

HAVACILIKTA EMNİYET KÜLTÜRÜ OLUŞUMUNDA DİJİTAL DÖNÜŞÜM

Prof. Dr.Yalçın KIRDAR
İstanbul İstinye Üniversitesi
yalcin.kirdar@istinye.edu.tr

Doktora Öğrencisi: Behiye OKYAY KARAOĞLU
Maltepe Üniversitesi, Türkiye
e-mail: behiye.okyay4@gmail.com
Orcid: 0000-0001-9585-8461

Özet

Günümüzde “uçuş emniyeti” kavramı yerini daha kapsamlı bir kavram olan “emniyet” kavramına bırakarak “emniyet” konusuna daha geniş bir pencereden bakma gerekliliğini ortaya çıkarmıştır çünkü sektörde yaşanan kazaların nedenleri örgütsel faktörleri içerecek şekilde genişlemiştir. Organizasyon içerisinde emniyetli tarafta kalabilmek için çalışanların bilinci, duyarlılığı ve oluşturulan etkin iletişim, olumlu bir emniyet kültürünün var olması için önemlidir. Emniyet kültürü; çalışanların işletmelerinde uygulanan emniyet seviyesini algılama düzeyi olarak ifade edilmektedir. Kurum kültürü içerisinde yer alan emniyet kültürünün oluşturulması, emniyet yönetim sisteminin yüceltilmesi anlamına gelmektedir. Emniyet kültürü oluşumunda bütün çalışanların sorumlu olduğu bir iyileştirme sürecinin hayata geçirilmesi önemlidir çünkü bu yönde ilerlendiği takdirde emniyet konusundaki değerlerin de şekillendiği görülmektedir. Emniyet Kültürü’nün güçlü olduğu organizasyonlarda çalışanlar gördükleri hata, ihlâl ve risk içeren durumları ve hatta kendi hatalarını çekinmeden bildirebilmektedirler.

Bu çalışma ile ülkemiz havayollarında görev alan konu ile ilgili uzman personel ile gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış görüşme sorularına verilen cevaplar üzerinden elde edilen veriler ışığında konunun değerlendirilmesi sağlanmıştır. Bu doğrultuda, havacılık sektöründe dijital anlamda değişimin sadece uçak teknolojilerine yönelik olmadığı; değişimin “emniyet” kavramına karşılık gelen havacılık ile ilgili tüm süreçlere ve sistemlere kapsamlı bir şekilde katkı sağladığı düşünülmektedir; Emniyet Yönetim Sistemi özelinde yapılan bu çalışma ile dijitalleşmenin havacılık sektörünün içinde yer alan diğer sistemlere katkısı ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: *Dijital Kültür, Emniyet Yönetim Sistemi, Emniyet Kültürü, Dijital Değişim, Dijital Deneyim.*

DIGITAL TRANSFORMATION IN THE FORMATION OF SAFETY CULTURE IN AVIATION

Abstract

Today, the concept of “flight safety” has left its place to the more comprehensive concept of “safety” revealing the necessity of looking at the issue of “safety” from a wider perspective, because the accidents in the aviation sector have evolved towards organizational factors. In order to stay on the safe side within the organization, the

awareness and sensitivity of the employees and the effective communication created are important for a positive safety culture to exist. Safety culture is expressed as the level of perception of the safety level applied in the enterprises of the employees. Establishing a safety culture within the corporate culture means glorifying the safety management system. It is important to implement an improvement process in which all employees are responsible for the formation of a safety culture, because it is seen that the values regarding safety are also shaped if progressed in this direction. In the organizations where safety culture is strong, employees can report the mistakes, violations and risks they see, and even their own mistakes without hesitation.

With this study, the subject was evaluated in the light of the data obtained from the answers given to the semi-structured interview questions carried out with the expert personnel working in the airlines of our country. In this direction, digital change in the aviation industry is not only for aircraft technologies. It is thought that the change makes a comprehensive contribution to all aviation-related processes and systems corresponding to the concept of “safety”, with this study which is specific to the safety management system, the contribution of digitalization on other systems in the aviation industry has been tried to be revealed.

Keywords: *Digital Culture, Safety Management System, Safety Culture, Digital Change, Digital Experience*

1. Giriş

Havacılık sektöründe emniyet kavramı, havacılık ile ilgili faaliyetler gerçekleştirilirken dolaylı ya da doğrudan bir şekilde kazanın ortaya çıkmasına neden olan bütün risklerin kabul edilebilir seviyede tutulması olarak belirtilmektedir. Riskler sadece operasyonel faaliyet alanında değil uçak bakımı, hava trafik kontrolü, havaalanı yer hizmetleri, gibi havacılığın içinde farklı faaliyet alanlarında da ortaya çıkabilmektedir. Havacılık sektöründe hedeflenen, bütün faaliyetlerin gerçekleşmesi aşamasında risklerin olabildiğince azaltılabilmesidir (Gerede, 2006: 31) çünkü risklerin tamamen ortadan kaldırılması ancak havacılık faaliyetlerinin durması ile mümkün olmaktadır. Bu nedenle, emniyeti tehdit edecek riskli durumların belirlenmesi ve ortaya çıkabilecek sonuçların olumsuz etkilerinin minimum düzeyde tutulması ile risk yönetilebilmektedir (Kurnaz ve Sunar, 2015, s.104).

