ben yaparım, yolcu o uçağa binmeden önce her 'şeyin kontrolünü takibini yapan benimdir. Örneğin şirketimizde bizim hükümlü yolcu taşınabilir, izinli hükümlü yolcu da taşınabilir, kelepçesiz gezemezler ve bağlı oldukları ceza evinin izin kağıdıyla seyahat ederler. Bu tür konularda tabi ki bizim bilgi dağarcığımız engindir ama ekibin değildir. Ekip bazen yanılır, bu tür yolcular, hükümlü, izinli hükümlü olamayan yolcular normalde eskort eşliğinde uçakta yer alabilirler. Böyle konularda da, ekip çok hata yapabiliyor, normalde uçabilecek bir yolcuyu da ekip gate'de(uçağa yolcuların alındığı kapı) almayabilir. İşte bu noktada biz devreye giriyoruz ve orada gerekli açıklamayı yapıp, duruma müdahale ederek, durumu düzeltiyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Burada teknik olarak ve meritokrasinin egemen olabileceği endüstri koşullarında konum olarak en üstte yer alan kişi olan pilotun direktif vermesi değil, bilginin işletilmesi ve uygulamada bilginin ön planda olması söz konusudur. Bilginin işe koşulması esastır. Pek çok farklı bilgi türü bir arada devrededir.

Bilginin toplumdaki işlevleriyle ilgili olarak Drucker (1983), Castells (2010) gibi kuramcıların olumlu işlevler atfettikleri kullanımlarına karşı, olumsuz yaklaşımlar da mevcuttur. Bilişsel özneleştirme olarak adlandırdığı süreci açıklayan Bifo (2010), teknolojinin sosyal boyutundan bahsederek, Lazzarato gibi İtalyan emek kuramcılarının değindiği dil ve emek arasında günümüzdeki ilişkiye dikkat çeker. Çalışanların bu anlamda sürekli olarak göstergeleri ürettiğini, işlediğini, dağıttığını ve onların anlamlarını açığladığını belirtir. Bifo, beyin sınırlarıyla ilgili süreçlerin, insanda aktifleşmesini talep ederek, makine gibi bir çalışma ritminde, ağlarla bağlı bir üretim zincirinde, bilişsel süreçlerle işe koşturan yapıyı ele alır. Bilişsel süreçle bağlantılı işleyen duyguların baskı altına alındığını savunur. Üretimin aşırı boyutta yapılmaya çalışıldığı bu dönem ona göre bu tarz bir sorunu doğurur. Bilişsel sınıf olarak adlandırdığı sınıf, duygulardaki enerjiyi emerek, yeni enformasyon üreticilerini baskı altına alır, sürekli bir bilişsel trafikle yıpratır. Bifo'nun bahsettiği türden bir baskının, pratikler içerisinde gözlenmesi ile ilgili sorunlar ilk etapta akla gelmektedir. Yine de, bilişsel süreçlerin daha çok yer bulmaya başladığı bir iş yerinde, muhtemel ayrışmalara ve teknolojinin rolüne yer vermektedir. Bu anlamda teknolojinin oynadığı rol de

kritiktir. Göstergeler, iş yaşamının pek çok alanında, kişiler açısından sonuçlar üreten bir kavram haline gelmiştir. Sembollerin dolaşımının kritik önemde olduğu bir iş yerinde, bu sonuçlar daha dikkat çekicidir.

#### **4.2. TEKNOLOJİ VE GÖSTERGELER**

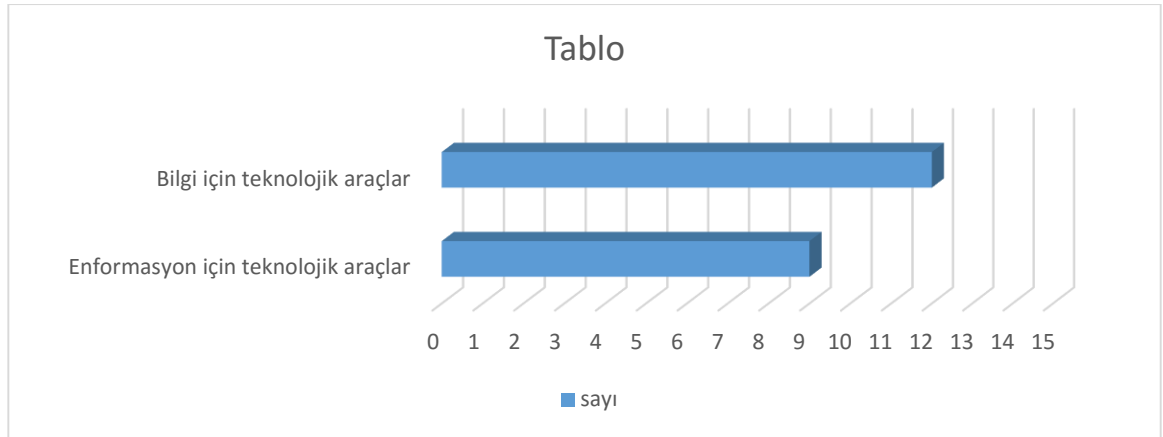
Teknoloji, bilimsel gelişmeyle beraber ilerlediği düşünüldüğünde, son yüzyılda gelişimini sürdürmüş, günümüzde ise, yaşamlarımızda, önemli yer edinmiş kavramlardan birisidir. Teknikte ilerleme ve ondan faydalanma, iş yerinde de karşılığını bulmuştur. Günümüzde işyerlerinin çok büyük bir kısmında az ya da çok bu durum gözlemlenebilmektedir.

Endüstriyellemenin ilk günlerinden itibaren başlıca dayanaklarından birisi olan bu gelişim (Marks 1954, 1970; Weber 1992, 1946; Toffler 1980; Ritzer 2011), zamanımızda da, bazılarına göre artan oranda, topluma yön vermektedir. Teknik ilerlemenin yaşamın pek çok alanındaki değişimlere öncülük ettiği iddia edilebilir. Bu gelişmeler bilgi, hız gibi kavramlarla beraber tartışılan pek çok toplumsal değişimle beraber ele alınmaktadır(Masuda 1983, Drucker 1993, Toffler 1980, Ritzer 2011). Teknik gelişmelerle beraber yaşanan teknoloji ve teknolojik aygıtlardaki gelişim, onun getirdiği yeniliklere oldukça ihtiyaç duyulan yerlerden birisine dönüşen iş yerinde hızlı bir şekilde olmuştur. Bilimsel metodun kendisinin doğrudan işyerine uygulamalarını içeren Taylor (1964)'ın bilimsel yönetimi yerini almışken, bilimdeki gelişmelerin etkili olduğu teknik alandaki gelişmelerin de yerini alması uzun sürmemiştir. Bilimsel yönetim ile basit ve rutin işlere bölünen görevler ve yapılan işlemlerin standartlaştırılması, aslında planlamanın ve tasarımın iş sürecinden farklı bir yerde yapılmasını getirmiştir. Bu görevlerin yerine getirilmesinde işçilerin kontrolü için teknolojiye başvurulması gerekmiştir. Standartlaştırma ve rutinleşmede de yine teknolojiye başvurulmuştur. Yönetim ile ilgili bu gelişmeler, Fordizmin kitle üretimine eklenmiştir. Kitle üretimi için de teknoloji ön sıralarda olmuştur. İsminden esinlenen Ford fabrikalarında üretim bandı kilit rol oynamıştır (Ritzer 2011). Böylece endüstride teknolojinin kullanımı toplumsal değişimlerle paralel olarak gelişmiş ve yaygınlaşmıştır. İş yerindeki farklılaşmanın nedeni ve sonucu olarak teknoloji etkin olarak kullanılmıştır ve kullanılmaktadır.

Gorz (1997) günümüzde eski işçi sınıfının değişerek, bir bütünlük sergilemeyen endüstri sonrası toplumun işçilerinin onun yerini aldığını belirtir. Teknoloji kaynaklı otomasyon Gorz'a göre işsizliği artırmaktadır. İşçi emeği böylece değersizleşir, hane içi emek gibileri ise daha da değersizleşir. Emek artık değersizdir, kol gücüyle kısıtlı sayıda iş bulunabilir. En üst tabakaya hizmet eden büyük ve emeği değersiz bir grup vardır. Enformasyonun aldığı rol bunda etkilidir. Gorz vasıfların giderek azalacağını ve otomasyon ile bilgi teknolojisinin iş dünyasında ön plana çıkarak emeği ve insanı dışarıda bırakan biçimler alacağını belirtir. Gorz 'un bahsettiği vasıfsızlaşma emeğin onun bahsettiği bir türüne daha az başvurulmasını getirme ihtimali taşısa da, iddiasının aksine, teknolojinin gelişimi insanı daha çok işe koşan bir hal alır gibi görünmektedir. Havalimanı açısından, bilginin kullanımı vasıtasıyla yaşanan çalışanlar arasındaki bölünmenin izleri gözlenebilir olsa da, mekan ve hareketlilikle ilgili bir bölünmenin işaretlerini de taşımaktadır. Buna göre, hareketliliği tercihen sağlanan ve iş yapma kapasitesini, sınırları aşan bir biçimde kullananlar olduğu gibi, bundan daha az gönüllü bir şekilde, fiziki olarak veya araçlarla, farklı pek çok mekanda çalışması ve bu mekanlarda olup biteni takip etmesi veya buralarda iş görmesi gerekenler vardır. Bu görevin sonunda beklenenlerle de ilgilidir. Bir uzman, uzmanlığını konuşturduğu bir görev için, bunu yapmaya daha gönüllü olacaktır. Ama işin sonunda beklenenler, onun sınırları zorlamaya başladığında, daha farklı bir konumda hissedecektir.

Havacılığın teknoloji ile anılan hız, etkinlik gibi kavramların çoğunun karşılığını bulduğu bir yer olması ve teknik bilginin yoğun kullanımını içermesi nedeniyle, teknolojinin kullanımının yaygın olduğu işyerlerindedir. Hava araçlarının kendilerinin ve onlara hizmet sağlayan araçlardaki teknolojinin yanında, yolcu ve kargo taşımacılığı gibi alanlarda da, teknolojik bilgiye yoğun ihtiyaç duyulmaktadır.

Araştırmada görüşme yapılan katılımcılardan pek çoğu teknolojinin rolüne dikkat çekmiştir. “Görevlerin gerektirdiği sorumluluklar ve denetimin yerine getirilmesinde kullanılan iletişim türleri ve iletişim araçları nelerdir? (Sürekli, rutin ve geçici ya da aralıklı takip etmeniz gereken, raporlama yapmanız gereken işler için, başkalarıyla iletişim kurmanız gereken durumların tamamı için)” sorusu cevaplanmasının ardından teknoloji-göstergeler kategorisi için iki tema vardır. Bunlardan ilki enformasyon için teknolojik araçlar ve diğeri bilgi için teknolojik araçlardır. Aşağıdaki tabloda sayılarla gösterilmiştir.

**Tablo 3: Teknoloji-Göstergeler kategorisi için temaların sıklık bazında gösterimi:**

Katılımcılar **enformasyon için teknolojik araçlara** dikkat çekmiştir. Katılımcı-D1 enformasyonun özellikle bilgisayar teknolojisinde kullanımı ile çalışanların edindikleri bilgileri ve alınan sonuçları açıklar:

*“Havayolu olarak netline dediğimiz, bilgisayarda bütün uçuşları tek bir ekranda takip ettiğimiz bir sistem var. Uçuşların ve ekiplerin planlamasını yapan birim ile uçuşlara uçuş sırasında ekip ve yolcular için ihtiyaç duyulan ve ikram malzemelerini tedarik eden departmanda bu sistemi kullanıyor çünkü uçuşları ve destinasyonları(uçuşun varış yeri) toplu olarak burada görebiliyoruz. Bugün değil sadece, önümüzdeki uzun süreçteki uçuşların, bir hafta sonraki, bir ay sonraki uçuşları takip edebiliyoruz. “(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Uçuşların bir ekrandan izlenebilmesi gereklidir çünkü uçuşlar için pek çok birimin hazırlık yapması gerekmektedir. Aynı zamanda havayolu ve havacılık otoriteleri ile ilgili işlemler için kullanılır.

*“Bunun haricinde check-in sistemi var. Bu da yolcu ismi ve bagaj bilgilerinin kaydedildiği bir sistemdir. Bu sistem üzerinden de mesajlar gidebiliyor karşı istasyonlara, özellikle iç hatlarda. Dış hatlarda da pasaport bilgilerini bu sistemden gönderiyoruz. Yolcu listelerinin karşı istasyona iletilmesi, özel durumlu yolcuların karşı istasyona bildirilmesi yine bu sistem üzerinden sağlanıyor mesajları. Herkesin belirli sistem üzerinde kullanabildiği bir yetkisi var ve bu yetki dahilinde, aktif olarak bu sistemi kullanabiliyoruz. Yolculara gecikme mesajlarını da bu sistemin arka yüzü olan başka bir programla iletiyoruz. Buradan bu programa direk yazılımsal olarak müdahale edilebiliyor, değişiklikler yapılabiliyor, yolcuların gecikme mesajları da telefonlarına bu sistem üzerinden gönderiyoruz bu sistemi bir kaç birim kullanıyor. Bunlara gelirlerle ilgili*



*departman ve muhasebe de dahil. Uçak uçuşlarıyla ilgili bilgileri buradan kendileri de alıp raporlayabiliyorlar. Aynı zamanda bu raporlama anlamında da bu sistemi kullanabiliyorlar.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcuların her bir uçuş için bir kaç yüzü bulan sayıları ve tek tek yolcuların, sayısı onlarca olabilen özel durumları ile ilgili bilgileri, değişik birimlere dağıtmada verimli sistemlere ihtiyaç duyulur. Gün içinde pek çok uçuş olmaktadır ve bu sistemlerin sorunsuza yakın çalışmasına önem verilmektedir.

*“Bunun haricinde de kullandığımız, SITA isimli sistemi kullanıyoruz. Tüm dünyada da SITA kullanıyor. Mesajların çekilmesi, uluslararası uçağın kalkış saati ile iniş saati, tabi bu limanları birçok birim bu bilgilere ihtiyaç duyuyor acenteler dahil. Bunların hepsine mesajlar SITA sistemi üzerinden gidiyor. Havacılık SITA’yı(tüm uçuşların, kalkış zamanı, iniş zamanı ve diğer buna benzer mesajlarının görüntülediği sistem) kullanıyor. Bu sistem üzerinden devam ediyoruz. Bunun haricinde kullandığımız web sitesi üzerinden sistemler var. Çalıştığımız ülkelerin kullandığı ve bize yetki tanıdığı bazı web siteleri var. Bunlardan bir tanesi Birleşik Arap Emirlikleri’nin bize tahsis ettiği sitedir. Bu site üzerinden yine pasaport bilgilerini takip edip, yani ekip(pilotlar ve kabin memurları) ve yolcu bilgilerini buradan kontrol edebiliyoruz. “(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgisayarda işlenen enformasyonun pek çok aşamada devrede olduğu anlaşılmaktadır. Bilginin bu şekilde aktarımı uzun mesafelerde kısa sürede olmaktadır. Bilginin dolaşımı aynı anda pek çok mekanda, o mekana bağlı olarak vuku bulan işlemin gerçekleşmesini sağlar. Paylaşılan bilgiler çoğunlukla zaman ve mekana bağlı olarak olup bitenle ilgilidir. Uzun yıllardır görev alan Katılımcı A1 bilgisayar teknolojisi gibi enformasyonun kullanılabilceği aygıtlar devreye girmeden önce de bazı işlemlerin nasıl gerçekleştirildiğinden örnekler vererek, şu an enformasyon için teknolojinin kullanımını açıklar:

*“Check-in de ve öncesinde de bilgisayar teknolojisi kullanılıyor. Çok detaya girmek durumunda olamayacağım, çok sistemsal bir şey, biraz basit anlatmaya çalışacağım. Uçuş yaratılığında (havayolu içerisindeki gerekli birimler bir uçuşun gerçekleştirileceğine karar verip bunu şirket içerisinde gerekli birimlere ilettiğinde) , bu uçuştan genelde aylar önce olur, schedule departmanı( uçuşların tarihlerini belirleyen birim) havayolu otoritesi ve bağlı bulunduğumuz handling’e (bilgisayarlar ile yönetilen sistemler üzerinden) uçağın işte şu tarihte şu saatte kalkacağı bilgisini verir. “(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgilerin paylaşılması ile yer hizmetleri firması ve havayolunda gerekli birimler harekete geçer. Her bir bilginin takibi söz konusudur. Her bir birimi farklı bir bilgi ilgilendirebilir. Tek bir bilgi tüm birimler için geçerli olabilir. Değişiklik varsa, her bir değişiklik titizlikle paylaşılır.

*“Keza zaten değişiklik olursa uçuştan önce bu değişiklik de gerekli makamlara iletilir. Bu sebepten dolayı handlingler de kendi çetelelerini çıkarırlar yani uçuşların neler olduğunu. Yine dispatch(uçuşların düzenli yerine getirilmesi için hava aracı ve uçuş ekiplerinin planlamasını yapan bölüm) ASM mesajları ile ve correction(düzeltilme) mesajları ile bildirir uçuşumuz gecikecek diye. O da rutine girmiş bir olaydır aslında, bilgiler handling de olur, handling de o saati bildiğinden dolayı kontuarını açar ona göre personelini planlar, yolcularımız gelir, acenteler da bu saati bilir, acentelere de bilgisi verilir çünkü koltuk satılmış(acentelere her uçuş için, hava aracının kapasitesine ve yapılan anlaşmalara göre kendilerinin bilet satabileceği koltuklar tahsis edilir, acenteler çoğunlukla otel, şehir içi ulaşım gibi sağladıkları olanaklar yanında tatil paketlerine dahil olarak uçak biletini de böylece satarlar) olanlar yolcusunu getirir, biz de ondan sonra zaten start alırız, yolcunun havalimanına girmesiyle operasyon başlamış olur.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Değişik firmalar tarafından, hazırlıklar anlamında, bilgilere göre yapılması gerekenler yapıldıktan sonra, havalimanında yolcuların karşılanması ve işlemlerin gerçekleştirilmesi süreci başlar.

*“Çok fazla sistem var, DCS(check-in için kullanılan sistemler) sistemleri, check-in sistemleri, uçuşların yaratıldığı sistemler, PNL (yolcu isimlerinin ve kayıtlarının bulunduğu belge) support dediğimiz sistemler, bunlar biraz da için IT(bilgi teknolojileri) kısmında aslına bakarsanız, tabii büyük bir şirket olunca her departman kendi işini yapıyor, teknik kısmı çok olduğu için çok da bilgisine haiz değiliz ama işleyişin nasıl gittiğini biliyoruz, hani bir yerde bir tıkanma veya problem söz konusu olduğu zaman, hangi departmanın o konuda yetkili olduğunu, çözme yetkisi olduğu bilgisine vakıf olduğumuz için en azından o departmanı bilgilendirip o şekilde sıkıntıyı bertaraf etme yoluna da gidebiliyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgisayar kullanılmaya başlamadan önce, iş yine sistemli bir şekilde ilerletildiği halde, bilgisayarın kattığı hız dikkat çekicidirler. Havacılık sektörü, doğası gereği hız, mesafeleri aşma gibi hedeflerle hareket etse de, makinelerin katkısı tartışılmazdır.

*“Çok önceki yıllarda manüel check-in yapardık, check-in'i yapacak olan arkadaş evrakları hazırlamak için seatmap (uçaktaki yolcuların koltuklara*

*oturma planı)asardı oraya, yolcu gelirdi elinde kağıt bilet vardı, kağıt bileti ibraz ederdi, kontuar yanında da bir acente yetkilisi olurdu işte bu yolcu var ya da yok teyidini verirdi, biraz tabi ilkel bir yöntemdi, yolcunun eline o sticker'ı çıkarıp oturma planında koltuğun numarasını yapıştırır gönderirdiniz ama şimdi, bu olay böyle değil, PNL dediğimiz bir sistem var bu yolcunun ismi anlamına geliyor, PNL sisteme aktığı için işte siz gittiğinizde birisi check-in'e geldi dediğinizde (bilgisayar ekranında) ismi görünüyor, çok daha hızlı oluyor. "(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Makinelerin kullanımları hız ile ilgili sağladıkları, takip edilmesi gerekenlerle ilgili de bir hız gerektiriyor. Takip edilmesi gerekenlerin çokluğu da, takip ile ilgili makinelerin işe koşulmasını getirir. Çok sayıda verinin aktarılması çok sayıda verinin alındığı anlamına da gelmektedir.

*"Ayrıca sistem check-in'i yaptıktan sonra da özel durumları(yolcunun tekerlekli sandalyede olup yardıma ihtiyacı olması, yolcunun bir devam uçuşu bulunması gibi bilgiler)karşıdaki meydana boarding'ten sonra (yolcuların havalimanını terk edip, hava aracına doğru bir geçişle uçuşta yerini alması işlemi) (bilgisayar sistemi aracılığı ile) gerekli mesajları atıyor ki işte karşı meydan biliyor bu uçakta şu yolcular var, isimleri şunlar, hatta yurtdışı uçuşlarında pasaport numaraları, hangi ülke vatandaşı olduklarına dair bilgiler ki eskiden bunlar yoktu, tekerlekli sandalye ihtiyacımız var, karşı tarafta karşılanmak istiyoruz, gibi bilgileri de karşıya anında bu teknoloji sayesinde iletebiliyoruz."(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı-A1 böylece bilginin yoğun miktarlarda ve etkin olarak dolaşımının önemini vurgular. Büyük miktarda, birçok yönüyle ilgili farklı işlemler yapılması gereken, pek çok birimi ve organizasyonu etkileyen enformasyonun büyüklüğüne rağmen, dolaşımı sorunsuza yakın sağlanabilmektedir. Katılımcı-A2 bilgisayar olmazsa çalışanların orada kör olacağını ve bir çalışanın uçuşların gerçekleştiği havalimanında farklı mekanlarda bulunmak gerektiğinde bile bilgisayar başına geçtiğini söyleyerek, bu bilgilerin sahibi olmanın işlemleri gerçekleştirmedeki payına dikkat çeker. Katılımcı A-3 de benzer bir açıklama da bulunur:

*"Tüm dünyada havacılık şirketlerinin kullandığı ortak bir sistem var SİTATEX isminde, tüm mesajlaşmalar buradan yapılıyor. Buradan örnek veriyorum, Hindistan'dan çekilmiş bir mesaj bizim adresimiz( alıcı olarak) girilmişse biz görebiliyoruz, bizim çektiğimiz bir mesaj hangi istasyona gidecekse, adres doğru girilmişse alabilir. Böyle bir iletişim ağı var. Ayrıca bizim kendi şirket içinde kullandığımız bir mesajlaşma sistemi kullanıyoruz. Burada operasyon un sağlıklı yürümesi için mesajların doğru ve zamanında*

*çekilmesi önemli. Atıyorum yarın saatlik bir saatlik bir farkla bile yanlış çekilmiş bir mesaj bile operasyonu başlı başına etkileyebilir. Burada doğru verilerin girilerek karşı istasyonların bilgilendirilmesi önemli çünkü kelebek etkisi gibi tüm uçuşları art arda etkileyebilecek aksaklıklar yaşanabilir.”(Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Havalimanındaki donanımlarla sağlanan iletişim, Castells(2010)'in iletişim teknolojilerinin yardımıyla oluşan ağlar olarak isimlendirdiği kavramın bir örneğini sunar. Dünyanın dört bir tarafından gelen ağlar, bir sistemde toplanmakta ve buradan yeniden dağılmaktadır. Bu ağlar, bilginin en çok yoğunlaştığı ve veri trafiğinin arttığı noktalardır. Katılımcının dikkat çektiği aksaklıklar hem güvenliğin sağlanmasını hem de organizasyonun işleyişini etkiler. Bu anlamda şirketler işleyişin doğru olmasını da temin etmek için bu noktada çalışanlarını görevlendirmektedir. Katılımcı-B1:

*“En basit anlamıyla şöyle söyleyebilirim, bu sistemlerin arka ofisleri var, arka planda duruyoruz. Yani bunu normal bir kullanıcı göremez. Biz geri planda bu sistemin yönetici ara yüzü dediğimiz ara yüzlerini kullanıyoruz. Kullandığımız birçok sistem var bu tarz. Fakat kullandığımız ekstra bir yazılım yok. Ama raporlama vs. her şeyi yönetici ara yüzünden yapıyoruz.”(Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Şirketlerin bu anlamda ulaşmak istedikleri hedeflerde etkili olan bir diğer unsur ise karlılık ve memnuniyeti sağlayan noktaları takip edebilmektir. Katılımcı-B2 gecikmeler gibi havayolu şirketlerini yolculara karşı zor durumda bırakabilecek bir duruma karşı, yer hizmeti kuruluşundan kaynaklanabilecek hataları ve bunların giderilebilmesi için tespitini açıklar:

*“SITA sistemi kullanılıyor şirketimizde. Belli mesaj kalıpları var. Uçak kalktığı anda karşıdaki meydandan kalkışıyla ilgili, kalkış saatlerinin, gecikmesi varsa gecikme nedeninin, kodlarla belirtilen bir standart formatta bir mesaj çekiliyor. Bu mesaj bizim SITA sistemimize düşüyor. Yani böyle ilkel bir e-mail sistemi gibi bir şey bu aslında. Oradan da, oraya bağlı olarak çalışan bir sistemimiz var. Bütün uçuşlarımızın hareketlerini gösteriyor. Sistem mesaj ile bilgiyi alıyor ve ekrana yansıtıyor yani bu uçakların kaçta kalkıp kaçta indiğini gösteriyor. Benim çalıştığım data da bu sistemden besleniyor. Bunlarla ilgili pek çok rapor çıkarıyoruz biz. Uçuşlarımızın aktivitelerini gösteren, ana raporumuz var sistemden çıkan, bu raporu kullanarak her anlamda raporlamalar ve çıkarımlar yapıyoruz.”(Katılımcı-B2, kadın, havayolu şirketi)*

Katılımcı-C1 ise, internetin bilgi paylaşımındaki yerinin altını çizer. Yer hizmetleri firmasında çalışan Katılımcılar F1, F2, F3 ve F4 de havayollarının yolcu ve hava taşıtlarıyla ilgili bilgilerini takip için onlara ait sistemler ile veya *worddresser* gibi, *office* uygulamaları gibi programlarda, raporlamalar yaparak bilgisayarı kullandıklarını ve enformasyonun takibinin kendileri için diğer katılımcılarla benzer şekillerde yoğunluk gösterdiğini anlatmışlardır.