Havacılık sektöründe meydana gelen kazaların nedenleri değerlendirildiğinde teknik ve insan hatasından kaynaklı kazaların örgütsel nedenleri de kapsayacak şekilde genişlediği ve emniyet konusunun daha sistemik bir yapıya doğru odak noktasını değiştirdiği görülmektedir (Kirwan, 2023). Havacılıkta kaza önlemeye yönelik yapı içinde pek çok önlemsel uygulamalar var olsa da zaman zaman alınan tedbirlerin yetersiz olmasından dolayı konunun daha bütüncül bir yapı içinde değerlendirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Önen, 2016: 3). Emniyet Yönetim Sistemi, bulunduğumuz dönem içindeki tüm parametreleri ile emniyeti en iyi şekilde ifade eden dönem olarak adlandırılmaktadır (Önen, 2016: 3).

Kültür ise bireylerin günlük yaşam pratikleri içinde ortaya çıkardıkları veya ürettikleri değerleri, gelenekleri, tavır ve davranışları anlatan bir kavramdır. Bireyleri bir arada tutan, nasıl yaşamaları gerektiği hakkında yol gösteren ve bir anlamda dünyayı, yaşadığımız alanı ya da çalıştığımız ortamı algılayış biçimimizi ortaya çıkaran bir

kavramdır (Güngör, 2020: 302). Öğrenilen davranışlar bütünü olarak ifade edilen kültür, bir organizasyondaki bireylerin nasıl ve ne şekilde davranmaları gerektiği hakkında yol gösteren önemli bir araçtır ve beraberinde kurallar bütünü getirmektedir. Böylece organizasyondaki bireyler kültürel anlamda kurala uygun olan ya da olmayan davranışları tanıyarak davranış şekillerini belirleyebilmektedirler. Havacılık sektöründe yer alan organizasyonlarda emniyeti savunacak bir “kültür” ortamının sağlanması, fark edilen ya da gözlemlenen aksaklıkların, ihlallerin en kısa zamanda iletilmesi emniyet açısından çok önemlidir ve bu noktada en büyük sorumluluk şüphesiz tüm çalışanlara düşmektedir (Bükeç, 2016: 71-80) (Pidgion ve O’Leary, 2000, s. 15-16) (Ostrom vd., 1993, s.164).

2. Kavramsal Çerçeve

2.1. Havacılıkta Emniyet Kültürü

Emniyet Kültürü, evrensel olarak bir kuruluş içinde emniyet uygulamalarının geliştirildiği, belirli bir amaca ulaşmayı amaçlayan bir dizi organizasyonel süreç, prosedür ve politikayı içeren ve tehlikelerin tanımlanması bağlamında kullanılan bir kavramdır (ICAO, 2009: 2-30). 26 Nisan 1986’da gerçekleşen Çernobil nükleer santral kazasının nedeni üzerine yayımlanan kaza raporunda (IAEA, 1991) yer alan emniyet kültürü kavramı, facianın sebebinin örgütsel sorunlardan kaynaklanması nedeni ile (Yule, 2003), kısa adı IAEA olan Uluslararası Atom Enerjisi kurumu tarafından, organizasyonda var olan zayıf bir emniyet kültürüne dikkat çekme amaçlı olarak kullanılmıştır. 1900’lü yıllardan itibaren ise kazaların oluşum nedenleri arasında organizasyonel faktörlerin daha belirgin hale gelmesi ile işletmelerde ve akademik çalışmalarda “Emniyet Kültürü” kavramı sıklıkla dile getirilmeye başlanmıştır (Wanga ve Sun, 2012) (Gürsel vd., 2020).

Emniyet Kültürü, bir organizasyonun her bir üyesi tarafından paylaşılan, faaliyetlerden kaynaklı riskler ve bilinmeyen tehlikeler hakkında farkındalığın olduğu; emniyeti artıracak şekilde davranıldığı, emniyet konularına ilişkin kalıcı değerler ve tutumların olduğu bir kültürdür (Önen, 2016: 12-13). Emniyet Kültürü, bir organizasyonda, organizasyon kültürünün bir alt bileşeni olarak ifade ediliyor (Kurnaz ve Deniz, 2018: 126) olsa da pek çok kaynakta, havacılık işletmelerinde organizasyon kültürü ile eş değerde görülmektedir. Hedeflenen kültür, bir işletmede belirli bir çalışan grubuna ait olmayıp bütün çalışanların katılımını gerektiren bir oluşumdur (Reader vd, 2018) ve yavaş yavaş geliştirilen kalıcı değerler bütünü olup çalışan davranışını tanımlamaktadır (Gürsel vd., 2020: 3935).