Teknolojinin bilgi için kullanımında ise özellikle bilginin paylaşımında teknolojik aygıtlar önemli rol oynamaktadır. Enformasyon da olduğu gibi, bilginin de uzun mesafeleri kısa sürede kat ederek dolaşımı söz konusudur. Dolaşım, **bilginin aktarımı için teknolojik araçlar** ile mümkün olmaktadır. Çeşitli aygıtlar etkili, basit ya da hızlı oldukları gibi nedenlerle tercih edilmektedir. Katılımcı D1 eskiden yer hizmeti şirketinde yer aldığı zamanla karşılaştırmaları olarak teknolojik aygıtların kullanımlarını değerlendirmektedir:

*“İletişim genelde yazılı bizde, yazılı olmasına önem veriyoruz ki söz uçar yazı kalır. Bizim işimizde çok önemlidir bu. Sözlü olarak söylediğimiz bir şeyi yazılı olarak da bildirmek zorundayız. Çünkü anlık müdahale edip, anlık yazışıp, bildirilmesi lazım ve bu bilgilerin yazılı olması tabii ki tercihimiz. Bilgi akışı sürekli ve aktif olarak devam ediyor. Şu anki firmamdaki görevim, çalıştığım yer bunun çıkış noktası. Telefon ile e-mail ile bu bilgiyi iletmem gerekiyor handlinglerde çalışan sorumlu arkadaşlara, onlar yetkililerine ve hizmeti veren handling şirketine ve onlar da işte yolcuya olarak silsile bu şekilde devam. Mail sistemimiz var, şirketin maili üzerinden, bizim haberleşme aracımız, en büyük haberleşme aracımız. Mail olarak Web mail kullanıyoruz.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgi akışının sağlanmasında kilit rol oynayan bazı düğüm noktaları bulunmaktadır. Bu ağlarda akışın sağlıklı olmasını sağlayan yoğunluk noktalarının iyi çalışması akışları hızlandırmaktadır. Yerine getirilmesi gereken hizmet işlerini yapanlar açısından bu ağların yoğunlaştığı yerlerde olmak ise hız ve yetkinlik gerektirmektedir. İş yükünün ise yoğunluğu çoktur.

*“Eski işimde genelde sözlü, telsiz ve telefonla iletişim kurup birebir iletişim kurup, bilgi alıp, o şekilde çalışıyorduk, işleyiş o şekildeydi. O zamanlarda böyle anlık durumları işte hemen, yani yolcu kabul edilecek ya da sorunlu bir yolcu var, hemen, işte telefonla bildirilip, aynı anda hemen harekete geçiliyordu, action alıyorduk daha doğrusu. Biraz şey, çok hızlı bir süreci o süreç. O zaman tabii handlingdeki arkadaşlarımızla ve havayolu arasında bir köprü vazifesindediniz ve iki dengeyi de korumanız lazım. Hem havayolu*

*firmasındakilerle olan ilişkileriniz, çünkü siz orada handling'i temsil ediyorsunuz, hem de havayolu kendi şirketinize yardımcı olmanız gerekiyordu. Raporlamalar, genelde sorunlardan sonra, eğer bir sorun yaşanır, ama yaşanır, yazılı olarak hem kendi üstlerimize hem de havayoluna bildiriyorduk ki onların da her şeyden bilgi sahibi olması gerekiyordu.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Bilgi akışlarının yoğun olduğu birimlerde, ekstra durumlar hızlı ve etkili tepkileri gerektirir. Bu tepkiler farklı birimleri göreve koşturmak ve sorumluluk alarak hareket etmek şekillerinde olabilmektedir.

*“Gecikme durumunda bir kaç birime, istasyona ve yolculara bilgi vermemiz gerekiyor. Bunu yaparken check-in esnasında da kullanılan, şirkete ait bir sistemi, kullandığımız sistemin arka yüzü olan bir başka sisteminden yolcuların bize rezervasyonda bildirmiş olduğu telefon numaralarından mesaj çekiyoruz gecikmeleri. Yolcu, handling ve acente bunların üçüne de aynı anda bilgiyi ulaştırıyoruz. Herkesin kendine göre yapması gereken şeyler var, alması gereken önlemler var, bütün birimler buna göre ne yapması gerekiyorsa, üzerine ne düşüyorsa, alması gerekiyorsa alıyor. Herkes yapması gereken şeyi biliyor zaten ona göre hareket ediyorlar. Eğer ulaşamadığımız yolcular olursa, çağrı merkezini arıyoruz. Onlar ev telefonu, genelde ev telefonlarını veriyor, ev telefonundan ulaşıyorlar tek tek. Bütün aramalarda yolculardan teyit alıyorlar gecikme bilgisini alıp almadıklarına dair.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Yolcularla ilgili takip edilen unsurlar, yolcularla ilgili hizmetlerin belirlenmesi ve yerine getirilmesini kapsar. Bu hizmetler verilirken doğru yer ve zamanda hazırlık yapılması, doğru birimlerin harekete geçirilmesi gerekmektedir.

*“Eski işimde yolcuların özel durumlarının olduğu ve yolcu isimlerinin olduğu listeleri havayolunun bize vermiş olduğu web sitesi üzerinden hem yolcu listesini hem de özel durumlu yolcuları oradan çıkartıyorduk. Ve bu bir gün öncesine de dayanır, bir gün önce de vardiyadaki arkadaş çıkartır bir sonraki günün yolcu listelerini ve özel durum listelerini. İnternet üzerinden çıkartıyorduk yolcu listelerini, ben çıkartıyordum yani vardiyamda, vardiyada olduğum süreçte. Ama şimdiki işimle kıyaslısam, şimdi tabii ki bu hizmetleri almak için kendi sistemimiz önümüzde, bizimde kendi içimizde kullandığımız rezervasyon sistemimiz. Biz bu sistem üzerinden her şeyi görebiliyoruz. Eskiden sahada buna hemen ulaşamıyorduk, bilgisayara ve elektronik sistemlere, o yüzden bazen yazılı bunların bilgilerini almamız yardımcı oluyordu. Bilgileri dediğim gibi web sitesi üzerinden alıyorduk.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı-D1'in belirttiği gibi bilgi alışverişinde farklı durumlarda farklı araçlar daha etkili olabilmektedir. Katılımcı-D1 genel olarak kullanılan araçları belirtir. Kullanım çok büyük oranda iletişim içindir ve iletişim aracı olarak etkili olanlar tercih edilmektedir. Katılımcı-D1'in bahsettiği iletişim araçlarına ek olarak Katılımcı A1:

*“Burada sürekli bir koordine içerisindeyiz biz handling ve diğer firmalarla. Operasyon süresince hemen hemen her yerle irtibat içerisindeyiz diyebilirim. Şirket içerisinde iletişim zaten e mail ile sağlanıyor bizde, ortalama günlük 200 adet e-mailin düştüğü bir departmanız, düşünebilirsiniz zaten e-mail trafiğinin ne kadar yoğun olduğunu ve iletişimde ne kadar ağırlık gösterdiğini, bizim yaptığımız raporlamaların hemen hemen hepsi e-mail üzerinden yapılıyor, her ne kadar biz buluntuları excel dosyalarında da belirtiyor olsak da, bunun dışında kendi intranet sistemimizde de ulaşabildiğimiz bazı klasörler var, aldığımız kayıtları buraya da kaydediyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Bu kadar çok kayıt altına almak hem müdahale edebilmeyi kolaylaştırmayı sağlar, hem de denetim için bir avantaj sağlar. Böylece yolunda gitmeyen şeyler, farklı birimler tarafından harekete geçmek gerektiğinde takip edilebilir. Aynı zamanda, yapılan işlerin nasıl yapıldığı ve doğru adımların izlenip izlenmediği görülebilir.

*“Vardiya da neler olduğunu, herhangi bir problem sıkıntı oldu mu ben bunu yazdığım zaman buraya, bundan iki ay sonra bir şikayet geldiği zaman, düzensiz bir durum olduğunda, biz ona düzensiz durum raporu diyoruz, bunu başka departmanlar da görüyor, sistemden paylaşım açık olduğundan dolayı, ya da (bilgisayarlarımızda) yazdığımız defterdeki notlara ulaşabiliyor. Handlingle biz bulunduğumuz meydana devamlı en basit iletişim aracı olarak telsizle haberleşiyoruz çünkü biliyorsunuz telsizde konuşma ücreti olmuyor ve portatif olarak taşınması kolay. Devamlı olarak (handling firmasından biri olarak) uçağın başında bir operation( operasyon) memuru olur. Bu yine handling'ten bir arkadaş olur. Boarding gate'de (uçığa biniş kapısı) yine bir kaç handling'ten personel olur. Yine check-inde aynı şekilde handling personeli olur. Bunları süpervize ederek işte yolcu bindi, çıktı (uçığa biniş kapısına yöneldi), işte uçağın son durumu nedir hazır mı değil mi, yakıt bitti mi, temizlik bitti mi bunları devamlı telsiz aracılığıyla kontrol ederek yolunda gitmesini sağlarız.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Tüm bu süreçler doğru işlemeyi sağlamak için, hem denetlemeyi hem de denetlenmeyi içerir. Teknolojik aygıtlar tüm bu süreçleri kolaylaştırmaktadır. Katılımcı-A1 bir örnekle bu işleyişi açıklar.

*“Şöyle bir örnek vereyim, mesela bir yolcumuz geldi Almanya uçuşunda, benim Almanya’da oturma iznim var dedi, oturma kartı yok yanında, işte unuttuğunu beyan etti örnek olarak, şimdi biz bu durumda yolcunun pasaport bilgisini alıyoruz ya da scan ediyoruz, karşı taraftaki sınır polisinin bilgileri elimizde mevcuttur zaten, ararız işte teyit alırız bu yolcumuzun bu şekilde bir beyanı vardır, karşı tarafa giriş yapabilir mi bu şekilde diye, polisle, iletişime geçmek durumunda olabiliyoruz. Şöyle bir örnek vereyim size, örneğin Antalya uçuşumuz ya da örnek veriyorum Almanya’nın Münih şehrine gidecek, ama işte Romanya hava sahasında bir yolcumuz rahatsızlandı ve kaptan iniş yaptı, örneğin Romanya’nın Otopin şehrine iniş yaptı. Bu durumda zaten ilk bu bilgiyi alan departmanlardan biri oluyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Örnek üzerinde açıklandığı gibi iletişim ve paylaşım sorunları çözülmektedir. Birimin içerisinde paylaşım yapılması da, farklı birimlerle paylaşım yapılması da gerekliliklerdir. Bu paylaşımın kaliteli ve hızlı olması hedeflenmektedir.

*“Yine tabii burada e-mail devreye giriyor, şu an bütün departmanlarla o kadar yaygın bir ağ oldu ki e-mail iletişimde hep kullanılıyor, biz bunu paylaşmakla yükümlüyüz. Bizim zaten görev tanımımızda olan bir konu. Uçağın inmesi gereken yere gidemediğini, hangi meydana indiğini, yolcu isminin tespiti için yine karşı meydana iletişime geçiyoruz, bunlar içinde yine telefon ve e-mail aracılığıyla bu iletişim sağlanıyor. İşte yolcunun hastaneye yönlendirilmesi konusunda direktiflerimizi karşı tarafa iletiyoruz, acentesine yolcunun bilgi veriyoruz yine bu e-mail yoluyla, uçağın gecikecek olduğu bilgisi karşı meydana bildiriliyor ve devamında başka bir uçuş varsa o uçuşlardaki meydanlara, o uçuştan etkilenecek acentelere, yolculara yine e-mail yoluyla ve gereken noktalara telefon yoluyla sağlıyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Daha farklı zorluklarla karşılaşmak muhtemeldir. Çok farklı güçlükler bir arada yaşanabilmektedir. Zaman zaman hiç hesaplanmamış güçlüklerle karşılaşılabilir.

*“Veya “x” bir sebepten ötürü farklı bir meydana uçuşu gereken yolcumuz olduğunda, farklı bir havayolu şirketiyle göndereceğimizi düşünün mesela, buradan Frankfurt’a uçacaksınız mesela, bizden kaynaklı bir sebepten ötürü sizi Dusseldorf’a gönderdik ama Dusseldorf’tan Frankfurt’a devam etmeniz gerekiyor, yine bu aradaki mesafeyi oranın lokal havayolu şirketiyle uçmanızı sağlamak için FIM dediğimiz mesajlaşmalar vardır, karşılıklı olarak havayolları arasında yapılmış bir anlaşmadır bu, yer olması durumunda birbirlerinin yolcularını bu mesaja istinaden kabul etmek durumundadırlar.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Diğer katılımcılar, benzer şekilde, iletişimde kullanılan aygıtlardan söz etmiştir. Yer hizmeti veren şirketlerin hava araçlarıyla ilgili kısmında çalışan katılımcılar F1 ve F2



kule, yer hizmeti firması ve uçak arasında iletişimi sağlayan VHF isimli aygıtı da belirtir. Katılımcı F1 bunun yanında kendilerinin VHF, telsiz ve diğer iletişim araçlarını kullanmak için eğitim aldıklarını da belirtmiştir. Uçuş ekibine dahil olan Katılımcı E1 ise aynı kabinde olsalar dahi çeşitli sebeplerle kabin içi telefon gibi aygıtlarla haberleştiklerini belirtmiştir. Yönetici konumundaki Katılımcı-C1 ise dikkat çekici bir şekilde bilginin hangi araçlarla nasıl aktarıldığı üzerinde kararlılıkla durur:

*“Biraz önce de dediğim gibi, yapılan tüm görüşmelerin, araştırmaların ve denetlemelerin sonuçları yazılı olarak tutulmak ve kontrolden geçmek zorundadır. Hiçbir takip, hiçbir direktif veya yeni kural sözlü olarak karşı tarafa tebliğ edilmez, karşı tarafın onayı da hiçbir şekilde sözlü alınmaz. Bu bağlamda biz internet ağı üzerinden yazılı görüşmelerle bu işi yürütüyoruz. Aynı zamanda bir takım resmi evrakların teyidinde ve istişaresinde faks veya tarama, evrak tarama metoduyla da konuya girdiğimiz oluyor.”(Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Teknolojinin yüksek oranda kullanımı pek çok sebeple gereklilik arz eder ve sonuçlar da doğurur. Teknoloji hız, verimlilik sağlaması yanında, toplumsal ilişkilerin şekillenmesinde rol oynar çünkü bilgi, denetim, zaman ve mekan ve sorumluluklar açısından sonuçlar doğurur. Bilginin günümüz toplumunda edindiği merkezi konumda payı vardır. Denetim açısından, teknolojik aygıtlar aslında sürekli bir doğrudan olmayan takibi mümkün kılar. Doğrudan olmayan denetim aslında Foucault (1992, 1978)’nin tartıştığı otoritenin yayılması ve kaynağının belli olmamasını sağlar. Zaman ve mekana bağlılığı hem ortadan kaldırır hem de zamana ve yere bağlı önem taşıyan bilginin iletimini sağlar. Bütün bunlar aslında çalışanlar açısından sorumlulukların sürekli hissedilmesine, her an iletişim imkanına ve bilgiye ulaşmaya, bu nedenle onlardan sorumlu olmaya, adeta yanında izleyen bir gözün denetimine maruz kalmaya, pek çok farklı mekanın aynı sebeplerle takip etme zorunluluğuna neden olur. Aynı zamanda bu sorumlulukları diğerlerine aktarabilmenin bir yolu olarak onların en büyük yardımcısı olabilir.

Bilginin kullanımı açısından Bifo(2010)’nin sahip olduğu karamsarlığa benzer bir yerden bakmasına rağmen farklı bir değerlendirmeye yaklaşan Hardt ve Negri(2011) maddi olmayan emek olarak adlandırdıkları yeni bir emek biçiminin günümüzde kendini göstermeye başladığını ve bununla uğraşan kitlenin az olmasına rağmen etkin olduğu için toplumu dönüştürdüğünü savunmaktadır. Maddi olmayan emek ekonomik

düzlemden çıkıp, toplumun değişimi için bir araç olarak alınır. Maddi olmayan emek, onlara göre, toplumsal ilişkileri de üretmektedir, yani öznellik bir bağı vardır. Maddi olmayan emek ile yeni bağımsız işbirliği ağları mümkündür. Bu Marksist devrim anlayışının izlerini taşısa da, onlar sadece işçi sınıfı değil, tüm işçilerin bir özne olarak hareketini esas alır.

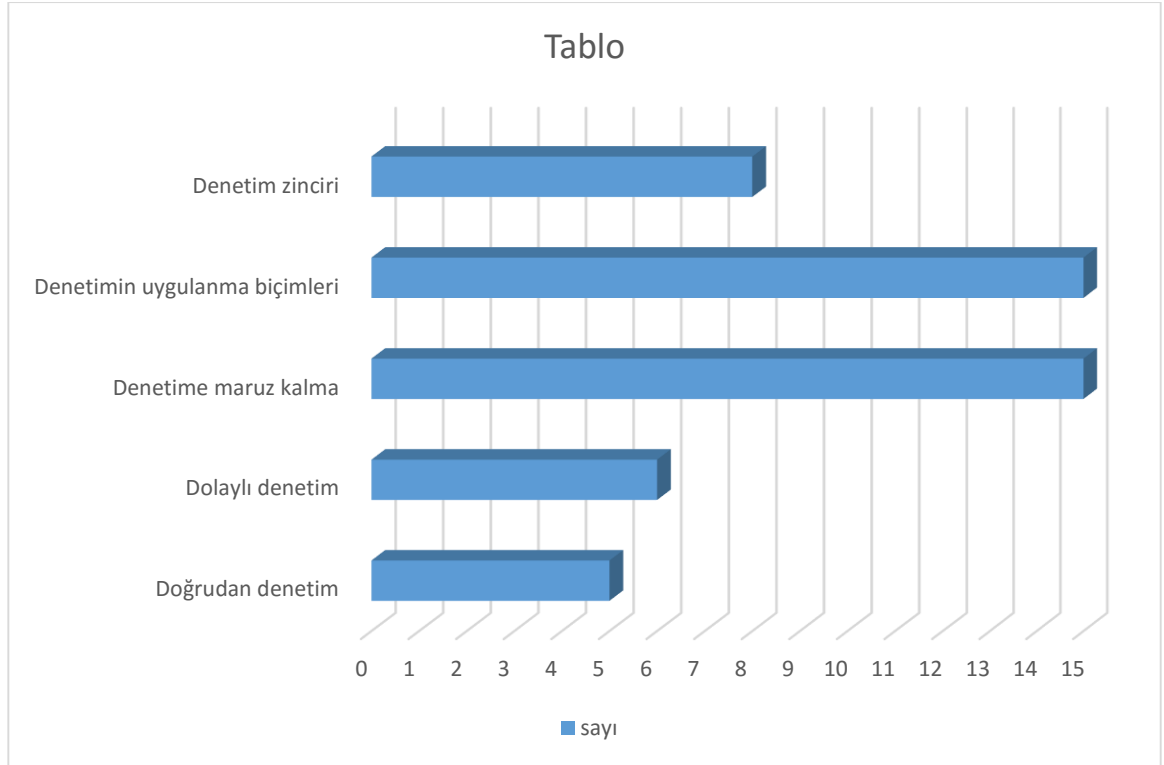
Maddi olmayan emek, entelektüel ve dilsel ürünler ile duygulanımsal ürünlerin ağırlıkta olduğu emek türüdür(Hardt ve Negri, 2011). Bu anlamlarda hizmet ağırlıklı ve teknolojinin üretim aracı olarak yoğunluklu kullanıldığı işlerdir. Maddi olmayan emeğin ürünü maddi değildir ama Hardt ve Negri'ye göre emek maddidir. Beyin ve beden işe koşularak üretim yapılır ve bu nedenlerle yeni hegemonik biçim biyo-politiktir. Direniş ise yeni ağlarla mümkün olabilir. Teknoloji ve maddi olmayan emek çalışanlar için direnişe bir araç olmalıdır ( Hardt ve Negri 2011). Ancak bu kavramsallaştırmadaki genellemeler dikkat çekmektedir. Maddi olmayan emeğin sınırları tam olarak belli değildir ve hem maddi, hem de diğer türlü üretim türleri eşit veya benzer biçimlerde üretilebilir. Yine de, havalimanındaki üretim sürecini açıklaması bakımından fikir vermektedir.

Malzemesi teknoloji ve göstergelerden oluştuğunda bile, insanın zanaatkar yönünü ortaya koyacağını savunanlar da vardır. Zanaatkarın atölyesinde özenerek ürününü yarattığı gibi, bugün de yaratıcılığını ortaya koyabileceğini savunmaktadırlar. Zanaat Sennett (2008)'e göre insanın yeteneklerini ortaya koyduğu üretim süreci olarak değerlidir. Günümüzün toplumunda zanaatkarlık, varlığını veya izlerini korumaktadır. Sennett, zanaatı, güzeli ve iyiyi üretme olarak tanımlamaktadır. Buna göre günümüzün toplumunda egemen olan, bilişim, sağlık gibi sektörlerdeki işlerde de bu anlayış geçerli olabilir. Buna rağmen, bu imkanın net bir şekilde var olduğu bir toplum olmadığı da açıktır. Sennett, eğitimin çok ön planda tutulmasına değinerek, zanaatkarın şehirleşmeyle beraber ilk ortaya çıktığı zamandaki ve devamında ortaçağın belirli bir zümre olduğu zamandan farklı olduğunu açıklamaktadır. Eskinin zanaatkarı üretimi usta çırak ilişkisiyle öğrenen ve ürünü ile temasta bulunan bir üreticidir. Aydınlanma'dan sonra güzel olanı yaratmakla gurur duyan ve bir sanatı icra edenler olarak zanaatkarlara bakış açısında saygınlık vardır. Sonradan makinelerle yaşanan ilişki, üretilenle teması kaybetmek açısından sorunlu olabilmektedir. Yine de zanaatkarlık unutulmadan pek çok görev icra edilebilir. Ama bu imkanın korunması, yine endüstrinin kendine özgü

şartlarına bağlıdır. Mesleklerin bu potansiyeli taşınması, her zaman bunun varlığını garanti altına almamaktadır.

### 4.3. DENETİM

Denetim kategorisi denetimin çeşitleri, denetimin deneyimlenmesi(denetim yapma-denetime maruz kalma) ve denetim zinciri temaları altında incelenmiştir. Taylorizmin etkinliğinin bir parçası olan denetim kavramı, zamanla Post-Taylorizm, Post-Fordizm gibi soyutlamalarla açıklanan toplumun endüstri ile ilgili kısmında görülen değişimlerle beraber dönüşüme uğramıştır. Günümüzde denetim farklı biçimlerle kendini etkin şekilde göstermektedir. “Denetim nasıl uygulanır?” araştırma sorusu kapsamında, denetimin kim tarafından nasıl uygulandığını, bununla paralel olarak hiyerarşik düzenlemeyi ve deneyimlenme biçimlerini anlamak için katılımcılara“Görevlerinizi yerine getirirken diğer insanlarla ilişkileriniz nasıl düzenlenir? (emir komuta zincirleri, takım çalışması, beraber yerine getirilmesi gereken görevler, projeler, eğitimler gibi ), Görevinizde denetim nasıl sağlanır? Hiyerarşinin denetime yansması nasıldır? (denetim zinciri nasıl oluşur, kimler veya neler kimleri veya neleri denetler, sizin denetlemeniz gerekenler ve sizin yaptığınız işleri denetleyenler gibi), Önceden benzer farklı görevlerde çalıştıysanız, denetimde bunun sizin açınızdan yarattığı farklılıklar nelerdir?, Denetimin yerine getirilmesinde kullanılan yöntemler nelerdir? Denetimin sağlanmasında kullanılan araçlar nelerdir?” soruları yöneltilmiştir. Verilen cevaplar ile hazırlanan tablo aşağıda gösterilmiştir.

**Tablo 4: Denetim kategorisi için temaların sıklık bazında gösterimi:**

#### 4.3.1. Denetim çeşitleri

Fiziksel olarak yerinde, yani doğrudan denetim yolları genelde özerk hareket etmenin önüne geçebilmesi ihtimali nedeniyle havalimanında az uygulanmaktadır. Yer hizmetleri şirketlerinde daha alt konumlarda çalışanlar açısından dahi, bilgi ve teknoloji bölümünde anlatılanlardan da anlaşılabilceği gibi belirli bir özerk alan bırakılmakta ve sorumluluk alması sağlanmaktadır. Yolcularla iletişime geçen veya hava taşıtına hizmet veren yer hizmeti firması çalışanları bazı önemli kararları alabilmektedir. Bunların arasında hava taşıtıyla ilgili sorumluluklar daha büyük riskler içerebilmektedir ve onlara daha özerk olabilecekleri bir alan bırakılmaya çalışıldığı gözlemlenmiştir. Havayolu çalışanları bu iki gruptan da daha özerk ve daha çok sorumlulukla hareket etmektedir. **Dolaylı denetim** havayolu çalışanları açısından daha çok söz konusu olmaktadır. Yapılan gözlemlerde dikkat çeken bu yönler katılımcılar tarafından da, ifade edilmiştir.

*“Denetleme ve raporlama genelde üstlerinize yapmış olduğunuz gün sonunda, yazılı olarak bildiriyorsunuz, hem kendi üstleriniz şefleriniz hem de havayolunda sorumlu(...) Havayolunda ve handling’de yaptığınız iş ortada bir iş. Kendiniz bir iş yapıyorsunuz ve yaptığınız iş ve davranışınız herkes tarafından görülür. Bunun en yakını da diğer çalışma arkadaşlarınız,*

*en yakınınızda diğer çalışma arkadaşlarınız görür.” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Şu an havayolunda olsa dahi önceden yer hizmetleri deneyimiyle karşılaştırma yapan katılımcı, daha önceden yolcularla ilgili yaptığı görevde, doğrudan izlenmenin ve rapor vermenin çokluğunu anlatırken, havayolu için ise bunun farklılaştığını belirtir. Yine de havayolunda da doğrudan gözlemler olabilir, kesin ayrımlar yoktur. Doğrudan ve dolaylı olarak çalışmalar denetlenebilir ama bunların yoğunlukları ve biçimleri farklılık gösterebilir.

*“Yolcularla ilgili gelen sıkıntılar genelde müşteri ilişkilerine geldiği için bu bir denetim değil. Kendi içimizdeki güvenlik departmanı ve kalite departmanı, şirket içi denetimle, yine şirkete bağlı bir personel. Ama kalite departmanında, bazı durumlarda kalite ekibi bu denetlemeyi yapıp, bir bulgu bulabiliyorlar, yani bulduklarında eksik şu, şunun miladı dolmuş gibisinden bulgularla karşılaşırsak bizde elimizden geldiğince, düzeltip düzeltmekle yükümlüyük. Handling’i denetlemede, herkes görev tanımını bildiği için, yaptığı işi takip etmekle yükümlü. Her yapılan işte, her bir noktada bir üstümüzden bu iş şöyle olacak gibi doğrudan gelen bir deklarasyon yok bize. Biz vardiyada kaldığımız zaman iki tane personel ya da üç tane personel oluyoruz ama o görev tanımımızın kapsadığı, çerçevede olduğu şekilde operasyonu o gün yürütüyoruz yani o uçuşlar bize emanet.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Aslında doğrudan bireyler tarafından bir denetimden söz etmek zordur. Yolcular gibi direk muhatap olunan kişilerle de doğrudan bir denetim durumu oluşmaz. Çalışanlar genelde hem denetler, hem de denetlenir durumda olabilmektedir. Bu durum, çalışanın bulunduğu konumun sorumluluklarına göre değişebilmektedir. Ayrıca katılımcının ifadelerinden de anlaşılacağı üzere çoğunlukla çalışanlar bir denetim mekanizmasının yoğun baskısından çok sorumluluk duygusuyla hareket etmektedir. Katılımcı-A2 de çok fazla bürokrasi içine girmelerinin anlamsız olacağını çünkü çabuk kararlar almanın ve efektif olmanın gerekli olduğundan bahsetmiştir. **Doğrudan denetim** ise tamamen terk edilmemektedir.

*“Bağlı bulunduğumuz havalimanına bağlı hem Devlet Hava Meydanları İşletmesi tarafından hem de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından periyodik olarak denetlemelerimiz yapılıyor. Aynı zamanda International Air Transport Association (IATA, havayolu kuruluşlarının üye olduğu bir ticari kuruluş) üyesi olduğumuz için, IATA tarafından denetleme yapılıyor.” (Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi).*

Katılımcının bu ifadelerinde farklı kurumların da denetlemeler yaptığı anlaşılmaktadır. Ofiste görev alan Katılımcı-B1 ise yakın olmanın getirdiği birbirinin işini olumlu anlamda sağlama için takibin altını çizer. Departman içerisinde kendilerinin üst amirlerinin denetlediğini, departmanın da kalite birimi tarafından denetlendiğini belirtmiştir. Yönetici konumundaki Katılımcı-C1, işlerin dağılımı yapıldıktan sonra çalışanların bitirmekle mükellef olduklarını söylemiştir. Yine ofiste görev alan Katılımcı-B2 farklı anlamlarda da denetimler yapıldığını açıklar:

*“Kendi şirketimle ilgili dakiklik takibi yapıyorum. Gene bir takım sahip olduğumuz ruhsatların temlit takibini yapıyorum. Bazı sözleşmelerin temlit takiplerini yapıyorum. Diğer şirketlerle ilgili bizden istenen bir takip yok ama hani bazen yeri gelince iş gereği ona da bakıyoruz.”(Katılımcı-B2, kadın, havayolu şirketi)*

Kabin görevi yapan Katılımcı E1 ise kabinde çalışan amirler ve uçuş ekibinde yetkili olanların yaptıkları işle ilgili denetim yaptıklarını, kalite departmanının ise tüm ekibi denetlediğini anlatmıştır. Yolcuların da, fikirlerini ifade edebilecekleri formlar olduğunu söylemiştir.

Yer hizmetleri firmasında çalışan katılımcılar F3 ve F4 ise havayollarının denetlemeleri ve kalite kuruluşları, sivil havacılık kuruluşları ve şirket içi kalite denetimleri olduğunu belirtmişlerdir. Yolcu hizmetleri tarafında daha yaygın olarak kendi şeflerinin ve müdürlerinin de doğrudan ve dolaylı denetimler yaptığını belirtmişlerdir. Katılımcı F3 sürekli bir denetim halinde olduklarını belirtmiştir. Sorumlulukların aktararak uzandığı halkanın uçlarında olanlar, farklı birimlerden daha fazla denetlenmektedir. Katılımcı F5 de bu durumu “*her zaman denetleme altındasın, yani bir gözetim altındasın*” şeklinde ifade etmiştir.

#### **4.3.2. Denetimin Deneyimlenmesi**

Denetimin deneyimlenmesinde, sorumlulukların yerine getirilmesi için diğerlerine yapılan görevlendirmeleri denetleyenler olarak ve aynı zamanda denetlenenler olarak deneyimlerin olduğu bilgisine ulaşılmıştır. Yapılan gözlemlerde iki deneyimin bir arada iç içe olduğu görülmüştür. Bireyler adına ikisinin konuma göre farklı olduğu belirgindir ama en alt konumda olarak görülebilecek durumda dahi, iş arkadaşlarını denetleme söz konusu olabilir.

**Denetime maruz kalma** ilk öne çıkan temadır, diğeri ise denetim yapmadır. Tüm çalışanlar bir şekilde denetime tabidir. Denetleme görevi için de aynısını söylemek mümkündür. Görüşmelerde katılımcıların tamamı denetim deneyiminden bahsetmiştir.

*“Havayolu firmasının kontuarlarına(yolculara uçuşa kabul yani check-in hizmetinin verildiği yerler) ben bakıyordum. Vardiyam içerisinde açılan ve kapanan tüm kontuarların sorumluluğu bendeydi ama tabi burada, biz de havayolu yetkilileriyle, görevlileriyle bir bağ kuruyorduk. Gerek yolcularımız, gerek yaşanan olaylar, komplike bir sistem var, yaptığınız ya da yapmadığınız bir şey size neden yapıldı ya da neden yapılmadı gibi, hem yolcu tarafından şikayet olarak ya da diğer çevrelerden bazı sorular, sorunlar olabiliyordu. Bu beraber çalıştığımız hareket(yolcu tarafı değil, hava aracına hizmet veren birim) olabilir, acenteler, sorumlu olduğumuz kişiler, bunlar anlamında bazı sorunlar sıkıntılar yaşayıp bunun sonucunda nasıl söyleyeyim, durumu değerlendirip açıklama yapmak durumundaydık.”*  
(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)

Katılımcı yer hizmetleri firmasından havayolu firmasına geçince denetimle ilgili deneyimleri farklılaşmıştır. Onun ifadelerinden, uzmanlığın denetimle doğrusal anlamda bir ilişkisi olduğunu gözler önüne serer.

*“Şu anda tam tersi oldu, şu anki bakış açımız, yani şöyle, aslında aynı işi yapıyor olsak da bakış açımız biraz farklı. O zamanlar yapmam gereken işlerin neden yapılması gerektiğini şimdi daha iyi idrak edebiliyorum, örnek olarak. Handling’de sürekli takip etmem gereken, sorumluluk sahaları yoktu. Açılan kontuarların (yolcuların uçuşa kabul edildiği check-in işleminin yapıldığı yerler) sorumlulukları yetiyordu. Vardiya içerisinde sadece bu işi (kontuarların takip edilip, sorunsuz şekilde, talimatlar dahilinde, check-in yapılması ) yapıyorduk, bu işe kanalize oluyorduk. Onun haricinde eğer uçuş yoksa o anda (yani kontuar açık değilse, takip edilecek check-in işlemleri yoksa ki bir vardiyanın büyük bölümünde daima devam eden check-in işlemleri olur), tabi ki o anki duruma göre değişik işlerde yapabiliyorduk ama yaptığımız ilk iş olarak tek bir işimiz, sorumluluğumuz vardı.”*(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)

Denetime maruz kalma açısından farklı pozisyonlarda görev alan katılımcının açıklamalarında dikkat çeken, havayolunda şu an çalışırken işi, daha çok planlayan ve

kararlar alan kısımda yer almasıdır. Daha önceki görevinde direktifleri alarak işleri gerçekleştirme ve sonuçlandırmada daha çok yer almıştır. Yapılan gözlemlerde, yolculara yer hizmeti verirken de kararlar almak gerektiği gözlemlenmiştir ama havayolu çalışanları kararlar alarak ve yapılacak işleri deklere ederek yerine gelmesini sağlamaktadır. Havayolu çalışanları açısından da yine yolcularla ve diğer sorumlu olunan kişilerle bizzat görüşülerek, deklere etmeden gerçekleştirilen görevler olabilir. Hesap verme her türlü birim için geçerlidir.

Kabin bölümünde görev alan Katılımcı-E1 ise, bu alandaki çalışmanın kendi şartları nedeniyle denetimin aldığı biçimi açıklar:

*“Uçakta kabin de görev alanlar dışında, dört kişi çalışıyorduk ve bir tanesi kabin şefimiz, oluyordu. denetleme işini kendisi sağlıyordu, uçuşlarda kabin şefi gerçekleştiriyordu, gözetleme ve denetleme, kontrol etme işini. Bunun dışında genelde ayda bir kez kalite departmanından bir görevli uçuşumuza katılıp bütün kabindeki görevli olanları denetliyor ve bizle ilgili yani görevimizi doğru yapıp yapmadığımızla ilgili rapor hazırlıyor. Yolcuların genelde uçuşla ilgili problemlerini, düşüncelerini yazabildiği formlar oluyor genelde uçakta ve memnun kalıp kalmadıklarını bu formlara yazıp şirkete bildirebiliyorlar.”(Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı F1 ise yer hizmetleri verirken uçak tarafında yaşanan denetimden bahseder. Yer hizmetleri içinde diğer bölümlere göre daha çok özerklikle hareket edilebilse dahi, bu bölümde, denetim, takip edilen işlerin önemi ve yoğunluk dahilinde doğrudan gözlem ve kararları danışma şeklinde olabilmektedir. Katılımcı F2'nin de vurguladığı gibi onların ilk sorumlulukları amirlerinedir. Daha büyük bir özerkliğe sahip olan havayolu çalışanları da, bazen, uçak tarafında denetleyici olabilir:

*“Tüm havacılık IATA kuralları denilen çok sıkı kurallar zinciriyle dünyadaki havacılık sisteminin güvenliği sağlanıyor. Ama bizim kendi şirketimizdeki hiyerarşiden bahsederseniz eğer, bir sürü eğitim alıyoruz, tazeleme eğitimleri oluyor. Havayolu şirketiyle yaptığımız brifingler oluyor, kaptanla yaptığımız brifingler oluyor. Bunlarla ilgili bir sürü prosedür var, onları uygulamaya çalışıyoruz, bir sürü kurallar zinciri var. Zaten bütün şirketleri, havayolu olsun, yer hizmetleri olsun, sivil havacılık denetmenleri denetliyorlar. Biz kendi şirketimiz içinde de denetimler yaşıyoruz, genel müdürlük tarafından. Sivil havacılıktan da, IATA' dan da denetim alıyoruz, bütün o kurallara dikkat etmeye çalışıyoruz çünkü gerçekten hassas bir nokta, zincirin bir halkası koştugu zaman, diğer bütün operasyona yansiyabiliyor bunlar.”(Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*



Katılımcı tüm bu denetlemelerin yapısını açıklar. Buna göre doğrudan bir denetim, nadiren olmaktadır. Çalışanların sorunları bilgilerine başvurarak çözmeleri tercih edilmektedir. Denetimin buna izin verecek şekilde düzenlendiği anlaşılmaktadır.

*“Genelde dışarıdan takip olur. Çünkü onlar da zaten bu işi yapmış insanlar oluyor, amirlerimiz ya da şeflerimiz. Departman şeflerinden bahsedeyim, bazı durumlarda tabii ki bizlerle beraber oluyorlar. Bazı durumlarda da bize bırakıyorlar, ama işte inisiyatif de alabiliyoruz, alabilmek zorundayız çünkü kısa sürede bazı problemleri aşmak zorundayız. Eğitimi bu doğrultuda aldık, zamanla yarıştığımız için kendi inisiyatifimizi kullanabiliyoruz operasyon sırasında var ama çok karar almadığımız zamanlarda da, bir üst amirimize mutlaka danışmak zorundayız.”* (Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)

Katılımcı-F6 ise bir çalışanın performansının denetlenmesi için hata yapmasının yaratabileceği sıkıntıyı denetim açısından deneyimlenmektedir: *“Bu işte iyi olmak için öğrendiklerimi uygulamaya çalışıyorum. Hata yapmamak önemli iyi olmak için, tabii.”*

Katılımcılar **denetim yapmayla** ilgili yaptıklarının büyük kısmını zaten yukarıda yer verilen görüşmelerinde işlerinin parçası olarak anlatmıştır. Bunları yinelemek yerine Katılımcı-A1’in özellikle denetim yapılmasından bahsettiği sözlerine bakmak yerinde olacaktır:

*“Yolcu tarafını sordunuz, kontuarlar vardır check-in işlemi için, öncelikle bunların zamanında açılmış olması lazım, buraları kontrol etmekle yükümlüüz, her bir uçuş için, uçuşlara göre farklı olabilir bu, bazıları için iki buçuk saat bazıları için iki saat önceden, bunlar açılmış mı, logolar yansıtılmış mı, havalimanında yolcuların yönlendirilmesi için boardlarda bilgiler doğru yansıtılıyor mu, varsa bir gecikme ve biz bunu deklere etmişsek hava limanı otoritesine ve handlinglere bu bilgi doğru yansıtılmış mı monitörlere, yani yolcular maksimum bir şekilde sıkıntısız, işlemlerini yaptırabilsin diye.”* (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)

Yolcularla ilgili denetimler yanında, hava araçları takip edilmektedir. Hava araçlarına uygulanan işlemlerin takibi en az yolcu tarafı kadar çok olabilmektedir.

*“Uçak tarafında da yine kendi ana baselerimizde(kendi çalışanlarımızın bulunduğu yerlerde), yapılması gereken işlemlerin yolunda ve güvenli biçimde yürütülüp yürütülmediğine dair, bizim düzenli*

*checklerimiz(kontrollerimiz) vardır. Uçağın içinin temizlenmesinden tutunda, uçağa (yolcuların yüksekteki kapıdan yere kadar inmesi için) yanaştırılan merdivenin temizliğine kadar, her şeyin zamanında olup olmamasından, bagajların saatinde(zamanında) getirilip getirilmemesi ya da gelen (meydana iniş yapan) uçakların bagajlarının yapılan anlaşmalara bağlı olarak belirtilen zamanda banta(yolcuların bagajlarını aldıkları yerde dönen ve bagajların üzerinde döndüğü kısım) zamanında verilip verilmediğine kadar.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

Yönetici konumunda bulunan Katılımcı-C1’in sözleri de denetimin yerini açığa çıkarmaktadır. Her türlü sürecin takibine yönelik bir çaba vardır ve bu çabanın pek çok sebebi bulunmaktadır. Bunların içinde alt düzeyde çalışanların amirlerine karşı sorumlulukları yanında, organizasyonların birbirine karşı konumlarının da yeri vardır:

*“İşimiz gereği son derece hassas bir konumda bulunuyoruz. İşimiz operasyonel takip gerektiren bir iş. Dolayısıyla yapılan bütün mesajlaşmalar, bizim gönderdiğimiz talimatların alınıp alınmadığı ve uygulanıp uygulanmadığı yazılı olarak mutlaka kontrol edilmektedir. Bununla alakalı elbette bizim kayıt formlarımız var, bir takım takip metotlarımız var. Karşıdan gelen teyitlerin saklanma zorunluluğu var ki ileride olası polemiklerde ve ortaya çıkan sorunlarda geriye dönerek karşı taraftan aldığımız onayı, teyidi, onların üst birimlerinin dikkatlerine sunalım ve böylelikle problemin tekrarını önleyelim. Çok sıkı bir takip mekanizmamız var. Hem kendi şirketimiz içinde hem de diğer şirketlere karşı takip etmemiz gereken konular var.”(Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Katılımcı şirketlerin kendi içlerinde ekipler halinde hareket ettiklerini belirtir. Bunun farklı denetim mekanizmalarını da sağladığını çarpıcı şekilde açıklar.

*“Zaten eğitimlerimizde ve mesleki jargonumuzda da bunu kullanırız. Bir iç müşterimiz vardır bir de dış müşterilerimiz vardır. Kendi şirketimiz içerisinde farklı organizasyonların birbiriyle bağlantılı çalışması söz konusu. Kaldı ki her şeyin ötesinde bu bağlantıların departmansal bağlantılar dışında da, kalite departmanı tarafından, genel olarak overall(genel anlamda) hizmetlerin kalite manasında denetimi ve kontrol edilmesi söz konusu. Bunun yanında dediğiniz gibi bir hizmet sektörüüz biz ve hizmeti satın alan bir firmayız. Dolayısıyla ödediğimiz paranın karşılığının doğru alınıp alınmadığını da çeşitli mesleki denetlemelerle kanıtıyoruz. Dolayısıyla hem iç hem de dış denetlemelerimiz ve bağlantılarımız oluyor.”(Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

### 4.3.3. Denetim Zinciri

Havayolları çalışanları yer hizmetleri çalışanlarının verdiği hizmetleri denetlerken, yer hizmetleri firması ve havayolları içerisinde de bir denetim mekanizması vardır. Teknik bilgide üstünlüğün ön plana çıktığı bir yapı söz konusudur. Liyakatin önemli olduğu göze çarpar ve meritokrasi'nin ilkelerine göre hareket edildiğini tespit etmek mümkündür. Yine de saf bir bilgi üstünlüğünden öte, çeşitli bilgilerin bir arada olduğu ve ön plana çıktığı durumlar söz konusudur. Uçuş ekipleri gibi yoğun teknik bilgiye sahip çalışanların özerklik alanı geniştir ve konum olarak aldıkları yer üstlerdedir. Gelir gibi göstergelerin hiyerarşide belirleyici olduğundan bahsetmek zor olsa da, gelir açısından da karşılığını az ya da çok bulan konumlar söz konusudur. Konum olarak daha üstlerde yer alanların daha çok boş zaman ve az doğrudan sorumluluk alabilme imkanlarıyla hareket ettikleri gözlenmiştir ama bazı üstünlük atfedilen konumların bu anlamda diğerlerinden daha aşağıda kalabilecekleri bir gerçektir. Bu nedenlerle dikte edilenlerin takibi açısından sıkı bir mekanizma söz konusudur. Katılımcı-C1 bunu son derece güzel bir hiyerarşik sisteme ve takip mekanizmasına sahip olduklarını açıklayarak aktarır. Katılımcı-A1'in altını çizdiği görev tanımı gibi kavramlar birebir denetimlerden çok sorumlulukların dolaşımının nasıl sağlandığına işaret eder. Birebir kişiler nezdinde değil, tanımlamalar ve yükümlülükler gibi kavramlar karşısında konumlanmalar şekillenir. **Denetim zincirini** oluşturan birimler bölümlere göre farklılık göstermektedir. Havayolu içerisinde daha esnek yapılar gözlenirken, Katılımcı-E1 kabinde pilot, şef ve onun altında çalışanlar olarak bir hiyerarşiden bahseder. Yer hizmetlerindeki yapı biraz daha katmanların belirgin olduğu bir yapıya yaklaşır:

*“Bizim şirketimiz istasyonlara ayrılmıştır Türkiye üzerinde ya da yurtdışında. İstasyon bazında planlar var. İstasyonda uçak sayısı etkilidir, personel sayısı etkilidir ama belli bir kurallar zincirimiz vardır, mesela personelin ekipman kullanma zorunluluğuyla ilgili, bir sürü eğitimimiz var. Örnek veriyorum kulaklıksız uçak altında ya da sert burunlu ayakkabı olmadan uçak altına gitmemiz kesinlikle yasaktır. Şirket bize bir yaptırımda bulunabilir, kural ihlal formları ile bunları yerine getirmediklerimiz zaman. Bunları Sivil Havacılık da denetliyor aynı zamanda, bunlar sadece şirketimizin koyduğu kurallar değil. Rutin sağlık kontrollerimiz de oluyor tabii, işitme kontrolü, gibi her şekilde kontroller yapılabiliyor. Görev dağılımı ise vardiya amirlerimiz yapıyor, şeflerimiz yapıyor. İstasyonda müdürlükler, şeflikler ve baş müdürlük olarak bizim istasyonumuzda, baş*

*müdür, müdür, departman müdürleri, arkasından da departman şefleri olarak bir hiyerarşik düzen var. Biz de vardiya sorumlulukları da var ayrıca, şefliğin altında, aynı görevi yapan bizlerle.” (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

*“Bütün planlamaları amirlerimiz yapıyor, vardiya şeflerimiz yapıyor veya vardiya sorumlularımız yapıyor. Onlar da bizleri takip ediyor tabi, işte (telsizden) Ali Mehmet uçağınız frekansa girdi mi gibisinden.” (Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

İş yerlerinde Taylorizmin ilkelerinde olduğu gibi sıkı ve ödülle motivasyon sağlamaya yönelik denetim biçimlerinden başlayarak, Hawthorne çalışmalarının gösterdiği gibi davranışa yönelik yaklaşımlar, teknolojinin gelişimi ile teknolojiyi denetim için işe koşan, elektronik gözetim teknikleri gibi yaklaşımlar geliştirilmiştir.

Toplumsal anlamda zorunlu olarak yapmaya teşvik (Facilitation) Tripplett'den Elektronik Gözetime kadar incelenmiş bir konudur ve 19.yüzyıldan günümüze kadar gelen bir süreçtir. Başkalarının varlığı söz konusu olduğunda insanların performansındaki etkilerine odaklanır. Başkaları var olduğunda performansı artırdığı düşünülür. Ancak araştırmalar çok yönlü sonuçlar bulmuştur ve bunun olumsuz etkileri de tartışılmaktadır. Triplet'tin 1890'daki çalışması başkalarının varlığında daha iyi performans verildiği düşüncesini, bisikletçilerin başkalarıyla beraberken daha iyi zamanlar yapmalarından esinlenerek, çocukların balık oltasının misinasını başka çocukların varlığıyla daha hızlı sardıkları deneyiyle güçlendirmiştir. Triplet'tin çalışmasında varlığı dikkat çeken şey rekabettir, Allport (1920'den aktaran Aiello&Douthitt 2001) ise rekabeti dışarıda bırakmak için kağıda belli kelimelerin çağrıştırdığı tartışma konularının yazıldığı bir deney yapmıştır. Allport'un deneyinde yine başkalarının varlığında sayı olarak çok konu yazılsa da, kalite olarak yalnızken yazılanlar daha iyidir. Dashiell (1930'dan aktaran Aiello&Douthitt 2001) ise başkalarının varlığının çeşitli biçimlerde olabileceği için, sadece seyirci gibi izleyen, izleyip fikir belirten, rekabet etmeyen katılımcılar ve rekabetçi katılımcılarla deneyler yapmıştır. Genel olarak izlenen grup en hızlı, rekabetçi grup ikinci en hızlı olmuştur. Bir diğer sonuç fiziksel olarak varlığın zorunlu olmadığı ve sonuçların takip edilmesi gibi faktörlerin de aynı etkileri yaratabileceğidir.

Toplumsal anlamda zorunlu olarak yapmaya teşvikin sonuçları; itki, kendini başkalarıyla karşılaştırma yapma ve bilişsel süreçlerle açıklanabilir. Zajonc (1965'den

aktaran Aiello & Douthitt 2001) başkalarının varlığının itkiyi artırıp basit ya da karmaşık işleri yapmada performansı artırdığını belirtir. Cotrell (1972'den aktaran Aiello & Douthitt 2001) ise başkalarıyla kendini karşılaştırmayla ve başkalarının değerlendirmesini gözeterek, gösterilen performansın arttığını savunur. Ona göre itki de öğrenilen bir tepkidir. Goffmann (1959'dan aktaran Aiello & Douthitt 2001) ise insanların bu anlamda sergiledikleri performansların etki bırakmak üzere tasarlanıp sahnelenmesini ön plana çıkarır. Baron (1986'dan aktaran Aiello & Douthitt 2001) ise bilişsel işlemler yapma bazında başkaları varken yaşanan artış üzerinde durur. Ona göre itkinin varlığı ya da itkiye benzer etkiler yaratan durumlar, basit işlerde artışı tetiklerken, karmaşık olanlarda tersine etki yapar.

Elektronik performans gözetimi basitçe bilgisayar, telefon gibi elektronik aletlerin kullanımıyla, doğrudan olmasa da, dolaylı şekilde elektronik kanallardan elde edilen veri ile performansın denetlenmesidir. Elektronik performans gözetiminin bireysel düzeyde ve grup olarak etkileri söz konusu olduğunda, farklı düzeylerde gözetimlerin performansta olmasa da stres ve göreve atfedilen önem gibi unsurlar da farklar yaratabileceğini gösterir (Aiello & Kolb 1995'ten aktaran Aiello & Douthitt 2001). Fiziksel olarak bir süpervizörün kontrolündeki gözetimde yer ve zaman belli iken, elektronik gözetim bu faktörleri ortadan kaldırır. Aiello & Svec (1993'ten aktaran Aiello & Douthitt 2001) elektronik gözetimin karmaşık işlerde performansı olumsuz etkilediğini savunur. Gözetimin yapıldığı kanallar ve biçim, performansı sağlayanın kontrolünde olduğunda ise, bu olumsuzluğun önüne geçilebilir.

Teknolojinin denetimde değişik şekillerde kullanımına bakıldığında çalışanlar açısından olumsuz durumlar oluşturabileceği görülür. Elektronik performans denetimi işçilerin özel alanını ihlal eder ve üzerlerindeki performansla ilgili baskıyı artırır. (Attewell, 1987; Boehle, 2000; Bylinski, 1991; Cook, 1999; DeTienne, 1993). Elektronik gözetim ile ilgili daha farklı bakış açıları da vardır. Folger, Konovsky, and Cropanzano (1992), Stanton (2000), Alge (2001) elektronik performans denetiminin, herkesi eşit gözlemleme imkanı nedeniyle, özel yaşamı kısıtlayıcı yönünden çok adil oluşu yönünün ön plana çıkarabileceğine dikkat çeker. Buna rağmen, teknolojik aygıtların denetim için kullanıldığı durumlar, çalışanlar açısından, eski düzende doğrudan yapılan müdahale ve denetimin, bugünkü karşılığıdır. Parenti (2001) elektronik performans denetimini,

moderneşmeyle ortaya çıkan gözetimin bilgi teknolojileri ile buluşmuş hali olarak ele alır. İşçiler üzerinde yoğun bir baskı oluşturduğu için eleştirir.

Zuboff (2015) çağımızın ekonomisini izlemeye dayalı bir kapitalizm olarak adlandırır ve bu adlandırmayla enformasyon sistemlerinin kullanımı ile elde edilen kişisel verilerle ilgili sorunları gündeme getirir. Elde edilen dev boyuttaki veri saklanır ve insan davranışını yönlendirme gibi amaçlarla kullanılır. O, insanlığı, bilgi teknolojilerinin yarattığı bilgiye dayanan bir uygarlık ile ele alır. Ona göre, toplum enformasyona bağlı olarak gelişimini şekillendirir.

Dubois, Heidenreich, La Rosa ve Schmidt (1995) Taylor-Ford modeli olarak tanımlanan model ile, Post Taylorist olarak adlandırdıkları, son 50 yılda dönüşümü ile ortaya çıkan modeli, eski ve yeni ekseninde karşılaştırırlar. Küresel kontrolden durumsal kontrole, hedefler doğrultusunda dikte edilen üretim yönergelerinden yerel şartlara uygun düzenlenmiş kararlara, merkezi karar mekanizmalarından işçilerin ve üretimde uzmanların kararlarına, algoritmik ve veriye dayalı kontrol altında tutmadan kişilere göre değişen ve sistemlere kısmen dayalı üretimin kontrolü hakkında bilgiye, emirlerden günlük ortamlarda bilginin değiş tokuşuna geçiş, dönüşümün en temel göstergeleridir. Tüm şartların kontrol altında tutulmasının sağlanmasından farklı şartlara kolay uyumun sağlanmasına geçilmiştir.

Dubois ve d. (1995) özellikle bilgisayarlı bir denetimin sağlanabileceği günümüzde dahi, İtalya ve Fransa gibi ülkelerdeki örnekler üzerinden, çalışanların gönüllü katılımı ve bilgisayarlı sistemin eksikliklerini telafi etmeden, tamamen bilgisayarlarla düzgün bir denetimin sağlanamayacağını vurgular. Bu anlamda özellikle üretimin planlanması ve takibinde ustabaşı veya şef gibi görevlerde olanların rolüne dikkat çekerler.

Araştırmada denetim konusu değerlendirildiğinde, teknolojinin kullanımının denetimle oldukça iç içe, elektronik gözetim gibi uygulamaların ötesine geçebilecek bir konumda olduğu dikkat çeker. Çalışanlar açısından, teknolojik aygıtlar hem bir özerkleşme ve sorumlulukları takım içinde veya başka organizasyonlarla paylaşma aracı, hem de denetimi sağlayan, adeta bireyin üzerindeki gözdür. Foucault'nun dikkat çektiği iktidar anlayışında görünmez bir odakta kalan, otorite olarak bir kişiye atfedilemeyen denetimi sağlar. Böylece gözetim teknolojiden de yardım alarak bütün mekana yayılır ve görünmez bir hal alır. Bu gözetim aslında doğrudan gözetimden daha etkili şekilde

çalışabilir çünkü her yerdedir. Her an her yerde bilgiye ulaşmak mümkündür ve gözlemlenmek mümkündür. Sorumluluğun bu anlamda her yerden her şeye ulaşabilmek sayesinde, her türlü alanda ve her türlü gelişmeden sorumlu olmak haline gelmesi, denetimin de her şeyi kapsayacak ve her yerde olacak şekilde yayılabilmesini temin eder. Denetim sadece alt kademedeki çalışanları ilgilendiren bir durum değildir. Tüm seviyelerdeki çalışanlar denetime tabidir. Herhangi bir birey otoritesinden değil, görünmeyen bir kaynaktan gelen gözetim, herkesi içine alabilecek etkinliktedir.

Vasıf tartışmaları da denetimle beraber ele alınır. Çalışanları vasıflarının genel olarak arttığını savunan bir eğilime karşı vasıflı ve vasıfsız işçiler arasında mesafenin arttığını savunan bir eğilim bulunmaktadır. Bunlardan ilki genişleme kuramı, diğeri ise kutuplaşma kuramıdır. Hem vasıflı hem vasıfsız işlerin vasıf düzeylerinde artış olduğunu savunan Oesch&Menez gibiler, Drucker gibilerle aynı saflarda görünmektedir. Daha eleştirel olan kutuplaşma kuramcıları ise Braverman etkisinde ilerler. Onlar elit-profesyonel işler ve enformel(kayıt dışı)- geçici-düşük ücretli işlerin her ikisinde de artış olduğunu ama bunların birbirinden şartlar gibi açılardan ve vasıf açısından kutuplaştığını savunurlar. (Zencirkıran 2015). Castells (2010) ise kutuplaşmanın geçerliliğini sorgular ve bu kutuplaşmanın mümkün olması için yarı vasıflı ve vasıfsız işlerin aynı kaderi paylaşması gerektiğini ama yarı vasıflı işlerde bu denli bir artış olmadığını rakamlarla sunar. Buna göre 1950’li yıllarda gelişmiş ülkelerde yüzde on üç düzeylerinde olan yarı vasıflı işler günümüzde ancak yüzde on yedilere ilerlemiş, oysa profesyonel işler, yüzde on üçlerden yüzde otuzlara ilerlemiştir. Kaya (1994) Türkiye’deki durumu değerlendirdiğinde benzer bir eğilim görür ve 1980’lerden sonra profesyonel işlerin hızla artarken yarı vasıflı işlerin aynı hızda artmadığını belirtir. En çok artış rutin ofis işlerinde olmuştur (Zencirkıran 2015). Profesyonellik ve vasıf ön plana çıkarken, rutin işlerin yerine getirilmesinde, otoritenin konumu da önemlidir.

Örgütlerde otorite çeşitleri hiyerarşik ve işlevsel olarak iki kolda değerlendirilebilir (Zencirkıran 2015). Aslında örgütlerin günümüzde aldığı biçime göre değerlendirildiğinde, hiyerarşik ve işlevselden daha farklı biçimler alması kaçınılmazdır. Otoritenin aldığı biçimler Foucault’nun iktidar analizinin de ortaya koyduğu gibi, görünür bir yerden görünmez olana doğru kaymıştır. Baudrillard’ın yer verdiği göstergelerin hakimiyeti altında yaşadığımız günümüzün toplumunda, iktidarın

bu alanla ilişkisi kaçınılmazdır. Teknoloji bu anlamda iletişimdeki medya (aracılık) görevini bu anlamda da yerine getirir. Böylelikle aslında kültürün anlaşılmasında dilin çözümlenmesine ağırlık veren kuramcılarının fikirleri önem kazanır.

Kavramsallaştırmada farklı tabakalar olarak olmasa dahi, dilin, ontolojik olarak ayrı bir mahiyete tekabül eden, düşünce ve iletişim ile günlük pratikler arasında bir aracılık yönü vardır. Günlük pratikler içerisinde ve dilde, her birine kendine özel bir yer verilerek yapılan açıklamaların yer bulması daha makul görünmektedir. Bu noktada, toplumsal pratiklerde olmasa da, dildeki kavramsallaştırmada bir yapıya işaret eden sembolik düzene başvurulabilecektir ve böylece Lacan'a başvurmak yerinde olacaktır. Lacan'da, özneye görünen haliyle nesnelerdeki bir eksiğin, ideolojiyle ilişki içerisinde, arzuyu tetikleyerek bir nesneden bir ötekine geçişi nasıl tetiklediğini ele alınır. Bu araştırmada, teknolojik aygıtlarla kurulan iletişimde üretilen göstergeler de, ideoloji ile bağı dahilinde, denetim ve kontrol ekseninde değerlendirilebilir (Zizek 2008). Zizek (2008)'in babanın tarihte değişen konumundan hareketle yaptığı değerlendirmeye de yol göstericidir. Buna göre post-modern baba, çocuğunu dayakla ya da zorlamayla bir şeye yapmaya razı eden değil, daha hileli bir yolla onu duygusal olarak ikna olmaya zorlayandır. Ayrıca yine Lacan'da yer bulan, öznenin sembolik bir düzeni, hem onu kontrol eden bir mekanizma, hem de onun avantajına çalışan bir mekanizma olarak var etmesi, Zizek tarafından para gibi soyutlamaya dayanan değerler üretmenin önemini kavramaya yardımcıdır. Para gibi değerleri yaratan soyutlama, ilişkileri yerinden sökerek, bir gösterge düzeni yaratmaktadır. Çağımızın toplumunda bilginin edindiği konum, teknolojik aygıtların ürettiği göstergelerin de böyle bir değeri ürettiğini düşündürmektedir. Zizek'in bir diğer yaklaşımı, kapitalizmin doğasını analiz eder ve onun temelinde bir eşitsizlik görür. Zizek ideolojiyle olan bağı göstererek, eşitsizliği kapitalizmin ürettiği bir şey olarak çözümlenmesinde sembolik düzenin rolüne değinmektedir. Özneler çizikli yani eksik, parçalanmış özneler olarak sembolü deneyimleyebilir, gerçek ise tözdür ve özne bulunmaz. Bu bir antagonizmanın temelini atıldığı noktadır. Sembolik düzenin içindeki kavramlar hep bir eksik içerir, bu sayede varlıklarını temin ederler, özne bu kavramları anlamak için kendisi de bir eksik olarak var olur. Böylece antagonizma her şeyde, temelde, algılamada olan bir şeydir. Yanlış bilinç ideolojinin kendisi, var olmanın gereğidir.



Onun bu yaklaşımından hareketle, kapitalizmle ilgili değil ama sembolik düzende algılanan temel bir eşitsizlik olarak, zamanda bir eşitsizlik ve boş zamanın imkansızlığı durumu önemlidir. Buna göre boş zaman da ayrıcalıklı bir kesim tarafından kullanılabilen bir şeydir. Zaman zaten eşitsiz olduğunda deneyimlenebilmektedir ve sadece para ve sermaye değil, zamanın bu deneyimlenme şeklinin bir artışı, yani boş zamanı ve bir artışı, belki de kayıp zaman vardır. Böylece çalışanlar bu pek çok sorumluluklar ortamında zamanlarını yetirmeye çalışırken, zaman ve boş zaman da kategoriler yaratmaktadır ve bunun için mücadele verilmektedir. Yapısal ilkelere bağlı olmakla beraber, zamanla ilgili bu yaklaşım, aktörlerin de yeri hesaba katıldığında, zamanın toplumsal ilişkiler açısından ifade ettikleri ile ilgili ufuk açıcı sonuçlar ortaya koymaktadır. Çalışanlar açısından, zamanın yapısal özellikleri bazında bir çaresizlikten öte, bir mücadele ve zamanın üretimine katkı söz konusudur.

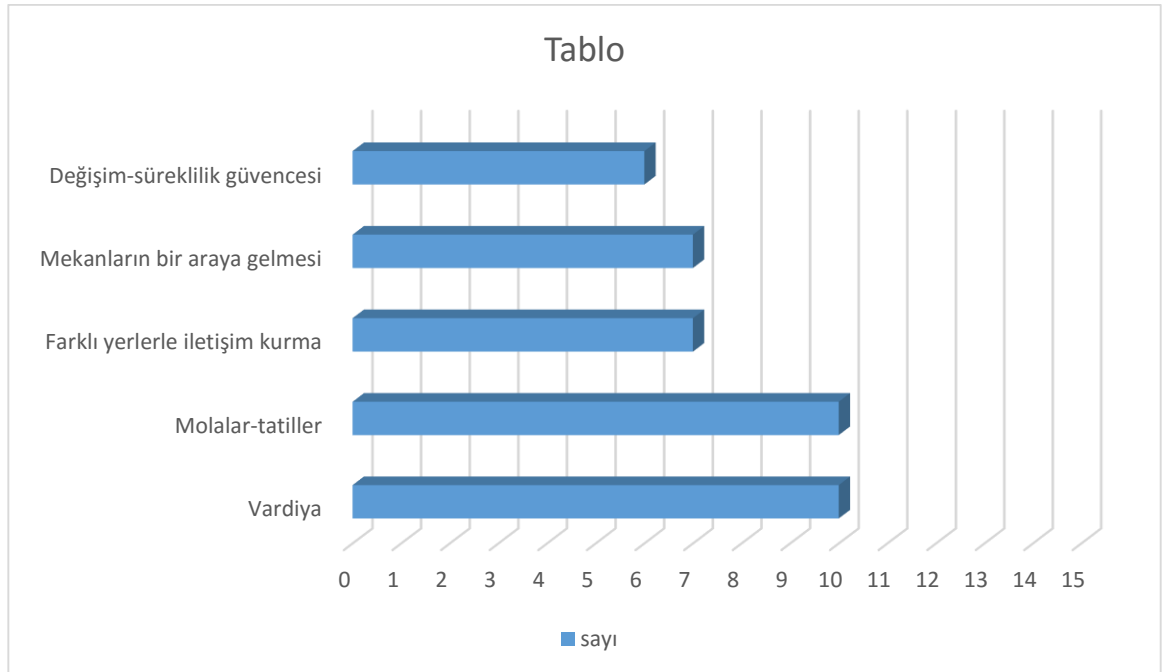
#### **4.4. ESNEKLİK VE ZAMAN-MEKAN**

Esneklik günümüzün çalışma ortamında, her türlü iş için geçerli olmamakla beraber, artmış durumdadır (Castells 2010, Drucker 1993, Toffler 1980, Senett 2012). Bu özellikle bilgiye dayalı üretimin çok olduğu iş yerlerinde geçerlidir. Bunun yanı sıra, Castells(2010)'in de dikkat çektiği gibi aslında söz konusu olan zaman ve mekânın bilgi devriminin getirdiği hız ve sürekli akış ile beraber farklı deneyimlenmesidir. Toplumun önceden kalıplaşmış olan sabit zamanlı çalışma saatleri gibi unsurları ve mekânla ilgili yerleşmiş iş yerinin neresi olduğu gibi unsurları dönüşüme uğramaktadır. Bunun yanında bilgi ve finansın sürekli akışı ve zaman ve mekânda değişiklere uğraması söz konusudur. Castells(2010)'e göre, bir kaynaktan çıkan bilginin geçtiği yerlerde bulunmak bir prestij unsuru olabilmektedir. Bilgi ve finans gibilerinin büyük hızla hareket ettiği yerde mesafelerin çok fazla bir önemi kalmaz. İnternet gibi ağlar sürekli bir birlikteliği mümkün kılar. Havalimanları bu tarz ağ örüntülerinin yoğunlukla bulunduğu ortamları sunma potansiyelini taşır. Bilgi ve teknolojinin ele alındığı bölümlerde belirtildiği gibi, yoğun bir iletişim ağı sayesinde tüm işlemler yürütülür. Ayrıca uçuş ekipleri gibi çalışanlar açısından uzak ülkeleri aynı günde kat etmek gibi durumlar olağandır. Bu anlamda günümüz toplumlarının bir kısmında yer bulan

esneklik ve zaman-mekanın farklı algılanışı gibi kavramları incelemek için havalimanları ideal mekanlar olabilir.

“Zaman ve mekânın deneyimlenmesi nasıldır?” araştırma sorusunu cevaplamak adına katılımcılara yöneltilen “Göreviniz gereği yerine getirdiğiniz sorumluluklarınız işteki zaman ve mekânı kullanımınızı nasıl etkiler? (işinizdeki sorumluluklarınız zaman ve mekân olarak aynı anda çok fazla işi bir arada yapmanızı gerektirir mi, nasıl bir düzenleme ile sorumluluklar yerine getirilir, risk almayı ve bu risklerin fazlalığı nedeniyle aynı anda pek çok şeyi, pek çok yeri, aynı anda pek çok unsuru bir arada takip etmeyi gerektirir mi gibi)Göreviniz gereği yerine getirmeniz gereken sorumluluklarınızın aşırı fazla, insan sınırını zorlayacak noktaya ulaştığı olur mu?” şeklindeki sorulara alınan cevapların analiz edilmesiyle ortaya çıkan temalar aşağıda verilmiştir. Bu temalar Esneklik, zaman ve mekân kategorisi ve mesai saatleri, mekânın kullanımı ve değişimlere adapte olma alt kategorilerinde ele alınmıştır. Katılımcıların verdikleri cevaplar içinde temalar ve her bir temadan kaç kişinin bahsettiği aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 5: Zaman ve mekân kategorisindeki temaların sıklık bazında gösterimi**



#### 4.4.1. Mesai Saatleri

Havalimanındaki mesleklerde vardiyanın yaygın olduğu tespit edilmiştir. **Vardiya** düzeni genelde ekiplerin kendilerinden önce görevi yerine getiren ekipten görevi devir alması şeklindedir. Her bir vardiyanın kendi daha üst ve daha alt kademelerde çalışanları mevcuttur. Bazı vardiyalar da amir konumundaki çalışanlar yer almamaktadır. Bu durumda, önemli görevler için amirler yerine refakat eden çalışanlar bulunmaktadır. Zaman zaman farklı ekipler arasında, karışık çalışan bireyler de olabilmektedir. Vardiyalar genellikle sekiz saate yakın ama daha fazla ya da daha az olabilecek şekilde farklılıklar gösteren şekilde düzenlenmiştir. Günün bu şekilde üçe bölünmesi ile sabah, akşam ve gece vardiyaları şeklindedir. Uçuşların sürekli devam etmesi ve bu hareketliliğin sürekli sağlanması gerekliliği nedeniyle hava yollarının sürekli uçuş hizmeti vermekte olması, havalimanlarının pek çoğunun tüm gün aktif olmasını sağlar. Bu yoğunluk hareketlilik talebine göre değişebilir ve tabii olarak gün içinde bazı zamanlar hizmet vermeyen hava limanları ve hava yolları da mevcuttur.

Havayolunda çalışanlar açısından esneklik söz konusu olsa da, yer hizmetlerinde daha çok sorumlulukların devredildiği görevlerde bulunanlar açısından, daha az düzenli ve daha az planlı programlar söz konusudur. Daha önce yer hizmetlerinde görev alan Katılımcı-D1 bu duruma dikkat çeker:

*“Çalışma saatlerimiz açısından. Önce buradan, şu andaki işimden bahsedeyim. Burada çalışma zamanlarımız düzenli diyebiliriz. İki gün gündüz, iki gün öğleden sonra, iki gün gece çalışıyoruz. Programımız aylık çıkıyor. Eski şirketimde bu böyle değildi, haftalık çıkıyordu ve çalışma saatleri günün her saati olabiliyordu, yani sabah akşam gece değişiklik gösterebiliyordu.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı-A1, A2 ve B1 havayolunda vardiyanın düzenlenmesinden bahsetmişlerdir:

*“24 saat esasına göre çalışıyoruz biz, 3 vardiya halinde, 2 gündüz, iki öğleden sonra, iki de gece, bir günde off(tatil) olarak her çalışan için düzenlenmiş olarak çalışıyoruz.”(Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

*“İşimiz yirmi dört saatlik bir periyodu kapsadığı için, çünkü havalimanındaki faaliyetler yirmidört saat boyunca devam halinde olur, çünkü bizim uçuşlarımız yirmidört saat boyunca kesintisiz devam ettiği için. Bizlerin de vardiyalı çalışma sistemi var.... Çalışma süremiz günlük sekiz buçuk saat, iki gün eğer sabah sekiz gündüz geliniyorsa, bunu takip eden iki gün mutlaka akşam, late diye tabir ettiğimiz vardiya geliniyor, bunun*

*devamındaki iki gün de gece gelinip sabah çıkılıyor ve ertesi gün de mutlaka dinleniliyor.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

*“Programlarımız aylık çıkıyor, çok çok ekstrem bir durum olmadığı sürece programımız, mesela yirmi gün sonra nasıl çalışıyoruz belli oluyor, ona göre planlamalarımızı yapıyoruz.” (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcı-F7, çalışma süresinin düzensiz yapılmış halinin, yeni başlayanlar için daha geçerli olabileceğini açıklar:

*“Vardiyalı gelip gidiyorum. Yeni başlayınca düzenli olmuyor pek iş saatleri. Molalar da öyle, ne zaman fırsat bulursak diyelim” (Katılımcı-F7, erkek, yer hizmetleri)*

Bazı durumlarda ise, çalışanlar, mekan olarak iş yerinin dışında olsa da, iş ile ilgilenmek gereken, uzaktan bir teknolojik aygıt ile ağa bağlanarak yerine getirilmesi gereken durumlar olduğunu belirtmiştir. Bu özellikle bilgisayar ve sistemle ilgili işlevleri yerine getiren çalışanlar için daha çok geçerli olabilmektedir. Bunun yanında mesai ile ilgili esnek davranılması gereken durumlar olabilmektedir:

*“Her birimiz gerektiği an online olabilecek durumdayız. Anlık olarak cep telefonundan bile sisteme müdahale edebilecek durumdayız. Çalışma saatlerimizi şirket belirliyor. 8.00-17.30 gündüz mesaisi. Gerekirse fazla mesai yapıyoruz.” (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Esnek çalışma düzeni sadece alt düzeylerdeki çalışanlar açısından değil, daha üst düzeylerde, yönetici gibi pozisyonlarda olanlar açısından da geçerlidir:

*“Tabi ki bir takım yazışmalar evden de çalışma şeklinde yapılabilir ama, sizin de ifade ettiğiniz gibi, bir takım kayıtların tutulması anlamında şirket servis sağlayıcısı üzerinden görüntü veya da bilgi almamız gereken durumda mutlaka ofis ortamında olmamız gerekiyor. Onun dışında genel yazışmalarda ve bilgi paylaşımlarında evde de olabilir ki, evde yoğun bir şekilde çalışıyorum ben zaten işimin sorumluluğu altına giriyorum. Bu yüzden burada çalışan arkadaşlarımız, 7/24 çalışma esasına göre çalıştırılırlar. Bu bizim için de söz konusu. Yöneticiler olarak her ne kadar bizler normal mesai saatleri içerisinde çalışıp haftasonu ve resmi tatillerde çalışmıyor gibi görünsek de, işimizin doğal yapısı gereği bizler de 7/24 telefon ile ulaşılabilir durumda olmak zorundayız. Örneğin, arkadaşlarımızın tek başına halledemeyeceği ya da üste eskale etmesi gereken durumlarda, biz de esnek mesai metoduna uymak zorundayız. Elbette oradaki problem devam ediyorsa ya da çözümsüzlüğe doğru gidiyorsa bizim de mesaimiz bitti deyip eve gitme gibi bir lüksümüz yok.” (Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Uçuş ekipleri açısından da esneklik durumu çoğunlukla geçerlidir. Uçuş ekiplerinde pilotlar, kabinde amirleri ve kabin görevlileri de esnek bir programla çalışmaktadır:

*“Uçuş saatlerimiz her gün farklılık gösteriyor, uçuş yapacağımız destinasyona göre ve uçuş saatine göre, yani uçuşun başlayacağı, biteceği saate göre farklı zamanlarda görevler alabiliyoruz, mesela sabah 7 de başlayıp 12 de biten bir uçuş olabilir ya da gece üçte başlayıp sabah sekizde biten bir yurtdışı uçuşu da olabilir. O konuda çok esnek saatleri var.”* (Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)

Yer hizmetlerinde esnekliğin daha geçerli olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların ifadelerinde de bu karşılığını bulur:

*“Vardiya sisteminde çalışıyoruz. İşimizin gereği zaten 24 saat açık hava alanı ülkemizde, o yüzden havayolu şirketleri de bu süreçler içerisinde sürekli uçak tesis ediyor. Vardiya sistemimiz var, bunu haftalık olarak bizim şirketimiz departmanımızda belirleniyor. Haftalık programımız hazırlanır, üst amir tarafından, sabah akşam gece vardiyası olarak düzenlenir, bizim şirket ve istasyonumuzda haftalık belirleniyor program. Sekiz saat vardiya, Uçuşlara bağlı olarak ekipler oluşturuluyorsa eğer, daha uzun sürelerde vardiyalar planlanabiliyor.”* (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)

*“Çalışma saatlerimiz haftalık periyotlar şeklinde yapıyor. 3 vardiyalı karışık sistem kullanıyoruz, sezonda, yüksek zamanda, çok yoğun çok sıkışık olduğu zamanlar ara vardiyaya takviye olarak da geliyoruz.”* (Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)

Vardiyaların yanı sıra **molalar ve tatillerde** katılımcıların dile getirdiği bir diğer temadır. Molalar ve tatillerin düzenlenmesinde esnekliğin etkili olduğu anlaşılmaktadır:

*“Zaman olarak, zaman problemimiz tabi ki oluyordu, yani şöyle birşey yoktu, sen git bir saat molan var her gün, benim bir saat dinlenmem lazım gibi birşey söz konusu değildi. Çünkü hem çalışma saatimiz esnekti hem de yaptığımız iş gereği, işimiz çabuk da bitebiliyordu geç de bitebiliyordu. Tabi insanın kendi yeteneğine kalmış ve beraber çalışmış olduğunuz arkadaşlarınızla olan iletişimini de, ki erken bitirirseniz fazladan bir dinlenme şansınız olabilir. Genelde iş olmadığı zamanlar kendiniz belirliyordunuz molalarınızı.”* (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)

Haftaiçi ve haftasonu olarak düzenlenen geleneksel tatil günleri havalimanı için söz konusu görünmemektedir:

*“Düzenli olarak haftaiçi beş gün gelip haftasonu tatil yapan kişiler gibi bizim de sabit olarak bir çalışmamız yok, biz her zaman işimizin başında yemek yiyoruz, oradan ayrılamıyoruz. Bundan şikayetimiz yok çünkü işimizi*

*seviyoruz. İşimizin tabiatı gereği zaten bu şekilde çalışıyoruz. Buna uyum sağlamış durumdayız.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Yemek molaları gibi molalar, ofiste çalışanlar açısından belirlenmiş vakitlerde değildir. Bunların, en azından yaklaşık olarak belirlenen zamanlar dahilinde olması söz konusu olsa da, saha görevi yapması gerekebilecekler açısından çeşitlilik gösterdiği ve fırsatlardan yararlanarak molaların ve yemek aralarının değerlendirildiği görülmüştür. Yine de yoğunluk kaynaklı aşırı bir baskı olup molaların ve araların hiç değerlendirilememesi gibi birşey söz konusu değildir. Fakat, çalışanlar açısından, her an iş çıkması ve her an önemli bir durumla karşılaşılabilme ihtimalinin yoğunluğu baş göstermektedir:

*“Öğle arası var, yeterli, yemeğimizi yiyecek kadar, bir saat kadar bir süremiz var bunu da aktif olarak kullanabiliyoruz.” (Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

*“Molalarımız 12.00-13.00 arası, yemek molası, sabit olarak belirlenmiş bir vakit. Onun dışında istediğim anlarda bir süre mola verebiliyorum.” (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

*“Örneğin arkadaşlarımızın tek başına halledemeyeceği ya da üste eskale etmesi gereken durumlarda biz de esnek mesai metoduna uymak zorundayız. Elbette oradaki problem devam ediyorsa ya da çözümsüzlüğe doğru gidiyorsa bizim de mesaimiz bitti deyip eve gitme gibi bir lüksümüz yok.” (Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

*“Her ayın başında bize bir program veriliyor, orada uçuş saatleri ve gideceğimiz yer, orada ne kadar kalacağımız bunlar hep belli, elimize bir program veriliyordu ve ona göre hareket ediyorduk. Peki ekstra durumlar oluyor mu, bunların dışında kalan, mesela tatil gününde, tatil günlerinin örneğinin iki gün olduğunu düşünürsek bunun bir günü stand-by (göreve her an hazır olup görev alabilecek şekilde iletişime açık durumda bekleme) olarak geçiyor. Yani başka bir arkadaşımızın hastalığı yada herhangi bir problemi olması durumunda bizi uçuştan bir saat kadar önce arayıp uçuşa gelip gelemeyeceğimizi soruyorlar, hani uygun durumdaysak uçuşa biz gidiyoruz, biz uygun değilsek başkasını arıyorlar.” (Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)*

Richard Sennett (2012) *Karakter Aşınması* eserinde ekonomik kazanç kaygısının yoğun yaşandığı durumlarda çalışanların psikolojileri üzerinde olumsuz etkilerin oluşabileceğini ortaya koymaktadır. Özellikle değişim ve bu değişimin hızı karşısında uyum sağlamada zorluk çekilebilmektedir. Örnek hikayeler halinde çalışanların hayatlarından kesitler ortaya koyan Sennett, çalışanların yaşamlarının bir kaç kuşakta

nasıl değiştiğini, rutin görevler ve esnekliği, risk almayı, iş etiği ve başarısızlığa düşme gibi konuları ele almıştır. Enrico isimli, Fordist dönemin şartlarını daha çok taşıyan dönemde çalışmış kuşaktan bir çalışan ve onun oğlu olan yeni toplumun bir parçası olan Rico isimli kişilerin, çalıştıkları şartlara ve psikolojilerine odaklanmıştır. Rico, başkası adına hademe olarak çalışan babasının aksine, kendi hesabına çalışan, iş nedeniyle yoğun şekilde seyahat eden, esnek çalışma biçimi nedeniyle vaktinin büyük kısmını içine ayırması gereken durumlar sonucu eşiyle sorunlar yaşayan, çocuklarına yeterince zaman ayıramayan bir bireydir. Rico'nun döneminde, piyasanın şartlarının çok hızlı değiştiği, sürekli yeniliklerin olduğu, bir duruma takılıp kalınamayacak, her şeyin hızlı eskidiği bir toplum söz konusudur. Bu toplumda bağlılık, devamlılık, sadakat gibi kavramlar önem arz etmez. Bu toplum için elzem olan ve yukarılara taşıyan değişim ve esneklik, karakter için uygun değildir. Rutinin eskiden olumlu çağrışımlar yaptığı ve verim getirdiği zamanlar olsa da bugünün toplumu için geçerli değildir.

Esneklik için Sennett (2012)  farklı yn sunmuştur. Bunlar organizasyonlar içinde, hiyerarşiler gibi yapılanmaların esnekleşmesi, diğeri üretimde, daha az zamanda, kitle için olmayan ve özelleşmiş üretim gibi esneklik ve son olarak iktidarın merkezi olmayan biçim olarak esnekleşmesidir. İşyeri için bir fırın örneğini ele alan Sennett, Yunanlıların çalıştığı bir fırında zaman içinde meydana gelen değişimleri anlatmıştır. Eskiden birbirine sıkıca bağlı bir cemaat gibi geleneksel normlarla, bir lider etrafında ve işin her açısını en ince ayrıntısına göre öğrenerek çalışırken, bugün makineleşme ile bundan uzaklaşmış ve geleneksel değerlerden bağımsız olarak, birbirinden kopuk olarak çalışmaktadır. Geçmişte ancak zorunlu durumlarda, bir sınav havasında riskler alan bireyler bugün pek çok durumda riskler almak durumunda kalmaktadır. Karakteri tehdit eden bir diğer önemli unsur budur. Bugün uyum odaklı işleyen takım çalışmasına odaklı iş kültürü, işi bir bütün olarak gören ve buna göre iş etiğini ön plana çıkaran görüşü tehdit etmektedir. Başarısızlık ise bugünün toplumunda asla kabul görmez ve büyük bir baskıya neden olur. Bu nedenle başarısızlıkla mücadele etmek pek çok iş için önemlidir.

Senett (2012)'in savunduğu değişimlerin izleri esnekleşme açısından katılımcıların ifadelerinde bulunabilir. Karakterin aşınmasının izlerinin bulunup bulunmadığı ise sorguya açıktır. Çalışanların bu tür bir toplum yapısını, zamanın dinamikleri kapsamında, beklenen bir şey olarak gördükleri, yadırgamadıkları düşünülebilir. Bu toplumun kendilerine göre avantajlı gördükleri gelişimlerinden yararlanan ve tüm

gelişmeleri bu şekilde olumsuz bir bakış açısından görmeyen ve doğal sonuçlar olarak gören bireyler de olacağı akla gelmektedir.

Risk alma anlamında ise sürekli kararlar almak durumunda kalan çalışanların Sennett (2012)'in bahsettiği duygu durumunu yaşaması muhtemeldir. Takım çalışması sorumluluğun bireysel olarak alınmayıp, takım halinde de alınabileceğini göstermektedir. Otorite figürünün bu anlamda daha görünmez olması muhtemeldir. Ama sorumlulukların takım içinde ele alınması aslında günümüz toplumunda olumsuz anlamda onlara sunulmuş bir çaresizlik durumundan çok, çalışanların kendileri tarafından açıkça benimsenen değerlerin içerisinde ve sahip çıkılan bir durumdur. Sennett için eski iş ahlakı, Protestan etiği temsil eden bir düzen olarak, yeni iş ahlakı ise takımı ve gruplarla çalışmayı ön plana çıkaran bir düzen olarak alınabilir. Risklerin alınması zorunludur ve her adım, ister seçilen iş yerine bağlanmak gibi olsun, ister işte görevini yerine getirirken kararlar almak gibi olsun, hiç garanti yoktur ve hep başarısızlık ihtimali vardır. Görev gereği alınması gereken risklerin yanında bilgiye çok kolay ulaşılması nedeniyle sürekli durumun yenilenmesinden kaynaklanan riskler de vardır. Her durumda yeni bilgiye göre hareket etmek ve bir duruş almak da riskleri getirmektedir.

Beck (1992)'in bahsettiği, toplumları topyekun etkileyen risklerde teknoloji ve gelişim kaynaklı olabilir. Geleneksel toplumların doğal felaketlerle özdeşleşen kitleleri etkileyen riskleri, bugün enerji için gerekli nükleer santraller, teknolojinin ilerlemesiyle gelişen savaş silahları gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Giddens (1990)'da yer bulan risk kavramı da benzer risklere değinmekle birlikte, bugünün yakın ilişkilerden uzaklaşmış toplumunda, dünya üzerindeki bir yer olarak uzaklarda keşfedilmiş bir uzmanlığa güven gibi daha günlük konuların da güven ve risk ile bağını vurgulamıştır. Dünyayı değiştirme kapasitesine sahip uzmanlıkların taşıdığı risklerin yanında, bir doktor, bir pilot gibi uzmanlığa sahip kişilere güven esastır ve kendi risklerini taşımaktadır.

Tüm bunlar Baumann (2001)'da yer bulan post-modern dönemdeki bireylerin neden esnek ve yaratıcı olmalarının gerektiğini gösteren açıklamalar sağlayabilir. Eskisine göre daha çok risk teşkil edebilecek bazı durumların içinde bireyler daha çok kalabilmektedir.



#### 4.4.2. Mekanın Kullanımı

**Farklı yerlerle iletişim kurma**, mekanın kullanımıyla ilgili temalardan ilkidir. Mekanın kullanımı açısından farklı yerlerin iletişimle bir kanaldan yönetilmesi mümkün olmaktadır. Pek çok teknolojik sistem farklı yerlerden aldığı bilgiyi iletmek ve ulaşımına sunmak işlevini yerine getirmektedir. Katılımcı-D1:

*“Şu anki işimde tabi ki, sabit bir ofiste çalışıyoruz ve bilgisayar başında mail takibi olduğu için, sürekli bilgisayar başında durmamız gerekiyor eski işyerimde daha çok sahada görev yapıyorduk ve alanda sürekli bir ofisimiz yoktu, aktif olarak, bütün terminalin her yerinde görevimiz dahilinde, sürekli hareket halindeydik. Eski işimde genelde sözlü, telsiz ve telefonla iletişim kurup birebir iletişim kurup, bilgi alıp, o şekilde çalışıyorduk, işleyiş o şekildeydi(...)Sorunun çıkmaması için elimizden geleni yapıyorduk. Tabi ki ister istemez ne kadar çalışsak da problemler sorunlar ortaya çıkabiliyordu. Buna da bir şekilde müdahale edip, sorunu farkedip, bir sorun olabilir ama sorunu farkedip çözmek, çözüm süreci çok sıkıntılı geçer. Eğer bunu bir an önce sorunu öğrenir çözer, neden kaynaklandığını bilirsek ona göre gerekli düzeltmeleri yapabiliriz belirli bir zaman dilimi içerisinde. Tabi uçuşa yansımadağı sürece. Uçuşa yansır tabi burada farklı şeyler de devreye giriyordu.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcının ifadelerinde yer bulan durum, havayolunda ofiste çalışanlar, yer hizmetlerinin koordine çalışanları, havayolları çalışanları veya kule, dispatch (havayolu uçuş ekiplerinin planlamalarını ve uçaklarının alacağı teknik bakım veya uçuşları gibi planlamalarını yapan birim) ekibi gibileri için geçerlidir. Bunların tamamında ortak nokta, farklı mekanlara bilgilerin aktarılması, farklı mekanlara dağıtımın yapılmasıdır. Bu kanallardan bilgi ne kadar çabuk dağılır ve bilgiler ne kadar çabuk ve yerinde gelirse o kadar sorunsuz bir işleyiş olmaktadır. Buna yapılan hatalar gibileri de dahildir. Katılımcı-A2: *“Mekan, işimizin tabiatı gereği her yer bizim mekanımız, heryerde olmamız gerekiyor, dolayısıyla heryerde de ofisimiz var.”* ifadesiyle havayolu çalışanları (ve handling çalışanları için de aynı durum zaman zaman sabit kalmaları gereken görevlendirmeleri dışında geçerlidir) için farklı mekanlara hakim olmayı dile getirmektedir. Bir diğer katılımcı ise bu şekilde bir işleyişin gerekliliğine dikkat çekmektedir:

*“Şöyle yapıyoruz, vardiyada iki kişi aynı görevi yapıyoruz. Muhakkak görev paylaşımı oluyor. Birimiz mesela aksaklıkla ilgili istasyonları bilgilendirirken, diğer kişi aynı aksaklıkla ilgili şirket içi raporlamaları*

*yapıyor, yani dediğim gibi paslaşarak, yapmak zorundayız, eğer paslaşmazsak işin içinden çıkmak zor olur.” (Katılımcı-A3, erkek, havayolu şirketi)*

Farklı mekanlarda aynı anda yapılması gereken işler olduğunda, her birinde bulunmak zorunlu olduğunda, çalışanlar takım çalışmasına ya da görevlerini devretme yöntemlerine başvurabilmektedir. Bu tabi olarak görevin içeriği ve konuma göre farklılık göstermektedir. Ofis görevlerinden bilgi teknolojileri ile ilgili olanlar da mekana bağımlı değildir ama ana kanallara bilgi aktarımı yapılmaktadır:

*“Bizim yaptığımız bu işte mekana bağımlı değilsiniz. Yani internet bağlantısı olan her yerde çalışabilirsiniz. Böyle de olması gerekiyor çünkü ihtiyaç durumunda sistemde çevrim içi oluyoruz. Dışarıda da olsak çevrim içi oluyoruz.” (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Yer hizmetleri firmasında uçakların aldığı hizmetlerle ilgilenen birimdeki Katılımcı-F1 ise birimin işlevi gereği, koordinasyonu sağladığını ve tek bir kanaldan farklı mekanlarla sürekli iletişim halinde işlerin yürütüldüğünü anlatmıştır.

Farklı **mekanların bir araya gelmesi** ise farklı mekanlardan bilgilerin bir kanalda toplanmasını anlatır. Bilgilerin dağıtılması kadar, elde edilmesi için de çaba sarfedilir. Farklı katılımcıların bahsettiği uçuşların tek bir ekrandan takibini sağlayan sistem gibi sistemler yaygın kullanılır. Katılımcıların daha önce de yer verilen, sorunları çözmedeki ve kararlar almadaki elde ettikleri bilgilerin toplanması da, benzer şekilde, iletişim ile bilginin toplanmasıyla mümkündür.

Uçuş ekipleri açısından ise aynı unsurların farklı bir açıdan ortaya çıkması söz konusudur. Uçuş ekipleri mekan olarak küçük ve kısıtlı bir kabinde, ama aynı zamanda çok uzun mesafeler kat ederek çalışmaktadır:

*“Uçuş saatlerinde havaalanında zamanında olmak durumundayız, ondan sonra uçuş ekibinin kısa bir görüşme yapıp uçağa gidiyoruz. Tabi ki uçuşumuzu mekan olarak konuşursak uçak içerisinde tamamlıyoruz fakat bazen uçuşlar bir saat olduğu durumlarda şehir değiştirmek durumunda kalıyoruz. Yurtdışı uçuşları da oluyor, iki üç saat içinde farklı ülkelerde bulunabiliyoruz. Bu şekilde, çalıştığımız mekan olarak sürekli bir yer değişikliği yapıyoruz. Bunun haricinde bazı durumlarda gittiğimiz yurtdışı şehirlerde, bir gün konaklamak durumunda kaldığımız zamanlarda oluyor. Gittiğimiz yerde, uçuşu tamamlandıktan sonra, bir geceyi uçuşta görevlilerle birlikte bize tahsis edilen otelde geçiriyoruz geceyi ve ondan*

*sonraki gündüz farklı bir uçuşla kendi şehrimize dönüşü gerçekleştiriyoruz.”(Katılımcı-E1, erkek, havayolu şirketi)*

Pek çok çalışan için sürekli bir seyahat halinde olmak Sennett (2012)’in örnek çalışanlarında olduğu gibi, seyahat ve turizm ile ilgili bir işte çalışmasa dahi kaçınılmazdır.

Zaman ve mekanın bu denli farklı algılamalarının olabildiği yerde, toplumdaki bireylerin farklı durumlara göre zaman ve mekan açısından değişkenlik gösteren şekilde hareket ettiği görülür. Giddens (1990)’da yer bulan yerinden etme mekanizmaları, sembolik değişim araçları ve uzmanlıkların katettikleri mesafelere rağmen, nasıl her daim ve her yerde işe koşulabildiklerini açıklayan bir kavramdır. Sembolik değişim araçları nihayetinde insan tarafından atfedilen değerlere sahiptir. Günümüzde büyük oranda bilgi paketi olarak, büyük mesafeler ve zaman aralıkları bile olsalar, sorunsuz olarak iş görmektedirler. Keza, uzmanlıklara da, keşfedildikleri yere bakılmaksızın, tüm dünyada başvurulmaktadır. Büyük bir bölümü uzmanlıklar ve değişim araçlarının kullanımıyla sağlanan hizmetleri sunan hava limanında yerinden etme mekanizmaları iş başındadır. Hava taşıtlarının işlev görmesinden, planlamaya, bilet ve hizmet bedellerinin karşılanmasından yolcularla ilgili işlemlere kadar pek çok yerde onlar devrededir.

Bu anlamda toplumda güven duygusu dikkat çeker. Mekanizmaların işlemesi güvene bağlıdır. Teknoloji yarattığı risklere rağmen toplumun güven duygusunun teminiyle işe koşulur. Dünyanın bir ucundan diğerine saatler içerisinde ulaşmanın beklentisi dahi, günümüzden bir yüzyıl önce dahi yaşamış birisi için inanılacak bir şey olmaktan uzaktır.

Giddens (1990)’da zaman ve mekanın ayrışması olarak görülen süreç, Harvey (1990) için bir sıkışmadır. Harvey’in bahsettiği sıkışma, zaman ve mekanın kendi içinde yaşadığı bir süreçtir. Harvey’nin görüşlerinde mekan daha çok soyut olarak var olan bir yapıdır. Aktörlerin rolü ise bu yapı anlayışında pek fazla yer bulmaz. Sayer (1992) bu tarz bir yapı anlayışı yerine, aktörlerin rolünün de gözetildiği, yaşanan bir alan mekanın yorumunu önerir. Giddens’ın görüşleri daha çok bu yönde bir kavrayış sağlar.

Bu araştırmada gözetilen temel noktalardan birisi, aktörlerin ve yapıların birbirleriyle ilişki içerisinde ele alınmasıdır. Bu anlayışta yapılar süreçler olarak, aktörlerce üretilir

ama onlara varlıklarını hissettirerek var olurlar. Mekan, soyut bir kavram olarak kendini dayatarak değil, yapıların süreç olarak görülmesi ile beraber, aktörlerin eylemleriyle şekillenerek ve anlam bularak ele alınmıştır.

Hedefleri olan ve ortak yol haritaları etrafında birleşen, farklılıkları ayıklayan ve tek bir bünye olmaya çalışan modern toplum yerini farklılıkları ve esnekliğiyle, bireylerinin farklı durumlara ayak uydurması ile var olan post modern topluma bırakmaktadır. Ortak bir merkezden dağılan ödevler yerini, çok merkezli bir yapıya bırakmaktadır (Baumann 2003). Tek bir hedefin olmadığı, ortak amaç etrafında örgütlenmeyen toplumun çıkarı da tek bir çıkar değildir. Her daim bir çıkar kaygısıyla hareket etmeyen bireyler açısından, iş yaşamında dahi açık bir hedef olsa bile bu hedef artık herkes için farklılık gösterir. Hedefsizliğin kendisi de bir hedefe dönüşebilir. Günümüzde ve başka zamanlarda insanları motive edenin körü körüne para veya statü olduğunu söylemek güçtür. Böylece statünün göstergesi çok farklı unsurlar olabilir. Örneğin Zizek(2008)'in bahsettiği zaman için mücadeleler bunlardan birisidir. Sorumluluğun getirdiklerine dair bireyin alabildiği konular, sorumlulukların önemli yer tuttuğu durumda, farklılık göstermektedir. Hedeflerin farklılaşması, bireylerin koşulduğu işler ve işe koşma yöntemlerini değiştirebilir. Farklı odakların olduğu toplumda, merkez ve iktidar her yerde bulunma ihtimaline sahiptir, bununla beraber her an işe koşma yetisini de edinebilir. Sorumluluk yüklemek bu yollardan birisidir. Her türlü çalışma şartı için geçerli olsa da, hizmet vermeye çalışılan bir iş yerinde sorumlulukla yapılanlar daha büyük oranda işin kendisini ifade eder ve işin tamamını oluşturabilir. Boş zaman ve zamanın dengeli dağılımı için mücadele motivasyonlardan birisini oluşturmaktadır. Bunun dışında yolculara, duygusal bir yaklaşımla, insanlık adına iyi hizmet vermek veya takım arkadaşına yardımcı olmak da motivasyon sağlamaktadır. Duygular, sadece anlık bir görevi yerine getirmek için, her durumda bir tiyatro oyuncusunun rolünü icra ettiği gibi ortaya konmamaktadır.

Yeniliklere adapte olma açısından **değişim ve sürekliliğin** dengesi önemlidir. Çalışanlara güven veren devamlılık hallerinin, hava limanında az yer bulduğu ve işyerinin değişkenliklere daha yatkın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların ifadelerinde, yaptıkları görevlerde farklı bakış açılarını benimsemelerinin gerekmesi, uçuşların belirli bir düzeni takip etmemesi, vardiyaların değişkenliği, anlık olarak düzensiz durumların her an yaşanabilmesi bunların mesainin seyrini tamamen

değiştirebilecek yoğunlukta ve büyüklükte olması gibi durumlar, çalışanlar açısından uyum sağlanması gereken değişimlerdir. Firmaların yapılarında da büyüme ve yoğunlukta artış gibi sebeplerle de değişimler yaşanır. İşin doğası gereği sezonluk yolcu ve uçuş rakamlarında büyük değişimler olabilir. Görev esnasında karşılaşılan zorlayıcı durumları ise katılımcılar şöyle ifade eder:

*“Operasyon çok hızlı, çok değişken, çok dinamik. Her an herşeye hakim olmak zorundasınız, o yüzden çok dikkat etmeniz gerekiyor.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

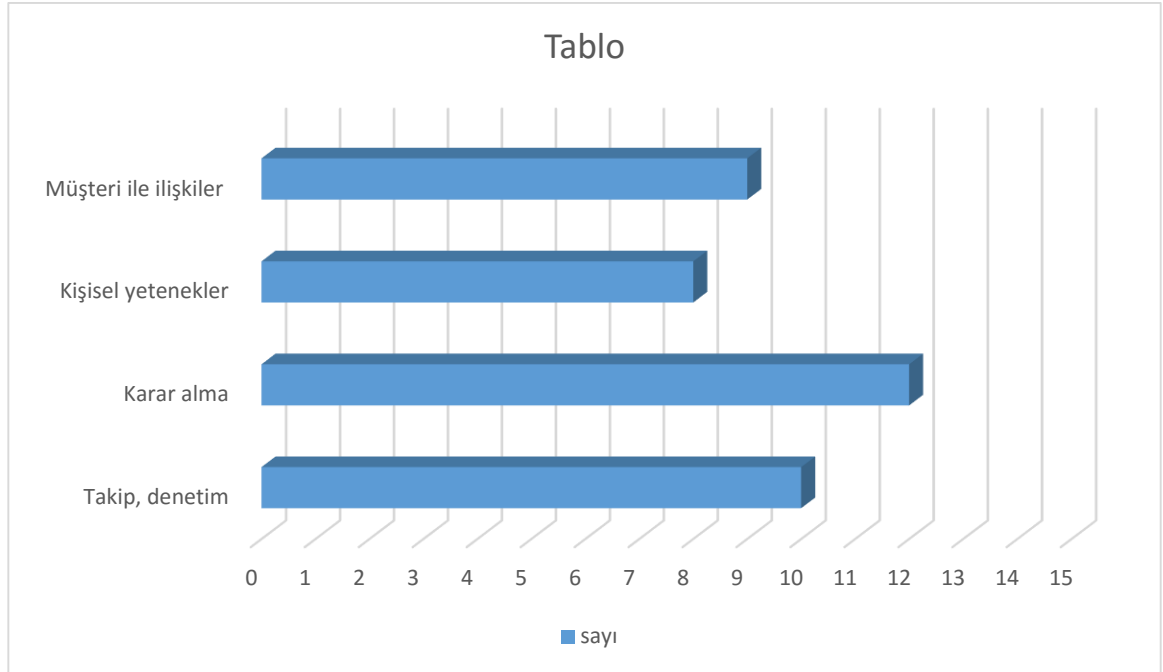
*“Her uçak yeni bir sürpriz, farklı farklı olaylar yaşıyorsunuz.”(Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

#### 4.5. SORUMLULUK

Araştırmada sorumluluk kavramının seçilmesinin bazı nedenleri vardır. Sorumluluk kelimesinin kökü olan “sorum” kelimesi arapça sal kökünden gelen mesul kelimesine karşılıktır (etimolojitürkçe.com). Mesul kendisine sorulan, sorgulanan anlamındadır (etimoloji.com). Kelimenin İngilizce karşılığı olan “responsibility” ise Fransızca karşılık veren anlamındadır, onun kökeninde ise Latince birinin eylemlerinden mesul olması anlamındaki kelime vardır. Latince orijinal halinde zorunluluk anlamı da vardır (etymonline.com). Sorumluluğun bu anlamları onun iktidar ve güç ilişkileriyle olan bağı kısmen açığa çıkarır. Sorumlulukların yapı kadar, aktörleri de içine alan bir anlamı vardır. Sorumluluklar bireysel olarak üstlenilebilir ve toplumsal ilişkiler içerisinde, öteki ile beraber tam bir anlam ifade ederler. Yetkiler de böylece sorumluluklara eklenir. Sorumluluk almak sadece bir rolü veya işlevi yerine getirmekle ilişkili değildir ve yetkileri kullanmayı içerir. Böylece aktörler ve yapılarla ilişkili olarak yeniden üretilirler. Sorumlulukların, mekan ve bilgiyle de bağı vardır ve iletişim ile aktarılırlar ve üstlenilirler. Çalışanlar, değişen durumlara uygun olarak çeşitli donanımlarını işe koşmaktadır. Bu donanımlar iş yerinde edinilmiş veya önceden edinilmiş donanımlar olabilir. Bazı durumlarda kültürel birikim gerekirken, bazı durumlarda sosyal ilişkiler, bazı durumlarda ise mesleki bilgi ve yeterlilik ön plana çıkabilir. Pek çok durumda ise, bunların tamamı bir aradadır. Sorumluluk kavramı, üslenilen sorumluluğun gerektirdiği donanımların anlaşılmasını da içermektedir. Böylece, toplumda bireyi şekillendiren tek bir süreç diğerlerinin önüne geçmemektedir. Sorumluluk kavramı, aktörlerin

eylemlerini, basit bir neden sonuç ilişkisi kapsamında ele almamayı sağlamaktadır çünkü sorumluluklar süreçlerle ilişkilidir ve ortaya çıkabilecek farklı sonuçları ele almayı içermektedir. Sorumluluk kategorisi Rekabet için yeterlilik, sınırlılıklarla baş etme ve daha iyi olmak için mücadele alt kategorisinde şahsi melekeler ve müşteri ile ilişkiler temaları, ayrıca sınırlılık ve yetkinlikler alt kategorisi altında takip-denetim ve karar alma temalarından oluşur. Sorumlulukla ilgili katılımcıların verdikleri yanıtlar tabloda gösterilmiştir.

**Tablo 6: Sorumluluk kategorisi için temaların sıklık bazında gösterimi**



#### 4.5.1. Rekabet için yeterlilik, sınırlılıklarla baş etme ve daha iyi olmak için mücadele

Çalışanların çeşitli nedenlerle rekabetin yoğun olduğu bir iş yerinde çalıştıkları gözlemlenmiştir. Alt kademelerde yaşanan sürekli işten çıkarma ve sürekli yeni işe başlayanlar ve ayrılanlar olabilmesi yanında, üst kademelerde de görevlerde iyi veya kötü yönde değişimler olabilmektedir.

Müşterinin kim olduğu çalışanların yerine getirdiği göreve göre değişiklik göstermektedir. **Müşteri ile ilişkiler**, müşteri tanımına giren kişilere göre belirlenmektedir. Havayolu çalışanları açısından yolcular müşteri olabilirken, yer hizmetleri firmaları için havayolu çalışanları müşteri olabilmektedir. Organizasyonlar

arası ilişkiler yüz yüze karşılaşmalardan çok, anlaşmalar gibi resmi ilişkiler içinde kurumsal olarak gerçekleşmesine rağmen, yer hizmetleri çalışanları açısından, havayolu çalışanlarının direktiflerini dikkate almak önem arz etmektedir. Bu güç ilişkilerini yönlendirmektedir. Katılımcılardan bir kısmı müşterilerinin havayolu olduğunu belirtir:

*“Bizim hareket departmanı olarak müşterimiz ekip açıkçası, havayolu yani, uçuş ekipleri ya da kokpit ekibidir. Kaptan, first officer ya da kabin amiri ve kabindeki ekiptir. Diğer departmanlar yolcularla diyaloga girmek zorunda, müşteri onlar, ama bizim müşterimiz tamamen uçuş ekibi. O yüzden dikkat etmemiz gerekiyor çeşitli unsurlara. Çok stresli ortamlarda iletişim kurmakta zorlanabiliyoruz da açıkçası.” (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

*“Müşterilerimiz uçucu ekipler, varsa da havayolu temsilcileri burada(...) pilotlar egosu çok yüksek insanlar. Karşıdakinin kim olduğunu umursamadan konuşabilen insanlar. Bir takım lafları duyunca, bu adam sinirli diye yorumlamanız gerekiyor(...) bilmiyorum deme gibi bir şansınız yok.” (Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

Katılımcı-F3 de havayolu temsilcileri ve ekiplerin müşteri olduğunu belirtmiştir. Katılımcılardan F5 profile dikkat etme, F3 ve A3 empati yapmaya dikkat çekerek yolcuya yaklaşımlarını açıklar. Katılımcı-F4 ise yolculara yaklaşımla ilgili eğitimler olduğunu açıklamıştır. Katılımcı-D1 ise tüm bunların güçlükleri olabileceğini anlatır:

*“Öncelikle deneyim, birincisi insanları tanımak, işinizdeki olan bilgi birikiminiz buna çok etki ediyor. İnsanlar tabi ki hizmet sektöründesiniz bir nevi. Güler yüzlü olmak zorundasınız, insanları gördüğünüz zaman, ilk gördüğünüz zaman hoşgeldiniz, iyi günler diye karşılayıp işlemi bittikten sonra iyi uçuşlar diye uğurlamak ve gerek psikolojik anlamda gerekse onları rahatlatmak anlamında kontuarda konuşmalarımız oluyordu. Yolcu memnuniyeti, hizmet sektöründe olduğumuz için yolcu memnuniyeti ön plana çıkıyordu.” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Çalışanlar açısından denetimin bir boyutunu teşkil edebilecek ve günlük durumlar içerisinde onları iyi olmaya, daha fazlasını vermeye, duygularını işe koşup, mimiklerini zorunlu olarak bile olsa şartlara uygun düzenlemeye itenlerden birisi müşteri ile ilişkilerdir. Ekonomik mübadeleler çalışma ortamında önem arz ederken, tüm ilişkiler içerisinde mübadele ilişkilerinin belirleyici olduğu durumlar sıktır. Bu mübadele ilişkilerinin hizmet ile şekillendiği yerde, duygulanım da önemlidir çünkü verilen

hizmetin içerisinde duygular ön plana çıkmaktadır. Gülyüzlü olmak, enerjik olmak, takım çalışmasına yatkınlık, pozitif olmak gibileri pek çok iş yerinde talep görmektedir. Stresi yaşayarak bunları yerine getirebilmek de bir başka yetenektir.

Hizmetin ürün olarak sunulduğu işlerde genel olarak görülen şekilde, memnuniyet göstergesi olarak algılanan hareketlerin, işin kendisinin parçası olarak görülmeye başlaması gibi bir fark vardır. Hochschild(2003:7), fiziksel ve zihinsel işlerin bir arada yapıldığını ve buna ek olarak “duygusal emek” kavramının da yapılan işte kullanıldığını belirtmektedir. Hochschild bunu, “insanların farkedebileceği türden yüzde ve beden de bir görünüm vermek için duyguların yönetimi” olarak tanımlar ve onun değişim değeri olduğunu, kişiye özel bir ortamda duygu işi olarak yapıldığında kullanım değeri olduğunu da açıklamaktadır (2003:7). Müşterilerin memnuniyetini etkileyen bir şey olduğu ve bu memnuniyet ürünün bir parçası olduğu için, gülüş müşteriler içindir ve işin bir parçasıdır, mutluluğa işaret etmektedir. Bu tarz işler hizmet işleri olarak tanımlanmakta ve sayısının arttığı vurgulanmaktadır. Hochschild, duygusal emeği ele alırken özel ve kamusal alan ayırımına başvuracağını belirtmektedir. O, duyguların zamanla takınılabilen ve istediğinde verilebilen izlenimler olarak görünümünün arttığından ve bunun kamusal ilişkilerde kullanımının yaygınlaştığından bahsetmektedir. Günümüzde pek çok işte, özellikle kadınların işe koşulduğu alanlarda, hislerin ifadelerine yansımaları üzerinde durulmaktadır. İnsanlarla ilişkilerin çokça öncelendiği, içinde bulunduğumuz toplumun ön plana çıkan işlerinde, ifadeler üzerinde çokça durulmaktadır. Havalimanları hem rekabet için duyguların takınılması gereken, hem de bunun yapılmasının en çok teşvik edildiği yerlerdendir. Duyguların kontrolü, beden kontrolüne eklenmektedir. Hizmet vermek, aslında, bir yönüyle duygularının kontrolünü vermeye denk düşmektedir. Yüzlerce yolcu ve sürekli yoğun hizmetin beklendiği bir ortamda, bu durum, hat safhalara ulaşmaktadır. Tüm bunlara rağmen, duyguların sadece sahnede sergilenen bir yön olduğunu söylemek güçtür. Katılımcıların ifadelerinde de yer bulduğu gibi, çalışanlar, yolculara bilgileri sadece görev gereği değil, onların duygusal olarak olarak yaşayacakları hassasiyetleri de düşünerek vermek istemektedir. Tüm profesyonel yaklaşımlarına rağmen, bazı zamanlarda müşteriler ile kızgınlık veya alınganlık gibi hislerden kaynaklanan sorunlar yaşamaktadırlar.



Toplumsal ilişkiler içerisinde kişilerin belirli özelliklerinin ön plana çıkarılması söz konusu olabilmektedir. **Kişilere has yeteneklerden** bahseden katılımcılar bu anlamda özelliklere ve eğitimle kazandırılan davranış tarzlarına dikkat çekmişlerdir.

*“Yaptığımız iş gereği, yaptığımız işin kalitesi de önemli. Öncelikle çalışmanız, çok çalışmanız, yani, işten kaçmamanız gerekir. Bu da yaptığımız işin kalitesi karşından bir şekilde görülür. Bir işi en iyi şekilde yapmaya çalışmak, bir yere gelmek istiyorsanız, o işin en iyisi olmanız gerekir. Grup halinde, aynı işi yapan pek çok insanın içinde sıyrılmak için, işinizde gayet iyi olmak zorundasınız, yükselmek istiyorsanız. Dediğim gibi bir iş yapıyorsanız bunu kalitesi çok çabuk farkediliyor nasıl bir iş yaptığımız çünkü daha sonradan bu işi nasıl yaptığımız ne şekilde yaptığınıza dair herkes bir şekilde bilgi sahibi olabilir, yaptığımız iş açık bir iş çünkü, herkes görebilir. Yetenek anlamında belirli bir iş yeteneğiniz olması gerekir, yetenek, deneyim bunlar sizin yükselme ve bir yerlere gele açısından etkili faktörler.” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Çalışanların davranış tarzlarını belirleyen faktörler açısından, sadece zorunlulukların değil, motivasyonların da etkili şekilde rol oynadıkları görülmektedir. Denetimin yaygınlığının yeri belirlidir, ama tek başına çalıştığı söylenemez. Sorumluluk duygusunun payı olduğu ortaya çıkmaktadır.

*“Yaptığımız iş gerçekten stres kontrolünü gerektiriyor. Kesinlikle iletişim kabiliyeti olması gerekiyor. Yazılı veya sözlü kesinlikle ifade yeteneği çok önemli. Analitik denilen yetiye kesinlikle sahip olmak gerekiyor. Çabuk karar vermek kesinlikle olması gereken olmazsa olmaz bir özellik. Pratik zeka, çabuk karar verme, bunlar önemli ve deneyimde tabii çok önemli, bu dediklerime sahip olmamanız başarısız olmanıza neden olabilir ama deneyim gerçekten sonuçta daha pro-aktif olmanıza neden oluyor. Evet, bazen gerçekten başa çıkması zor bir hale gelebiliyor. Zaten bizim çalıştığımız bu bölümde, bizler genelde birçok kişinin halledemediği veya zorlanabileceği durumları halledebileceğimiz için seçildik çünkü gerçekten bu işi her zaman, herkes yapamıyor. Stres kontrolü çok önemli, biz sonuçta bu işi yıllardır yaptığımız için sonuçta bu işin tabiatına ve gereğine hakim olduğumuz için, biz zaten işleri sırasına koyabiliyoruz ve kontrol edip idare edebiliyoruz. Gerçekten çok yetersiz kalırsak, zaten bizim aramızda işbirliği çok iyi, ofisimizdeki arkadaşlarımızla mutlaka birbirimize yardım edebiliyoruz. Çoğu zaman bu işi gerçekten tek başımıza handle edebiliyoruz. Çünkü bu yüzden buradayız.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Takım çalışması için, takım çalışmasına yatkınlık ve insan ilişkilerinin başarılı olması, günümüzde pek çok çalışma ortamında değerlendirilmektedir. Takım çalışmasına katılımcılar da dikkat çekmiştir:

*“Biz aslında burada departman olarak birbirimize çok bağlıyız çünkü bu işin bu şekilde üstesinden gelebiliriz. Burada aile gibiyiz. Birbirimize her zaman destek olabiliyoruz. Benimle beraber, aynı işi yapan arkadaşım, destek oluyor, ya da ben destek oluyorum, bu şekilde sorumluluğun üstesinden geliyoruz.” (Katılımcı-B1, erkek, havayolu şirketi)*

Katılımcılardan F1 ve F2 ve F4 ise tecrübeyi vurgulayarak, belirli bilgilerin de kazanılması için eğitimlerin alınmasının altını çizmişlerdir. Davranış tarzı ile ilgili bilgilerin edinilmesi durumunda davranış tarzlarına yansıdığı durumlar olabilmektedir.

*“Stresle mücadele etmeyi öğreniyorsunuz, uykusuzlukla. Şirket içi veya bu operasyonla ilgili farklı eğitimler olabilir, donanım dersek. Arkadaşlarım falan dispatch olmak için falan eğitimler aldılar. Biz işin yer hizmetleri boyutundayız ama aslında biz uçakla ilgili bilgi sahibi olmalıyız aslına bakarsanız. Her uçakla ilgili bilgi sahibi olursak, uçakla, ilgili daha sağlıklı bir yükleme daha öngörülü olabiliriz diyelim.” (Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

*“Tecrübe ve önsezi ile aynı anda bir kaç uçuşla baş edebilirsiniz.” (Katılımcı-F2, erkek, yer hizmetleri)*

*“Bilgiyle donanımlı olduğun zaman havaalanında çalışan biri olarak yolcuyla ilişkin o kadar kuvvetli oluyor. Bir soru karşısına cevap verebiliyorsun, bocalamıyordun, panik yapmıyorsun.” (Katılımcı-F4, erkek, yer hizmetleri)*

#### 4.5.2. Sınırlılıklar ve Yetkinlikler

Yer hizmetleri ve havayolu firmalarında çalışan Katılımcı-D1, **karar almayla** ilgili farklılıklara değinmiştir. Daha çok denetleyen pozisyonlarda görev alanların, daha yüksek oranda, karar alan pozisyonlarda görev yaptıkları, aynı zamanda, daha çok sorumlulukları başkalarına devredebilecek konumlarda oldukları dikkat çekmiştir.

*“Pek fazla bizi bağlayıcı birşey söz konusu değildi. Gerek yolcu gerek diğer çalışanlar açısından...Sorumluluk hava yolu olarak siz de oluyor, siz de çok sayıda yolcuya ulaşma anlamında çalıştığınız şirketi, handling şirketini kullanıyorsunuz, yolcuyla aranızdaki irtibatı(eğer havayolunun havalimanında çalışanıysa ve kendisi yoğunluk gibi herhangi bir sebeple ilgilenmez ise ya da ofis çalışanı ise) handling aracılığıyla sağlarsınız. Kendinizin birebir vardiyada bütün gecikmeli uçuşlar ve yolculara açıklama yapamazsınız, sadece bu bilgilerin doğru yere ulaşıp ulaşmadığını kontrol ediyorsunuz. Bilgiyi siz dağıtılıyorsunuz, tabi ki eğer müdahale etmeniz gerekiyorsa bazı konularda müdahale edebiliyorsunuz. Handling bu anlamda sorumlu değildir, sadece bilgiyi paylaşır, ama havayolu olarak siz bu bilgiden sorumlusunuz ve mesulsünüz. İlk amaç handling’de sorunsuz bir şekilde uçuşu gerçekleştirmek, yolcunun havalimanına girdikten karşı(varış) istasyonuna inene kadar ki süreç dahil buna. Kendi sorumluluğunuz dahilinde sorun, problemler tabi ki olabilir. Eski görevimdeyken, örnek olarak açıklıyorum, kontuarda bizim yanlış check ettiğimiz bir yolcu diyelim, Ali yerine Ahmet adında bir yolcuyu check ettik ve bundan dolayı uçakta sorun çıktı. Havayolunda etik olarak sorumluluk olarak ben yerine getiriyordum, havayolunun bir yetkilisi olarak bir nevi müdahale etmek durumunda kalıyorduk, hata bizde de olsa bunu yetkililere ve bir üstümüze raporlamamız gerekiyordu. Bunların önüne geçmek için tabi ki bazı önlemler alıyorduk.”(Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Sorumlulukların sahiplenilmesinde, ekipler halinde hareket etmek de önemlidir. Ekipler, kendi içlerinde de, denetim ve ortak çalışma mekanizmalarını kullanarak, hatadan uzak durmaya gayret etmektedir. Bu, ekiplerin, bizzat kendi içlerinde denetim mekanizmalarının devreye sokulması olarak da düşünülebilir.

*“Örneğin bizim sürekli kontuar çevresinde ve check-in bölgesinde bulduğumuz oradaki kişilerle çalışanlarla, check-in görevlileri ile birebir ilişki halinde olmamız sorunu, problemleri olabilecek sorunları engelliyorduk. Çünkü onlarda takip etmesi gereken birçok konu, birçok alan var ve tam bunlarda bilgi sahibi olmayabiliyorlardı. Kontuarda check-in işlemi yapan arkadaşlar bazı konularda yetersiz olabiliyorlar, yani uzmanlık alanı olmayan konularda, yani sarhoş bir yolcuyu göremeyebiliyor veya hamile bir yolcuyu farkedemeyebiliyor. Böyle durumların önüne geçmek için tabi biz de kontuarların, yani iletişim halinde olabileceğimiz mesafede kalıp, gözlemler, biz de gözlemliyorduk” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

Çok fazla görev ve sorumluluk bir araya geldiğinde, yetkilere başvurmak ve boş zamanı yaratacak imkanları devreye sokabilmek önem kazanmaktadır. Ekipler halinde veya bireysel olarak, çok fazla sorumluluk, çok fazla alana hakim olmayı, çok kısa sürede, çok fazla iş yapmayı gerekli kılmaktadır. Bununla baş edebilmek için, çalışanlar yoğun çaba sarf etmektedir. Eğer mümkünse, yetkilerine başvurmaktadırlar.

*“Sekiz tane kadar kalkış aynı anda gerçekleşebiliyor. Aynı anda on-on iki kadar uçuş olabiliyor. Eğer olay kendi meydanınızda ise, gidip kendimiz kontrol ediyoruz mesela uçak kalkışa hazırken birden kalkıştan vazgeçtiğini düşünün, teknik bir problemten ötürü park pozisyonuna geri geldiğini düşünün, karar aşamasına bir an önce geçmek adına, birebir gidiliyor.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

*“Sorumlulukların insan sınırlarını zorlayacak noktaya geldiği kesinlikle oluyor. Özellikle Temmuz-Ağustos, uçuşlarımızın en yoğun olduğu aylarda, fazla iş yüklenmiş olduğumuz dönemler oluyor. Çevremdeki bana destek olabilecek arkadaşlarımın yardımı alıyorum. Normal sürem dışında mesaiye kalıyorum bazen. Ya da sarkıtabiliyorum bazen yani, normalde çıkarmam gereken raporu on beş-yirmi gün geç çıkardığım oluyor.” (Katılımcı-B2, kadın, havayolu şirketi)*

Katılımcıların sorumluluklardan, konuları ne olursa olsun etkilendikleri görülmüştür. Ancak sorumlulukların paylaştırılması ve yerine getirildiği mekanda bulunulması gereken durumlar açısından farklılıklar vardır. Yer hizmetlerinde yolcu hizmetleri çalışanları bu anlamda daha hareketli ve rutin işleri yerine getirirken, yer hizmetleri firmasında uçaklarla ilgilenen Katılımcı F1, havayolu çalışanları gibi kararlar almaları gereken ve yoğunlukla mücadele ettikleri durumlar olduğunu belirtir. Buna rağmen, havayolu çalışanları ve yer hizmetlerinin uçak operasyonu ile ilgilenen çalışanları arasında hareketlilik ve kararların içeriği açısından yoğunluğu ve görevleri etkileyen farklılıklar vardır.

*“Asıl en büyük sorun o zaten, hepsini birden koordine etmek. Zaten bizim departmanımız koordine departmanı. Bütün yer hizmetlerindeki en büyük sorumluluğa sahip departmandır. Herkes herşeyi bize sorar. İşin beyin takımı denilen yer biz oluyoruz. Uçuş programı olsun, bütün operasyon*

*olsun herşeyi biz koordine etmek zorundayız. Operasyon sadece uçakların yerden ayrılması ya da oradaki aldığı hizmetlerle bitmiyor. Bunun öncesi sonrası, arşivlemesi var, evrak takibi var, evrak işlemleri var, gümrük muhafaza departmanına bile sorumluyuz.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

İletişimin en çok yoğunlaştığı, en çok ağların oluştuğu alanlar, sorumlulukların da en çok günlük yaşamda kendini gösterdiği yerlerdir.

*“Heryere sorumluyuz, kuleye sorumluyuz, onlarda bize sorumlu. Pek çok yere bölünmek zorunda kalabiliyoruz bu nedenle. Tecrubenin önemi çok bununla baş etmek için. Aynı zamanda bu bir ekip işi, tek başınıza olduğunuzu hissetmiyorsunuz. Ben olmasam mutlaka bir arkadaşım bana arka planda destek veriyor. Eğer ben sahadaysam ofiste yardım alacak bir arkadaşım mutlaka bulunur. Ekip çalışması ve ekipte çalıştığımız arkadaşlarımız çok önemli.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

Zaman ve mekanla ilgili unsurlar, iletişimin ve sorumlulukların yoğunlaştığı yerlerde etkindir.

*“Havacılık sektörü zamana karşı yarıştığımız için, belirli bir schedule’ı(programı) var uçakların, yerde kalma saatleri var. O zaman için uçağı yetiştirmeye çalışıyoruz. Uçağı gecikmeye sokmamak için bir telaş içinde oluyorsunuz. Check ettiğiniz yolcuları toparlamanız gerekiyor, onların işlemleri var, uygulamanız gereken prosedürler var. Bu sırada, belli bir stres oluyor tabi ki. Mesela check-in kontuarı açıyoruz, yolcular grup grup geliyor, otobüs arıza yapıyor, gelmiyor vaktinde, uçak inmiş oluyor. Son yirmi dakika yolcusunu alıp gitmek istiyor, ama yolcu gelmemiş oluyor. Uçağı da geciktirmemek için daha hızlı bir check-in, normalde bir tek kontuar açacakken, üç-dört tane açıyoruz. Mesela yoğun bir günde kontuarda check-in esnasında aynı zamanda kayıp eşyadaki arkadaş bir yolcu hakkında bilgi soruyor, bir taraftan kontuarcı arkadaşın yetişemeyeceğini iletiyor, bir yerden harekattaki arkadaş figür (yolcu sayıları ve uçakta dağılımları) soruyor, aynı anda bunları halletmemiz gerekiyor, kısa bir zaman içinde yapmamız gerekiyor. Yaptığımız işi de tabi ki ihmal etmemiz gerekiyor. Böyle durumlar çok sık başımıza geliyor. Boarding esnasında yolcu aranacak, iki tane yolcu aynı anda boarding oluyor, siz birine yetişebiliyorsunuz, diğerine yetişemiyorsunuz, iki taraftan da anons geliyor biz yetişemiyoruz diye, uçağın kalkmasına beş dakika kala sorunlar çıkıyor, uçağı bilmeyen yolcu çıkıyor, bunların hepsine yetişmeye*

*“çalışıyoruz, bu insanı bayağı bir stres altına sokabiliyor.” (Katılımcı-F3, kadın, yer hizmetleri)*

*“Bu hizmet sektörü olduğu için herkes hizmet bekliyor sizden. Kimi firmalar benim uçağımı indikten kır beş dakika sonra çevir diyor. Bazı havayolları bir saat içinde döndür diyor. Biz bu belirlenen süre içerisinde belirli prosedürlere uyararak bu uçakları güvenli bir şekilde buradan kaldırmamız gerekiyor. Bunlara uymak içinde tabi ki çok hızlı bir operasyon gerekiyor. Yolcu hizmetlerindeki arkadaşlar ağırlıklı olarak check-in, boarding gibi şeyler, kayıp eşyada da, aynı anda inen uçaklarda, aynı anda gelerek, bana rapor tut, tur aracım dışarıda bekliyor, bir an önce bitsin gibi istekleri olabiliyor, bunlarda normal şeyle. Özellikle Salı, Cumartesi gibi, yoğun yaşadığımız günlerde. Hizmet bekleyen hava yollarına bu hizmeti hızlı ve etkili bir şekilde vermeye çalışıyoruz.” (Katılımcı-F4, erkek, yer hizmetleri)*

*“Bizde tekerlekli sandalyeli yolcular oluyor. Sakat ve yaşlı yolculara öncelik tanınıyor. Uçaktan en son indirilip ilk bindirilmeleri gerekiyor, bizim de o arayı ayarlamamız lazım, eğer gerekirse en son da alabiliyoruz binecek yolcuyu. Ama işte uçağın gecikmeye girmemesi için boarding’i hareketçi arkadaş başlatmak istiyor, çünkü ben gelen yolcuları karşılıyorum, tüm süreçlerde takip etmem gerekiyor. Boarding’e başlamak isterse en son aldırma zorunda kalıyoruz.” (Katılımcı-F5, erkek, yer hizmetleri)*

Kararlar alma sorumluluğun zirveye ulaştığı anlardan biri olarak değerlendirilebilir. Bilgiyle ilgili kullanılan ifadelerle beraber sıklıkla kullanılan karar almada, bilgiyi edinme, değerlendirme ve iletmenin yanında, teknolojik aygıtlardan faydalanma, denetime maruz kalma ya da başvurma, zaman ve mekanda doğru yerleri yakalama ve tüm bunların yanında analiz, yorumlama, kavrama, davranışları anlama gibi zihinsel süreçlere başvurulur. Sorumluluklar tüm bu süreçlerin en iyiye yakın yerine getirilmesini temin eder. Katılımcılardan pek çoğu kararlar almaya değinmiştir.

*“O zamanlarda tabi ki karar vermek çok önemli değildi...Şu anda biraz önce dediğim gibi bütün sorumluluk siz de , sizin elinizde bir çok şey. Siz dengeyi kurmanız gerekiyor, denge siz oluyorsunuz bir anlamda” (Katılımcı-D1, erkek, havayolu şirketi)*

*“İşimiz sorumluluk almakla ilgili, biraz da karar mekanizması burada. Bir yolcu geldiğini düşünün, kuralların yazılı olduğu kitapçıktan yolcunun uçuşa alınıp alınmaması ile ilgili karar verilmesi gerekiyor, belki bir*

*hastalığı ya da bir ameliyatla ilgili bir durumu var burada karar mekanizması siz oluyorsunuz.” (Katılımcı-A1, erkek, havayolu şirketi)*

*“Kesinlikle sorumluluk her gün alıyoruz. Arkadaşlarım mesela bazen sonucu bir kaç bin eurolara mal olan kararlar almak durumunda kalıyorlar ve bu kararların gerçekten hızlı, çabuk, efektif şekilde alınması gerekiyor. Ben bulunduğum departmanda bu kararları vermek durumunda kalabiliyorum. Bir örnek vermek gerekirse, bazen, mesela, Almanya'nın Berlin şehrinde kalkıp, Mısır'ın Hurghada şehrine giden tatil amaçlı, planlı olmayıp yoğunluğa göre sonradan alınan kararlar düzenlenmiş seferde, yolcuların sistemde isminin görünmemesinden dolayı, sizin orada onların uçuş uçmamalarıyla ilgili, onların kaderlerini belirleyecek bir karar vermeniz gerekiyor. Burada o kişilerin uçuşa alınıp alınmaması bir kaç bin euroya mal olur. Bu en basit örnek. Daha büyük bir örnek vermek gerekirse, bir uçağın o gün için planlı seferlerinin birinde gecikme olması nedeniyle domino etkisiyle tüm uçuşlarında gecikme olması durumunda, son uçuşunda, Almanya'daki yirmi dört saat çalışmayan ve geceleri kapanan bir havalimanı olabilir. Bu durumda uçuş o destinasyona yapılamaz ve bu durumda uçuş divert dediğimiz, başka yere uçuşunu gerçekleştirmek zorunda kalır, alternatif planlanan bir istasyona. İşte böyle bir durumda operasyondaki arkadaşlarım, uçağın nereye alternatif olarak inebileceği, o havalimanlarının sağladığı imkan veya gerektiğinde yolcuların konaklatılıp, konaklatılamayacağı kararını vermeleri gerekir ve bunların hepsi para demektir. Bu tip şeylerle biz hemen hemen her gün karşılaşabiliyoruz. Hava muhalefetinden dolayı Antalya'dan Adana'ya gitmesi gereken bir uçağın iptal edilmesi durumunda, iptal edilip edilmeyeceğine beraberce karar veriyor, ertesi günü yeni bir ek sefer konulup konulamayacağına karar veriyoruz. Bunların hepsi bir maliyet çünkü yanlış bir saate sefer koyduğunuzda, yolcuların satışına sunuluyor, yolcuların tercih etmeyeceği bir saat, ticari olarak şirket için bir zarardır veya çok dolu olmayan bir uçak için ek sefer koymakta bir zarardır. Her iptalde ek sefer koymak da gerekmez. Çabucak ciddi bir şekilde düşünülüp karar verilmesi gerekir.” (Katılımcı-A2, erkek, havayolu şirketi)*

Sorumluluğun, karar almadaki etkisini görmek mümkündür. Bu sorumluluğun bir kişi ya da birimin baskısından kaynaklandığını söylemek güçtür. İktidarın farklılaşmış ve her yöne dağılmış, merkezsiz bir hali, yöneticiler ve teknik bilgi bakımından üst konumda olanlar dahil tüm çalışanlar açısından, dayatılıandan çok çalışanların kendi bilincinde olarak geliştirdikleri bir sorumluluk duygusunu devreye sokar. Sorumluluğun devri de bu anlamda ön plana çıkar. Sadece emirler değil, bir takım çatısı altında

herkesin katılımıyla gerçekleşen sorumluluk paylaşımları görülür. Teknoloji, böylelikle, hem denetime maruz kalma hem de **takip ve denetimi** devreye sokmanın bir aracıdır. Mekana ve zamana hakim olabilmenin bir yoludur.

*“Önemli ve hassas kararlar alınmasını gerektiren bir birim, tek başınıza bir konuda yetkin olduğunuzu düşündüğünüz an hata yaparsınız.” (Katılımcı-C1, kadın, havayolu şirketi)*

Yönetici konumundaki katılımcının sözlerini onaylayan tarzda, iletişimin devamlılığını vurgulayan Katılımcı-F1 ve F2:

*“Uçağın körüğe yanaşır yanaşmaz kapısını açıyoruz. Yolcu sayısını öğreniyoruz, yolcu boşaltılıyor. Yolcu boşalıp arrival (uçağın varışı) işlemi bittikten sonra, kaptanla bir briefingimiz oluyor. İşte ne kadar yakıt alacak, ya da yolcu sayısı hakkında bilgi veriyoruz, geliş saatleri hakkında bilgi alıyoruz kaptandan, yakıt hakkında bilgi alıyoruz, yükleme hakkında bilgi alıyoruz, elimizdeki verilerle birleştirip bunları koordine ediyoruz hepsini.”(Katılımcı-F1, erkek, yer hizmetleri)*

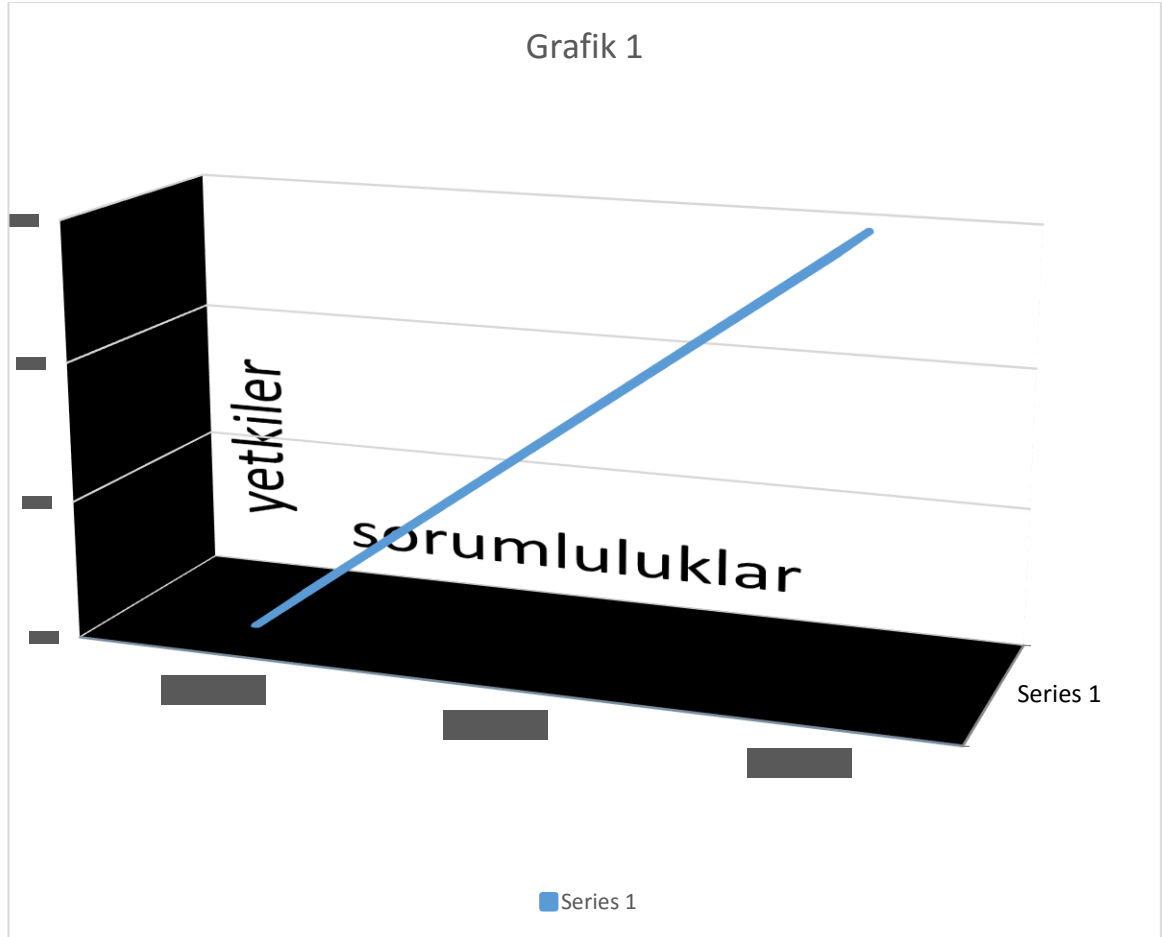
*“Uçaklar geç gelebiliyor, erken gidebiliyor, başka bir yerde sorun çıkabiliyor, gate’e çıkmanız gerekebiliyor, yükleme problem oluyor, uçak altına inmeniz gerekiyor. Böyle sıkıntılar yaşıyor. Örneğin bundan birkaç yıl önce bazen bir firmanın uçakları çok üst üste yığılıyordu, kalkışlar esnasında uçakların geciktiği zaman diğer kalkışlarla birleşiyordu. 4 kişinin aynı anda 7 uçakla ilgilenmesi gerekebiliyordu. Bu biraz tecrube işi yani, uçağın ne kadar yakıt alacağını ne kadar zamanınız olduğunu bölüp o zamanda yarım saatte iki farklı uçağı birden bölebilirsiniz yani aslında. En basiti bir business jet’in ilavesini vermezsek, uçağın geliş gününü, geliş saatini belirtmezsek, uçak gelince bunu sadece biz bilirsek sadece biz gideriz. Ramp personeli, yakıt, ikram gitmez, bu da büyük prestij kaybı olur. Bazı şirketlerin permisini(izin evrakları) biz takip ediyoruz. Bir Hollanda şirketinin aslında permisi alınmadan kalkış izni verilmemesi gerekiyor, Amsterdam’dan yine de permisiz uçağı kaldırmışlar, Türk hava sahasına almadılar, Atina’ya indirdiler mesela uçağı.”(Katılımcı-F2, erkek, havayolu şirketi)*

Sorumlulukların dağıtımında kimin ne kadar pay aldığı konusu kadar, denetim ile beraber düşününce, kimin bunu devredecek ve yerine getirilmesini temin edecek yetiye sahip olduğu da fark yaratmaktadır. Buradan hareketle, kesin ve nicel bir formül olarak değil, daha anlaşılır ve fikir veren bir imge elde etmek açısından, ideal bir model olarak



faydalı olabilecek bir grafik aşağıda oluşturulmuştur. Aktörlerin yetkileri ve sorumlulukları aynı anda devrededir. Yapılardaki düzenlere göre hareket eden aktörler, aynı zamanda bu yapıları üretmektedir.

**Grafik 1: Sorumluluklar ve yetkilerin artış grafiği**



Yetkiler arttıkça sorumluluklar da artmaktadır. Bu yetkiler hem nicelik olarak daha çok kişiye ulaşmayı hem de nitelik olarak yetkilerin etkinliğini ifade eder. Daha çok sorumluluğu olanların daha çok görev yerine getirmekten çok yetkileri ile bunların yerine getirilmesini sağladıkları gözlemlenmiştir. Böylece zamanın kullanımı için mücadelede, yetki sahibi olanlar yine avantajlıdır. Bilgisine başvurulmak demek, aynı zamanda, sorumluluk demek olsa da, yetkiler bunu dengelemektedir. Böylece tabakalaşmada altlarda yer alanlar az yetki ile donanıp sorumlulukların devredilmiş halinde, işin yerine getirilmesi ile ilgilenirken, sorumlulukların getirdiği ile ilgilenenler, daha çok karar alma gibi unsurlara odaklanırlar. Daha çok sorumluluk, daha çok yetki

anlamına gelmektedir, fakat daha çok yetki kullanmak aynı zamanda daha fazla sorumluluk sarmalının içine girmek demektir. Üst düzey profesyoneller açısından da kısır döngü halini alabilecek riskler mevcuttur.

İletişim araçlarıyla her mekana zaman sınırı olmadan dağılan ve bilgiyle iç içe geçmiş iktidarın denetim gücü, aktörlere yabancı bir durum değil, aktörlerin her birinin de hem maruz kaldığı hem uygulayıcısı olarak parçası olduğu, bireylerin bizzat kendilerinin sahip çıktığı bir sorumluluk duygusunu doğurur.

Nuri Bilgin (1999)'e göre, post-modern dönemde mesafelerin iletişerek ya da daha hızlı ulaşarak kısılmasıyla, ilişki içerisinde olunacak pek çok özne olunca, kişinin zaman ve enerjisi düşünüldüğünde, fiziksel ortamın el verdiği ölçü nedeniyle, seçmek üzerine bir baskı hissedilir ve bu psiko-sosyal bir yıkım nedeni olabilir.

Gönüllü bir duramama ve sürekli yeni bir noktaya ulaşmak, sürekli takip durumu söz konusudur. Günümüzde insanlık açısından, modernitenin, Baumann'da bahsedilen duramama durumunun ötesinde, zamana ve mekana, seçimlere, kararlara dair baskının sürece dahil olduğu ve şekil değiştirdiği sorumluluklar, her yanı kaplamaktadır. Sürekli her türlü bilgiye, her zaman ulaşmanın mümkün olduğu, bilginin nicelik olarak sayısı değil, nitelik olarak ihtiva ettiğinin de değiştiği bir haldir. Modernizmin bir hedefe doğru ve bir merkezden yönetiminin aksine, bugün sorumluluk her yerden ve her şeyden kaynaklı olabilir, sorumlulukları nelerin doğurduğu, hangilerinin sorumluluk olduğu tam net olmayabilir. Çünkü bilgi hep bir yerlerde yazılıdır, bilgisayarda, telefonda ya da bir ekranda, sürekli oradadır ve onunla ilgili bir gerekliliğin ortada olup olmaması ona ulaşıp ulaşmamanın kişileri nasıl etkileyeceği kritik sorulardır.

Yetkiler ve sorumluluklar, sosyolojide etkin olan farklı bakış açılarından, yönetim ve uyum, güç ve görevler veya statü ve roller bağlamalarında düşünülebilir. Bu bakış açılarının her birinden farklı olarak yeni bir çerçevenin ortaya koymak adına yetki ve sorumluluklar, toplumda teknolojinin kullanımının yaygın olduğu günümüzdeki resmi dikkate almaktadır. Yetki ve sorumluluklarla ilgili çerçevenin oluşumu, gözetim ve denetim, zaman ve mekan ve bilginin sergilediği duruşun, bu araştırmada ele alınan saiklerin etrafında bir araya geldiği bir toplum içerisinde mümkündür.

Yetkiler ve sorumluluklar ile ilgili konular sosyolojide pek çok kez ele alınmıştır. Örneğin Dahrendorf (1959)'un çatışmanın doğasında gördüğü otoriteye sahip olmayla ilgili mücadele, çıkarların ve kaynakların dağıtımı için mücadeleye dikkat çeker. Bu mücadele, anahatlarıyla, Marksizmin öngördüğü mücadelenin Dahrendorf'un araştırmasını yaptığı döneme göre, güncel olarak ele alınmış halidir. Dahrendorf otoritenin birileri tarafından işgal edilen konumlarda olduğunu vurgular ve bu konumların elde edilmesi için verilen mücadeleyi açıklar. Bu konumlardakiler, aktörler olarak, eylemleri ile ele alınırlar. Sonuçlara yönelik eylemler etkileşimin özünü oluşturur. Bu çalışmada ele alındığı haliyle otorite ise, somut eylemler içerisinde kendini gösteren ya da göstermeyen, ama bu eylemlerin kapsadığı alandan daha fazlasına yayılan, kendini pek çok açıdan belli eden bir otoritedir.

Bu çalışmanın sonuçları, Ritzer (2011)'in insanı dışarıda bırakan teknolojilerle, insanların kontrol altına alınacağı ve bu kontrolün, insanlar adına teknolojinin harekete geçmesiyle olacağı yönündeki argümanı ile, kısmi olarak ortaklıklar içerir. Fakat, insanlık açısından bundan fazlası olduğunu ortaya koymaktadır. Makineler ve teknolojiler karşısında çaresiz bir insanlıktan çok, toplumsal ilişkilerin her defasında yeniden kurgulanarak, pozisyonlar alabildiği esneklikler yaratan, insanlığı pasifize etmekten ve kontrol etmekten çok, yine insanlığın bizzat kendi çabası nedeniyle, insanların sorumluluğunu ve yetkilerini artıran, insanlığın daha çok işe koşulduğu bir durum ortaya çıkmaktadır. Bu da bir standartlaşma ve hesaplanabilirlik örüntüsüne işaret eder. İnsanların yerine, teknolojiler ve makineler vardır, fakat insanlar için bu daha çok sorumluluk ve yetkiler anlamına gelmektedir.

İdeal tipler içerisinde, tarih boyunca bu sürecin aldığı biçimleri ele alırsak, modernleşme sonrası dönemde, çok sorumluluk ve takip edilecek iş olduğu, az sayıda yetkinin ise, eşitsiz biçimde dağıtıldığı bir durum karşımıza çıkmaktadır. Endüstrideki yeni gelişmelerle, zaman içerisinde, yaratıcılığa verilen rolün değişmesi, bireyselliğin ön plana çıkmaya başlaması ile, yetkilerin arttığı ve eşit dağıtıldığı bir durumu getirmiştir. Fakat, bu aynı zamanda, sorumluluğun sayısının artması ve daha fazla sorumluluğun dağıtılması anlamına gelmiştir. İçinde bulunduğumuz dönemde ise sorumluluklar ve yetkiler iç içe geçmiştir. Yetkili sorumluluklar ve sorumlu yetkiler vardır. Bir kısır döngüyü harekete geçiren bu süreçle, sınırsız sorumluluk arasından seçimler yapmak gerekmektedir. Hangi görevin, neleri ve kimleri işe koşarak

gerçekleŖeceęi ise, yine seğimle ilgilidir. Böylece görev ve denetim, her yerde ve her Ŗeyde kendini gösterebilir. Bir iŖ yerinde bu üç tip de görülebilir, fakat araŖtırmanın da ortaya koyduğu gibi, burada sunulan bağlamda, sonuncusu en çok görülenidir.

## SONUÇ

Araştırma sonuçları, literatürdeki çalışmalarla paralel, klasik ve çağdaş kuramcılarının fikirleriyle örtüşen sonuçlar ortaya koymuştur. Araştırmanın alana sağladığı katkı açısından, sorumluluklara yer verilmesiyle yeni bir bakış açısına ulaşılmaya çaba harcanmıştır. Denetimin çağımızda aldığı biçimler ortaya çıkarılarak, teknolojik gelişimin bu alanda oynayacağı rol hesaba katılmıştır. Teknolojinin vasıfsızlaşmayla ilgili yarattığı kuşkular ve teknolojik aygıtların iş gücünde işe koşulmasıyla insan faktörünü devre dışı bırakma potansiyeli kuşkularının aksine, toplumsal süreçler teknolojiyi devreye sokarak, sorumluluklar alanında artışlara neden olmaktadır. Ritzer (2011)'de tartışılan, insandan özerk çalışan teknolojilerin, hesaplanabilirliği ve denetlenebilirliği artırmak adına, insan faktörünü dışarıda bırakarak gelişim sergiledikleri düşüncesi, teknolojinin toplumsal olarak anlam ifade eden bir mevhum olması nedeniyle, sorguya açıktır. Söz konusu teknolojilerle sağlanan, ürünler ve görevlerin sonuçları üzerindeki kontrol, aslında toplumsal boyutta anlamlı olan bir kontroldür. Teknolojiler söz konusu işlevini, insana rağmen değil, insan faktörünün toplumsal mekanizmaları sayesinde yerine getirmektedir. Bu nedenle, sorumluluklar ve yetkilerin olması, bu kontrole bir engel teşkil etmemektedir. Aksine ürünleri ve görevlerin sonuçlarını belirleyen, teknolojiler yardımıyla, toplumsal süreçlerdir. Çalışmayla ortaya çıkan ürünlerin, kim ya da ne tarafından üretildiği kadar, toplumsalın içerisinde bir anlam ifade etmeleri dikkat çekicidir. Bu nedenle, insandan özerk olan teknolojilerin ortaya koyduğu ürünlerin de, toplumsal süreçlerden etkilenmeleri makul görünmektedir. Ürünlerin toplumsal boyutta kendini göstermesi, denetimin ve sorumlulukların devrede olmasına neden olmaktadır. Diğer yandan, çalışmanın sadece işyerni kapsamayan, daha genel bir anlamı da vardır. Toplumsal iş bölümü ve üretimin, yeniden üretim gibi daha genel boyutlarını da içine alan genel çalışma kavramı temelinde bir sorgulama yapıldığında, teknolojinin insana rağmen çalışma potansiyeli olan yönlerinin son derece kısıtlı olduğu görülmektedir. Teknoloji çalışmanın daha genel anlamını da içine alan sonuçlar doğurmaktadır.

Denetim ve otoritenin aldığı biçimler zaman içinde değişimler geçirmiş, tüm çalışanlar açısından sadece bir edilgen ya da sömüren konum değil, sorumluluk ve yetki gibi ikili bir sürecin devrede olabileceği düzlemler oluşturmuştur. Böyle bir

kavramsallaştırmanın, zamanımızda endüstrinin toplumsal olarak kavranmasındaki en yeni eğilimleri açığa çıkardığı görülmektedir. Çalışanların pasif aktörler değil, zaman ve mekan konusundaki algıyı, örneğin esnekliği ya da denetim için bilgisayarların kullanımını, kendi lehlerinde çevirme uğraşı içinde olan, aktif katılımcılardır ve bu düzeni yeniden üretmede etkindirler. İletişimde teknolojik aygıtların kullanımıyla, çalışanların kendi içlerinden gelen bir sorumluluk duygusuyla hareket etmeleri sağlanmaktadır. Daha çok sorumluluk almaya teşvik edilen çalışanlar, iletişimde teknolojik aygıtların kullanılmasıyla nicel anlamda iyileştirmeler ve iş yükünden çok, nitel anlamda bir değişim ve iş yükü deneyimlemektedir. Zamanın toplumda eşitsiz deneyimlendiği görülmüştür. Boş zaman için mücadele verilmektedir. Sorumluluklar yanında yetkilerin olması, boş zaman için mücadeleyi düzenlemektedir.

Teknolojinin göstergeler üreten aygıtları kullanımı ile, göstergelerin yoğun bir dolaşımı söz konusu olmaktadır. Teknolojinin kullanımı, yerinden edilme mekanizmalarının da çalıştığı yerleri kapsamaktadır. Zaman ve mekan bazında söz konusu olan yerinden edilmeyi sağlayan teknolojiler, böylece bir göstergeler evreni ve bir simülasyon yaratmaktadır. Onun içinde bir hakimiyet, denetim ve kontrol etme mücadelesi vardır. Zaman ve mekanın yerinden edildiği ve yeniden zaman ve mekana bağlandığı, öznelerin zamana ve mekana etki ettiği bir süreç, beraber işlemektedir. Teknolojilerle yaratılan simülasyonun içinde, bir hiyerarşik yapıyla belirlenen kontrol mekanizmaları vardır. Bu mekanizmaları sağlamada denetim rol oynamaktadır. Bu kontrolü sağlamak için bir mücadele görülmektedir. Teknolojiye kolay ulaşmak ve yetkiler bazında avantajlı olmak üstünlükleri belirlemektedir.

Teknolojinin gelişimiyle uzakların yakın kılınmasına rağmen, bir yere ve zamana bağlı olarak mekanın kullanımı ve sonuçları toplumsal açıdan pek çok sonuç doğurmaktadır. Çalışanlar üzerinde kontrolün artarken, mekan üzerinde kontrolün ele geçirilmeye çalışılması söz konusudur. Çalışanların hareketliliği bu anlamda denetlenmeye çalışılmakta, her an her yerde hakimiyetin bir şekli olarak, bu güç kullanılmaya çalışılmaktadır.

Bu araştırmada ulaşılan sonuçlar, toplum için bilginin ve enformasyonun araştırmalarda vurgulanan merkezi konumunu, sınıf yaklaşımına götüren sonuçlar hariç, desteklemektedir. Bilgi çeşitli biçimlerde toplumun farklı unsurlarını etkilemektedir.

Bilgi toplumu gibi kavramsallaştırmalarda yer verilen, bilgi sınıfı gibi bir sınıfın varlığı desteklenmemektedir. Hizmetler gibi veya bilgi sınıfı gibi pek çok farklı iş kolunu içine alan kavramsallaştırmaların, ele alınan gerçekliği tam anlamıyla yansıtmadığı görülmektedir. Bunun nedeni çok farklı iş kollarının bu kavramsallaştırma altında yer bulmasına rağmen, havalimanı çalışanlarının bu kategoride örneklenen iş kollarından farklı olarak, mobilize, hareket halinde olmak yönünden ayrılmasıdır.

Çalışanlar bir işgücü piyasasının varlığını varsaymakta ve bu piyasada kendileriyle ilgili izlenim oluşturabilecekleri bir ürün gibi gördükleri emeklerinin değerini artırmaya çalışmaktadırlar. Emeklerine yaklaşım tarzlarında, ürünlerin değerindeki Marx'ın soyutlaması olan kullanım değeri ve değişim değeri gibi kavramlara benzer şekilde, piyasada diğerlerine göre emeklerinin aldığı değeri gözeterek ele almaktadırlar. Oysa Baudrillard (1988), göstergelerin hakimiyetinde gördüğü günümüz toplumunda, gösterge değerinin varlığından bahsetmektedir. Baudrillard göstergeler ve değer kuramıyla ilgili düşüncelerini “Göstergenin Ekonomi Politığının Bir Eleştirisi” isimli yazısında verir. Baudrillard dört tür değer şeklinden bahseder: ilki “kullanım değeri”, ikincisi “değişim değeri”, üçüncüsü “gösterge değişim değeri” ve son olarak “sembolik değişim”dir. Buna göre, Baudrillard'ın savunduğu gösterge değerinin de, günümüzde emeğin piyasadaki değerini belirlemede bir payı vardır. İşlevsel anlayışta, çalışanlar bir sistemin içinde işleyen parçalar olarak ele alınmaktadır. Marksist analizde, piyasada üretim araçları sahipleri ile bir alışverişe işaret eden anlayışın yerini, Weberyan yaklaşımda, emeğin piyasada sergilendiği bir anlayış almaktadır. Çalışanlar, sağduyu bilgileri çerçevesinde, bu iki kuramdaki yaklaşımdakine benzer şekilde, sistemin bir parçası olduklarını, üretim araçları için bir pazarlığı ve piyasada emeklerini, arzu edilir biçimlere ulaşmaya çalışarak, sunduklarını düşünmektedir. Oysaki, günümüzün endüstrisinde, söz konusu olan, gösterge değerinin yaratılmasıdır. Çalışanın ortaya koyduğu gösterge değeri, tüm bu anlayışlarda ortaya konan fikirleri içerisinde barındıran ve onlardan kısmen farklılaşır. Çalışanlar emeklerinin gösterge değerini de önemsemektedir. Bu anlamda, kendi imgelerinin sunumuna dikkat etmektedir. Kendi emeklerinin, teknoloji kullanımı ve mekana hakimiyet gibi özellikleri içermesi gerektiğini düşünmekte ve bunu sunmaya çalışmaktadırlar.

Araştırmada yapılan gözlemler sonucu, çalışanların yerine getirdikleri görevlerin, onların anlam dünyalarını anlamadan ve yalnızca kolektif bir topluluk olarak ele alındıklarında ulaşılmaya çalışılan bilgileri vermediği görülmüştür. Çalışanlar, bir bütünlük içerisinde yalnızca bazı işlevleri yerine getiren birimler de değildir. Onları bireysel olarak anlamaya çalışırken ise, aktörler ve eylemlerini ortaya koyan çözümlemeler yapılmıştır. Weberian kuramda aktörlerin eylemleri ile sonuçları arasında bir zaman farkı olduğu ve bağ olduğu dikkat çekmektedir. Bu bağ, rasyonel kararlar alma ve sonuçlara odaklanan eylemleri ön plana çıkarmaktadır. Toplumsal ilişkilerin bağlamlara göre şekillendiği ve sürekli değişkenlik gösterdiği bir ortamda ise, eylemler ve sonuçları arasında açık bir bağ bulunmamaktadır. Sonuçlar açısından, bir eylem pek çok farklı sonucu doğurabilirken, eyleyiciler açısından, bir eylemi yerine getirirken önlerindeki seçenekler çok net değildir ve zamanla değişkenlik gösterebilmektedir. Bu nedenle, açık rasyonel seçenekler arasından seçimler yapan ve bunların sonucunda çıkar elde etmeyi bekleyen aktörlerden çok, farklı durumları yorumlamaya çalışarak, safi bir rasyonel kaygıyla hareket etmeyen aktörler olduğu görülmektedir. Dahası, aktörler, bazı durumlarda, çıkarlarından çok takım arkadaşlarına yardımcı olma veya yolcuları mutlu etmek adına hareket etmektedir. Böylece, çıkarların yanı sıra, aktörlerin eylemlerini belirleyen başka faktörler vardır. Aktörler açısından, tek bir eylem dahilinde, pek çok farklı faktör bir arada amaç olarak yer alabilmektedir.

Toplumsal ilişkilerin anlık bir görünümünü almanın yanında, zaman içerisinde varlığını ne şekilde devam ettirdiği ve yeniden üretiminin nasıl sağlandığı önem arz eden bir husustur. Araştırmanın ortaya koyduğu sonuçlar açısından, toplumsal ilişkilerin yeniden üretimi aktörlerin ve yapıların karşılıklı etkileşimi ile mümkün olmaktadır. Eylemlerin yerine getirilmesi için gerekli olan yapısal unsurlar, aktörlerin eylemleriyle biçimlenmekte ve yeniden üretilmektedir. Toplumsal ilişkilerin niteliğini belirleyen faktörler, onların yeniden üretimiyle ilgili sonuçlar ortaya koymaktadır. Toplumsal ilişkiler açısından önem arz eden unsurlar olarak, denetim, bilgi, zaman ve mekanın algısı ile sorumluluklar ön plana çıkmıştır. Söz konusu unsurlara bağlı olarak, toplumsal ilişkilerin biçimleri belirlenmektedir. Toplumsal ilişkiler bağlamlara göre değişen görünümler ortaya koymaktadır. Tüm bu faktörler, onların yeniden üretiminde, aktörlerin ve yapıların, farklı yönlerinin ön plana çıktığını göstermektedir. Çalışanların mesleki, kültürel, sosyal ve hatta duygusal açılarından geçmişten getirdikleri ve iş yerinde



geliştirdikleri pek çok farklı türden donanımları, toplumsal ilişkilerin yeniden üretiminde rol oynamaktadır. Bu yönlerden sadece birisi veya bir kaçını ön plana çıkarmamaktadır.

Ulaşılan sonuçlar, belli bir bağlama işaret eder. Günümüzün havacılık çalışanları, oldukça hareketli bir şekilde, zaman ve mekanda değişimler gösteren görevleri yerine getirmekte, farklı denetim biçimleri bu görevlerin takibinde işe koşulmaktadır. Bilginin büyük ölçüde ön planda olduğu bir düzen söz konusudur. Teknoloji böylece, toplumsal ilişkileri belirleyici bir rol oynamaktadır. Araştırmada ulaşılan sonuçlar, farklı tarzlarda benzer işler ve sektörlerin varlığı hesaba katıldığında, bu bağlam içerisinde anlamlıdır.

## KAYNAKÇA

- Aiello, J. R. & Douthitt, E. A. (2001). Social Facilitation From Tripplett to Electronic Performance Monitoring. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*, 5, 163-180. Doi: 10.1037//1089-2699.5.3.163
- Alge, B. J. (2001). Effects of Computer Surveillance on Perceptions of Privacy and Procedural Justice. *Journal of Applied Psychology*, 86: 797 – 804
- Attewell, P. 1987. Big brother and the sweatshop: Computer Surveillance In The Automated Office. *Sociological Theory*, 5: 87 – 99.
- Aviation. (1998). *Encyclopedia Britannica Online*. <https://www.britannica.com/>
- Aydın, M. (2004). *Bilgi sosyolojisi*. İstanbul: Açılım Kitap.
- Bakırcı, M. (2012). Ulaşım coğrafyası açısından Türkiye’de Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi ve Mevcut Yapısı. *Marmara Coğrafya Dergisi*. 25. 340-377. Kaynak: <http://dspace.marmara.edu.tr/bitstream/handle/11424/2667/714-1387-1-SM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Baron, J., & Bielby, W. (1982). Workers and Machines: Dimensions and Determinants of Technical Relations in the Workplace. *American Sociological Review*, 47(2), 175-188. Retrieved from <http://www.jstor.org/stable/2094961>
- Baron, J. N., Jennings, P. D.,& Dobbin, F. R. (1988). Mission Control? The Development of Personnel Systems in U.S. Industry. *American Sociological Review*, 53(4), 497-514.
- Baudrillard, J. (1988). For a Critique Of Political Economy Of The Sign. *Jean Baudrillard: Selected Writings*. (ed. Mark Poster). (Trans. Charles Levin).
- Baudrillard, J. (1994). *Simulacra and simulation*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Baudrillard, J. (2006). Sessiz Yığınların Gölgesinde: Toplumsalın Sonu. (çev: Oğuz Adanır). İstanbul: Doğu Batı Yayınları
- Baudrillard, J. (2012). Tüketim Toplumu. İstanbul: Ayrıntı Yayınları

- Baumann, Z. (2003). *Modernlik ve Müphemlik* (çev. İsmail Türkmen). İstanbul: Ayrıntı.
- Baumann, Z. (2001). *Parçalanmış Hayat* (çev. İsmail Türkmen). İstanbul: Ayrıntı.
- Bell, D. (2004). The Coming Of Post-Industrial Society. *From Modernism To Post-Modernism: An Anthology*. (ed. Lawrence Cahoon). Oxford: Blackwell.
- Bendix, T; Wickström, G. (2000). The “Hawthorne effect”-What Did The Original Hawthorne Studies Actually Show?. *Scandinavian Journal OF Work, Environment & Health*. 26,4: 363-367
- Bhaskar, R. (2013). *Natüralizmin Olanaklılığı* (V. S. Öğütle, Çev.). Ankara: Pratika Kitap.
- Bifo, F. B. (2010). Cognitarian Subjectivation. (Görüntüleme 2016, 21 Mayıs), [www.e-flux.com/journal/cognitarian-subjectivation/](http://www.e-flux.com/journal/cognitarian-subjectivation/).
- Bijker, W. E., Hughes, T. P. and Pinch, T. (1990) *The Social Construction of Technological Systems*, Cambridge MA: MIT Press.
- Bilgin, N. (1999). *Kollektif Kimlik*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Bloomfield, B. (2001). In the right place at the right time: electronic tagging and problems of social order/disorder. *Sociological Review*, 49(2), 174-201. doi:10.1111/1467-954X.ep4391975
- Boehle, S. (2000). They’re Watching You. *Training*, 37(8): 68 – 72.
- Boyne, W.J. & Bilstein, R.E. & Crouch, T.D. (2006). *The History Of Aviation*. Kaynak: <https://www.britannica.com/technology/history-of-flight>
- Braverman, H. (2008). *Emek ve Tekelci Sermaye* (Ç. Çıdamlı, Çev.). İstanbul: Kalkedon Yayınları. (1974)
- Bruce, K. (2006). Henry S. Dennison, Elton Mayo, and Human Relations historiography. *Management & Organizational History*, 1: 177–199.

- Bryman, A. (2006). *Integrating Quantitative and Qualitative Research: How Is It Done? Qualitative Research* , 97-113.
- Bullock, A. (2014). Does Technology Help Doctors to Access, Use and Share Knowledge?. *Medical Education*, 48(1), 28-33. doi:10.1111/medu.12378
- Burawoy, M. (1985). *The Politics of Production: Factory Regimes Under Capitalism and Socialism*. London: Verso.
- Bylinsky, G. (1991). How Companies Spy On Employees. *Fortune*: 131 – 140
- Castells, M. (2010). *The Rise Of The Network Society*. 1st volume. 2nd edition. Blackwell: Singapore.
- Cook, J. (1999). Big Brother Goes To Work. *Office Systems*, 16(8): 43 – 45
- Coulter, J. 1979 *The Social Construction of Mind: Studies in Ethnomethodology and Linguistic Philosophy*, London: Macmillan
- Crafts, L. F. (2006). *Working Through -the -screen: A Study of Human -computer Relations In the Workplace* (Order No. 3218174). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından alınmıştır. (304914223). Kaynak: <https://search.proquest.com/docview/304914223?accountid=11248>
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and Class Conflict in Industrial Society*. California: Stanford University Press. Retrieved from <https://tr.scribd.com/doc/65491773/Dahrendorf-Class-and-Class-Conflict-in-Industrial-Society>
- Dant, T. (2006). Material civilization: things and society. *British Journal Of Sociology*, 57(2), 289-308. doi:10.1111/j.1468-4446.2006.00110.x
- Davison, R. M., Ou, C. X., Martinsons, M. G., Zhao, A. Y., & Du, R. (2014). The Communicative Ecology of Web 2.0 at Work: Social Networking in the

- Workspace. *Journal Of The Association For Information Science & Technology*, 65(10), 2035-2047. doi:10.1002/asi.23112
- DeTienne, K. B. (1993). Big Brother Or Friendly Coach? Computer Monitoring in the 21<sup>st</sup> Century. *The Futurist*, 27: 33 – 37
- Downer, J. (2010). Trust and Technology: The Social Foundations of Aviation Regulation. *British Journal Of Sociology*, 61(1), 83-106. doi:10.1111/j.1468-4446.2009.01303.x
- Dreyfus, H. L. 1972 What Computers Still Can't Do: A Critique of Artificial Reason: 2nd Edition, Cambridge, MA: MIT Press.
- Drucker, P. F. (1993). *Kapitalist Ötesi Toplum*. İstanbul: İnkilap Kitabevi.
- Dubois, P.; Heidenreich, M.,; La Rosa, M.; Schmidt, G. (1995). New Technologies and Post-Taylorist Regulation Models. The Introduction and Use of Production Planning Systems in French, Italian and German Enterprises. W. Littek; T. Charles (eds), *The New Division of Labour*. (pp. 287-315). New York: De Gruyter
- Duverger, M. (2006). *Sosyal Bilimlere Giriş*. (Ü. Oskay, Çev.) İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Edwards, Richard (1979). *Contested Terrain: The Transformation of the Workplace in The Twentieth Century*. New York: Basic Books.
- Elias, N. (1995). *Theory, Culture & Society*. 12, 3, pp. 7 – 42. Doi 10.1177/026327695012003002
- Folger, R., Konovsky, M. A., & Cropanzano, R. (1992). A Due Process Metaphor for Performance Appraisal. *Research in Organizational Behavior*, 14:129 – 177
- Foucault, M. (1978). *The History Of Sexuality*. New York: Pantheon Books
- Foucault, M. (1979). *Discipline and Punish: The Birth of the Prison*. New York: Vintage Books.
- Foucault, M. (1992). *Hapishanenin Doğuşu*. (Çev. Mehmet Ali Kılıçbay). İstanbul: İmge.

- Foucault M. (2014). *Bilginin Arkeolojisi* . (çev: V. Urhan). İstanbul: Ayrıntı Yayınları
- Friedman, A. (1977). Responsible Autonomy Versus Direct Control over the Labour Process. *Capital and Class*, 1, 43-57.
- Fuller, R. & Joynes, V. (2015). Should Mobile Learning Be Compulsory for Preparing Students for Learning in the Workplace?. *British Journal Of Educational Technology*, 46(1), 153-158. doi:10.1111/bjet.12134
- Gallie, D. (1996). New Technology and the Class Structure: The Blue-collar/white-collar Divide Revisited. *British Journal Of Sociology*, 47(3), 447
- Gerede, E & Orhan, G. (2015). Türk Havayolu Taşımacılığındaki Ekonomik Düzenlemelerin Gelişim Süreci. *Havayolu Taşımacılığı Ve ekonomik Düzenlemeler Teprisi Ve Türkiye Uygulaması*. (ed. Ender Gerede). SHGM yayınları: İstanbul
- Giddens, A. (1990). *The Consequences Of Modernity*. Stanford University Press: Stanford
- Glenday, D. (1995). What Has Work Done to the Working Class? A Comparison of Workers and Production Technologies. *British Journal Of Sociology*, 46(3), 475-498.
- Goodwin, C. and Goodwin, M. H. (1996). Seeing as a Situated Activity: Formulating Planes. *Cognition and Communication at Work* içerisinde. (Y. Engeström and D. Middleton ed.) Cambridge: Cambridge University Press
- Gorz, A. (1997). *Farewell to the Working Class: An Essay on Post-Industrial Socialism*. (Trans. Michael Sonenscher). London: Pluto
- Green, N. (2002). On the Move: Technology, Mobility, and the Mediation of Social Time and Space. *Information Society*, 18(4), 281-292. doi:10.1080/01972240290075129
- Green, E., & Singleton, C. (2009). Mobile Connections: an Exploration of the Place of Mobile Phones in Friendship Relations. *Sociological Review*, 57(1), 125-144. doi:10.1111/j.1467-954X.2008.01807.x

- Grint K., Nixon D. (2015). *The Sociology Of Work*. Cambridge: Polity Press.
- Hachen Jr., D. S. (1988). The Delicate Balance: Technology and Control in Organizations. *British Journal Of Sociology*, 39(3), 337-357.
- Halis, B. (2013). Sosyal Değişim Sürecinde Çalışmanın Dönüşümü ve Sanal Çalışma. (Doktora Tezi) Kaynak: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Harvey, David. (1990). *The Condition of Postmodernity: An Enquiry into the Origins of Cultural Change*. Cambridge, MA: Blackwell
- Harvey, D. (2010). *Postmodernliğin Durumu : Kültürel Değişimin Kökenleri*. (çev. S. Savran) İstanbul : Metis Yayınları, 2010.
- Hassan, R. (2010). Social Acceleration and the Network Effect: A Defence of Social 'Science Fiction' and Network Determinism. *British Journal Of Sociology*, 61(2), 356-374. doi:10.1111/j.1468-4446.2010.01316.x
- Hearing, G. A., & Patenaude, J. L. (2016). The Times Are Still a Changin': Technology's Continued Impact on Labor and Employment Law. *Florida Bar Journal*, 90(1), 57-60.
- Hochschild, A. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. London: University of California Press
- Hodson, R. (1996). Dignity in The Workplace Under Participative Management: Alienation and Freedom Revisited. *American Sociological Review*, 61(5), 719-738
- Holt, Lila; Brockett, Ralph G. (2012). Self Direction and Factors Influencing Technology Use: Examining the Relationships For the 21st Century Workplace. *Computers in Human Behavior*. 28, 6, 2075-2082. doi: 10.1016/j.chb.2012.06.011
- Hughes, J.A., Randall, D. R. and Shapiro, D. (1992). Faltering from Ethnography to Design. *Proceedings of CSCW '92*. Toronto
- International Civil Aviation Organization, Economic Development Of Air Transport. (2015). *Air Transport in Figures*. Retrieved from <http://www.icao.int/sustainability/Pages/Tools.aspx>

- Kaya, B. (1994). *Bilim, teknoloji ve insan* (Yüksek lisans tezi). Kaynak: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Kelly, D. J. C. (1989). *Technology Work and Management: Workplace Industrial Relations in Steelmaking at Port Kembla Steelworks, 1967-1987* (Order No. 0663841). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından alınmıştır. (303779081). Kaynak: <https://search.proquest.com/docview/303779081?accountid=11248>
- Kelley, M. R. (1990). New Process Technology, Job Design, and Work Organization: A Contingency Model. *American Sociological Review*, 55(2), 191-208.
- King, A. B., & Kling, R. (2001). Valuing Technology. *American Journal Of Sociology*, 107(2), 533-535
- Korul, V., Küçükönel, H. (2003). Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi. Ege Akademik Bakış: Ekonomi, İşletme, *Uluslar arası İlişkiler Ve Siyaset Bilim Dergisi*. 1, 3. 24-38. Kaynak: <http://www.onlinedergi.com/eab/arsiv/arsivDetay.aspx?yil=2003&peryot=1>
- Kristal, T. (2013). The Capitalist Machine: Computerization, Workers' Power, and the Decline in Labor's Share within U.S. Industries. *American Sociological Review*, 78(3), 361-389. doi:10.1177/0003122413481351
- Kuş, E. (2003). *Nicel-Nitel Araştırma Teknikleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kümbetoğlu, B. (2005). *Sosyolojide ve Antropolojide Niteliksel Yöntem ve Araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık
- Lazzarato, M. (1997). *Immaterial Labour*. Kaynak: [http://scholar.google.com.tr/scholar\\_url?url=http://strickdistro.org/wp-content/uploads/2011/09/Week-1\\_Immaterial-Labour\\_Lazzarato.pdf&hl=tr&sa=X&scisig=AAGBfm1Sh4X2QS0tjzkEeEryxYcprK92mw&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwjRrNqu2rrTAhXFPBoKHxcFBhQQgAMIJSgAMAA](http://scholar.google.com.tr/scholar_url?url=http://strickdistro.org/wp-content/uploads/2011/09/Week-1_Immaterial-Labour_Lazzarato.pdf&hl=tr&sa=X&scisig=AAGBfm1Sh4X2QS0tjzkEeEryxYcprK92mw&nossl=1&oi=scholar&ved=0ahUKEwjRrNqu2rrTAhXFPBoKHxcFBhQQgAMIJSgAMAA)
- Leveen, S. A. (1982). *Cockpit Controversy: The Social Context Of Automation In Modern Airlines* (Order No. 8219368). ProQuest Dissertations & Theses Global



veri tabanından alınmıştır. (303060409). Kaynak:  
<https://search.proquest.com/docview/303060409?accountid=11248>

Lyotard, J. F. (1984). *The Postmodern Condition (Theory And History Of Literature; v.10)*. (Trans: Geff Bennington and Brian Massumi). Minneapolis: University Of Minnesota Press

Maceli, M., & Burke, J. J. (2016). Technology Skills in the Workplace: Information Professionals' Current Use and Future Aspirations. *Information Technology & Libraries*, 35(4), 35-62. doi:10.6017/ital.v35i4.9540

Mackenzie, D. (1996) *Knowing Machines: Essays on Technical Change*, Cambridge, MA: MIT Press.

Marjoribanks, T. K. (1997). *Globalization and local practice: New Technology and Workplace Reorganization in the Newspaper Industry* (Order No. 9733359). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından alınmıştır. (304348325). Kaynak: <https://search.proquest.com/docview/304348325?accountid=11248>

Marcuse, H. (1968). Some Social Implications of Modern Technology. *Zeitschrift fuer Sozialforschung*, 3/41

Marcuse, H. (1968) *Tek Boyutlu İnsan*, (çev. Seçkin Çağan). İstanbul: May Yayınları.

Masuda, Y. (1983). *Sanayi Sonrası Toplum Olarak Bilgi Toplumu*. Washington DC: Academic Press.

Mayo, E. (2003). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Routledge.

Mesul. [1. Tanım]. (n.d.). Etimoloji Türkçe. (Görüntüleme 11 Aralık 2016). <http://www.etimolojiturkce.com/kelime/mesul>

Milli Eğitim Bakanlığı. (2011). *Havacılık Terminolojisi*. (Görüntüleme 11 Aralık 2016). [www.megep.meb.gov.tr](http://www.megep.meb.gov.tr)

Müftüoğlu, ö; Koşar, A. (2014). *Türkiye'de Esnek Çalışma*. İstanbul: Evrensel

Negri, Antonio ve Hardt, Michael (2011). *Çokluk*, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.

- Neumann, W. (2010). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar I-II*. (S.Özge, Çev. ) İstanbul: Yayınodası Yayıncılık
- Norman, D. A. (1988). *The Psychology of Everyday Things*, New York: Basic Books.
- Norman, D. A. (1998). *The Invisible Computer*, Cambridge, MA, MIT Press.
- Nurol, B. (2014). *Beyaz Yakalı Emegın Dönüşümü: Finans Sektöründe Emek Süreçleri*( Doktora Tezi). Hacettepe Üniversitesi, Ankara
- Ogburn, W. (1947). How Technology Changes Society. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, 249, 81-88. Kaynak: <http://www.jstor.org/stable/1025427>
- Parenti, C. (2001). Big Brother's Corporate Cousin. *The Nation*,273(5): 26 – 31.
- Penn, R. (1982). New Technology and Industrial Relations in Fleet Street. *Sociological Review*, 30(4), 698-699. doi:10.1111/1467-954X.ep5463160
- Responsibility. [def. 1]. (n.d.). Online Etymology Dictionary. (Görüntüleme 11 Aralık 2016) <http://www.etymonline.com/index.php?term=responsible>
- Ritzer, G. (2011). *Toplumun Mc Donaldlaştırılması: Çağdaş Toplumun Yaşamının Değişen Karakteri Üzerine Bir İnceleme*. (Çev: Şen Suer Kaya). İstanbul: Ayrıntı
- Rosholm, M., Ried, M., & Schine, P. (2013). Are New Work Practices and New Technologies Biased against Immigrant Workers?. *International Journal Of Manpower*, 34(8), 995-1014. doi:10.1108/IJM-07-2013-0178
- Salzman, H. (1986). *The New Merlins Or Taylor's Automatons? Computer Technology, Skill And The Labor Process (work Innovation, Computer-aided Design (cad))* (Order No. 8617026). ProQuest Dissertations & Theses Global sitesinden ulaşılmıştır. (303445134). Kaynak: <https://search.proquest.com/docview/303445134?accountid=11248>
- Sayer, A. (1992). *Method in Social Science: A Realist Approach*. London: Routledge.
- Scott, J. (1990). Corporate Control and Corporate Rule: Britain in an International Perspective. *British Journal Of Sociology*, 41(3), 351-373.

- Sennett, R. (2008). *The Craftsman*. London: Yale
- Sennett, R. (2012). *Karakter Aşınması*,(çev. Barış Yıldırım), İstanbul: Ayrıntı Yay.
- Stanton, J. M. (2000). Traditional and Electronic Monitoring From An Organizational Justice Perspective. *Journal of Business and Psychology*, 15: 129 – 146
- Szirák, P. (2008). Socialising Technology: the Archives of István Hajnal. *Studies In East European Thought*, 60(1/2), 135-147. doi:10.1007/s11212-008-9053-z
- Shrivastava, A., Sharma, M. K., & Marimuthu, P. (2016). Internet Use at Workplaces and Its Effects on Working Style in Indian Context: An exploration. *Indian Journal Of Occupational & Environmental Medicine*, 20(2), 88-94. doi:10.4103/0019-5278.197531
- Smith, E. M. (2005). “*Everything Is Monitored, Everything Is Watched*”: *Employee Resistance To Surveillance in Ontario Call Centres* (Order No. MQ99926). ProQuest Dissertations & Theses Global veri tabanından alınmıştır. (305370291). Kaynak: <https://search.proquest.com/docview/305370291?accountid=11248>
- Sorumluluk. [1. Tanım]. (n.d.). Etimoloji Türkçe. (Görüntüleme 11 Aralık 2016) <http://www.etimolojiturkce.com/kelime/sorumlu>
- Stanton, J. M. (2000). Traditional and Electronic Monitoring From An Organizational Justice Perspective. *Journal of Business and Psychology*, 15: 129 – 146
- Suchman, L. (1987) *Plans and Situated Actions: The Problem of Human-Machine Communication*, Cambridge: Cambridge University Press
- Taeshik, K., Mo-Yeol, K., Min-sang, Y., Dongwook, L., & Yun-Chul, H. (2016). Computer Use at Work Is Associated with Self-reported Depressive and Anxiety Disorder. *Annals Of Occupational & Environmental Medicine*, 281-8. doi:10.1186/s40557-016-0146-8
- Tatlıoğlu, E. (2012). Güvenli Esneklik Çerçevesinde Esnek Çalışmanın Uygulanabilirliği. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, 2, 69-84.[http://www.ejovoc.org/makaleler/aralik\\_2012/flash/index.html](http://www.ejovoc.org/makaleler/aralik_2012/flash/index.html)
- Taylor. F. W. (1964). *Principles Of Scientific Management*. [1911]. New York: Harper

- Tekeli, İ. (2002). Bilgi toplumuna geçerken farklılaşan bilgiye ilişkin kavram alanı üzerine bazı saptamalar. İ. Tekeli, S. Ç. Özoğlu, B. Akşit, G. Irzık, A. İnam (Yay.Haz.). *Bilgi Toplumuna Geçiş: Sorunsallar, Görüşler, Yorumlar, Eleştiriler Ve Tartışmalar* içinde (ss. 15-46). Türkiye Bilimler Akademisi Yayınları 3, Ankara:Türkiye Bilimler Akademisi.
- Toffler, A. (1980). *The Third Wave*. New York: William Morrow And Company
- Touraine, A. (1971). *The Post-Industrial Society. Tomorrow's Social History: Classes, Conflicts and Culture in the Programmed Society*. New York: Random House.
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). *İstatistik Bölge Birimleri Sınıflamasına Göre Hava Meydanlarında İniş-Kalkış Yapan Uçak Sayısı ile İç ve Dış Hatlarda Taşıma,1,2,3.Düzey*. [http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt\\_id=1051](http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1051)
- Ulrich Beck. (1992)*Risk Society: Towards a New Modernity*, London: Sage Publications
- Uygun, M. (2004). Moderniteden Postmoderniteye Geçiş Sürecinde Çalışma Yaşamında Ortaya Çıkan Sosyo-ekonomik Dönüşüm. (Doktora Tezi) Kaynak: <https://tez.yok.gov.tr/UlusalTezMerkezi/tezSorguSonucYeni.jsp>
- Walden, J. A. (2016). Integrating Social Media Into the Workplace: A Study of Shifting Technology Use Repertoires. *Journal Of Broadcasting & Electronic Media*, 60(2), 347-363. doi:10.1080/08838151.2016.1164163
- Weber, M. (1946). *From Max Weber: Essays in Sociology*. (Trans: H.H. Gerth and C. Wright Mills). Oxford university Press, New York. Kaynak: e-book-archive.org
- Weber, M. (1992). *The Protestant Ethics and The Spirit of Capitalism*. London: Routledge
- Webster, J. (1990). Advanced Manufacturing Technologies: Work Organisation and Social Relations Crystallised. *Sociological Review*, 38192-222. doi:10.1111/j.1467-954X.1990.tb03353.x

- Wickham, J. (1988). New Technology and Industrial Relations, Oxford (Book). *Sociology*, 22(4), 649-650.
- Wiener, L. R. (1993). *Digital Woes: Why We Should Not Depend on Software*. MA: Addison Wesley
- Winograd, T. and Flores, F. (1986). *Understanding Computers and Cognition: A New Foundation For Design*, Norwood, NJ: Addison-Wesley
- Zencirkıran, M. (2015). *Örgüt Sosyolojisi*. İstanbul: Dora Yayıncılık
- Zimmerman, D. H. (1992). The Interactional Organization of Calls for Emergency Assistance. *Talk at Work: Interaction in Institutional Settings*. P. Drew and J. Heritage (eds). Cambridge: Cambridge University Press.
- Zizek, S. (2008). *İdeolojinin Yüce Nesnesi*. (çev.T. Birkan). İstanbul : Metis
- Zuboff, S. (2015). Big Other: Surveillance Capitalism and the Prospects of an Information Civilization. *Journal Of Information Technology*, 30, 75-89. Doi: 10.1057/jit.2015.5

## EK-1. GÖRÜŞME SORULARI

1-Yaşınız, medeni durumunuz nedir? Yaptığınız iş, departman ve şirket ismi vermeden, nedir? Ne kadar süredir bu pozisyonda hizmet vermektесiniz? Daha önce benzer bir sektörde ve iş kolunda deneyiminiz oldu mu? Bu pozisyona kabul edilmenizdeki etkili olan faktörler nelerdir? (Eğitim geçmişiniz, deneyiminiz, sahip olduğunuz çeşitli yeterlilikler gibi) Çalışma düzeniniz zaman ve mekan yönünden nasıldır? (iş günleri ve saatleri, molaların düzenlenmesi, iletişime açık halde bulunulması gereken vakitler gibi)

2-Görevinizin gerektirdiği sürekli, rutin olarak ve geçici süreliğine ya da aralıklı olarak takip edilmesi gereken unsurlar nelerdir? Bunların görev zamanı ve mekanı ile bağlantısı nasıldır? (bir mekanda ya da kesin bir zamanda yerinde ya da uzaktan takip edilmesi gereken unsurlar gibi) Sizin yerine getirdiğiniz görevleri ve sizin takip ettiğiniz görevleri yerine getirenler kimlerdir ya da nelerdir? Daha önceden aynı sektörde benzer pozisyonlarda çalıştınız mı, bugün kü pozisyonunuzda yerine getirdiğiniz görevlerle benzer yönleri var mı? Görevlerinizi yerine getirirken diğer insanlarla ilişkileriniz nasıl düzenlenir? (emir komuta zincirleri, takım çalışması, beraber yerine getirilmesi gereken görevler, projeler, eğitimler gibi) Görevinizde denetim nasıl sağlanır? Hiyerarşinin denetime yansması nasıldır? (denetim zinciri nasıl oluşur, kimler veya neler kimleri veya neleri denetler, sizin denetlemeniz gerekenler ve sizin yaptığınız işleri denetleyenler gibi) Önceden benzer farklı görevlerde çalıştıysanız, denetimde bunun sizin açınızdan yarattığı farklılıklar nelerdir? Denetimin yerine getirilmesinde kullanılan yöntemler nelerdir? Denetimin sağlanmasında kullanılan araçlar nelerdir?

3-Görevlerin gerektirdiği sorumluluklar ve denetimin yerine getirilmesinde kullanılan iletişim türleri ve iletişim araçları nelerdir? (Sürekli, rutin ve geçici ya da aralıklı takip etmeniz gereken, raporlama yapmanız gereken, iletişim kurmanız gereken durumların tamamı gibi)

4-Göreviniz gereği yerine getirdiğiniz sorumluluklarınız işteki zaman ve mekanı kullanımını nasıl etkiler? (işinizdeki sorumluluklarınızın zaman ve mekanı olarak aynı anda çok fazla işi bir arada yapmanızı gerektirir mi, nasıl bir düzenleme ile sorumluluklar yerine getirilir, risk almayı ve bu risklerin fazlalığı nedeniyle aynı anda pek çok şeyi, pek çok yeri, pek çok unsuru bir arada takip etmeyi gerektirir mi gibi) Göreviniz gereği yerine getirmeniz gereken sorumluluklarınızın aşırı fazla, insan sınırını zorlayacak noktaya ulaştığı olur mu?

5-Müşterilerle iletişiminiz nasıldır? (müşteri olarak gördükleriniz kimdir, iletişim kurarken neleri gözetirsiniz, nelere dikkat edersiniz gibi)

6-Bu işte ve sektörde daha iyi olmak, temel görevleri yerine getirmek için ve onun ötesine geçip başarılı, dikkat çeken olabilmek için yapmak gerekenler ya da sahip olunması gerekenler nelerdir?

7-Bu işte bilginin önemi nedir?

## EK-2. ETİK KURUL İZİNİ



T.C.  
HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ  
Rektörlük

Sayı : 35853172/ 433-622

17 Ocak 2017

### SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi: 23.01.2017 tarih ve 450 sayılı yazınız.


Enstitünüz Sosyoloji Anabilim Dalı yüksek lisans programı öğrencilerinden **Mehmet KURTCEBE**'nin **Doç. Dr. Tuğça POYRAZ TACOĞLU** danışmanlığında yürüttüğü "**Teknolojinin İletişimde Kullanımının İş İlişkileri Üzerindeki Etkileri: Türk Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**" başlıklı tez çalışması, Üniversitemiz Senatosu Etik Komisyonunun **31 Ocak 2017** tarihinde yapmış olduğu toplantıda incelenmiş olup, etik açıdan uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Rahime M. NOHUTCU  
Rektör a.  
Rektör Yardımcısı

Dârişl.  
Yazı İşleri Müdürlüğü  
17.02.2017

### EK-3. TEZ ORJİNALLİK RAPORU

 <p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ YÜKSEK LİSANS/DOKTORA TEZ ÇALIŞMASI ORJİNALLİK RAPORU</p>	
<p>HACETTEPE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ SOSYAL (S) ANABİLİM DALI BAŞKANLIĞI'NA</p>	
Tarih: 28/06/2017	
Tez Başlığı / Konusu: <u>Tezabjın Populmsal İlişkine Konmaları</u> <u>Türk Havacılık Sektöründe Yürüyen Bir Araştırma</u>	
<p>Yukarıda başlığı/konusu gösterilen tez çalışmamın a) Kapak sayfası, b) Giriş, c) Ana bölümler ve d) Sonuç kısımlarından oluşan toplam 180. sayfalık kısmına ilişkin, 28/06/2017 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin adlı intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtrelemeler uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 6. 'tür.</p>	
<p>Uygulanan filtrelemeler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Kabul/Onay ve Bildirim sayfaları hariç,</li> <li>2- Kaynakça hariç</li> <li>3- Alıntılar hariç/dâhil</li> <li>4- 5 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç</li> </ol>	
<p>Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Çalışması Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılması Uygulama Esasları'nı inceledim ve bu Uygulama Esasları'nda belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içermediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.</p>	
Gereğini saygılarımla arz ederim.	
Tarih ve İmza	
Adı Soyadı: <u>Mehmet Kurtulmuş</u>	28.06.2017
Öğrenci No: <u>N122 212 86</u>	<u>Mehmet Kurtulmuş</u>
Anabilim Dalı: <u>Sosyoloji</u>	
Programı: <u>Tezli Yüksek Lisans</u>	
Statusü: <input checked="" type="checkbox"/> Y.Lisans <input type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/> Bütünleşik Dr.	
<p><b>DANIŞMAN ONAYI</b></p> <p>UYGUNDUR.</p> <p><u>[İmza]</u></p> <p>Doç. Dr. Tuğra Poyraz Taçoğlu (Unvan, Ad Soyad, İmza)</p>	