Aksaklık ya da ihlallerin bildirimi, Emniyet Kültürünün kavramının önemli bileşenlerindendir. Tüm çalışanlar tarafından bildirimlerin yapılması güçlü bir organizasyonel kültür için önemlidir. Çalışanların davranışını etkileyebilecek ve önemli bir etkiye sahip olabilecek güçlü bir organizasyonel kültür, aynı zamanda organizasyon üyeleri arasında karşılıklı güvene dayalı bir iletişimin varlığının da göstergesi olacaktır (Bükeç, 2016: 71-80) (Ostrom vd., 1993, s.163-164). Bir havayolunun emniyet politikası, etkin emniyet raporlamasını aktif olarak teşvik etmelidir. Gönüllü tehlike raporlamalarının yapılması bir sistemin gizli kusurlarını ortaya çıkarmaktadır. Özellikle, herhangi bir ihmal veya kötü niyet olmasa bile bir sistem arızası, can veya mal kaybıyla sonuçlanan bir kaza veya ciddi bir olayın ardından raporlamanın yapılması hayati önem taşımaktadır (ICAO, 2009:2-30).

Çalışanların katkısının sağlandığı noktada emniyetle ilgili kurumsal bilgiler organizasyondaki çalışanlar arasında paylaşılarak, Emniyet Kültürünün güçlü bir şekilde gelişeceği düşünülmektedir. Böylece kurumdaki tüm çalışanlar emniyeti tehdit edecek riskleri bertaraf ederek emniyet raporlaması konusunda cesur davranacaklardır (Tunç, 2021:101).

Organizasyonda var olan güçlü bir Emniyet Kültürü ile bireylerin ve grupların emniyet için taahhüt altına girebilmeleri ve ortaya bir değer çıkarabilmeleri; bireysel ve organizasyonel olarak uyumun artması ve bu doğrultuda ortak bir hareket tarzının var olması hedeflenmektedir (Wanga ve Sun, 2012) (Gürsel vd., 2020). Havayollarında çalışan bireylerin uygulanan emniyet seviyesini algılama düzeyi olarak belirtilen Emniyet Kültürü, çalışanlar ile havayolu arasındaki etkileşimi ön plana çıkarmaktadır (Kurnaz ve Deniz, 2018). Kurum kültürünün ayrılmaz bir parçası olan Emniyet kültürünün inşa edilmesi bir anlamda emniyet yönetiminin de yükseltilmesi anlamına gelmektedir. Emniyet Kültürü, emniyet yönetiminin sağlanması için ileri bir aşamadır. Emniyet Yönetim Sistemi emniyet süreçleri olarak belirtilirken, Emniyet Kültürü emniyetli sonuçlara ulaşabilmek için bu tür süreçlere enerji verme motivasyonu olarak belirtilmektedir ve Emniyet Yönetim Sistemi'nin uygulanmasındaki en önemli faktör emniyet kültürü olarak görülmektedir (Ek vd., 2014).

2.2. Dijital Dönüşüm

Günümüzde yaşamımızın tüm alanlarında varlığını sürdüren dijitalleşme çağımızın önemli bir olgusudur. Mc Luhan'ın teknolojiyi iletişim çalışmalarının merkezine alarak teknolojinin hızla yayılımının etkisini ifade ettiği çalışmaları göstermiştir ki; teknoloji farklı sektörlerde farklı sektörel yapılanmaların iç dinamiğinde yer alan önemli bir unsurdur. Bu süreçte dijital dönüşümlerin geliştirilmesi ile yeniliklere kolay bir şekilde adapte olunduğu ve geliştirilen ürünlerin kullanılmasının zorunlu hale geldiği görülmektedir. Bu doğrultuda, teknoloji sektör amaçlarına hizmet edecek şekilde kullanıldığı takdirde bütün çalışanlar tarafından benimsenecek ve böylece dijital kültür bağlamında mevcut ihtiyaç doğrultusunda bir şekillenme olacaktır (Kavut, 2022).

Dijitalleşme, iş ortamlarında dijital teknolojilerin sayısallaştırılmış veriler yolu kullanılarak iş süreçlerinin ve faaliyetlerinin etkinleştirilerek ve iyileştirilerek dönüştürülmesi anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile, dijitalleşme, kâğıt üzerinde yazılı ya da görsel olan her şeyin sayısallaştırılması ile dijital dönüşüme uğramasıdır (Yankın, 2019: 9-12). Bilgi kullanma süreci olarak da ifade edilen dijitalleşme, dijital teknolojilerin değer üretmesi için kullanılarak veri şeffaflığını geliştiren ve işletmelerin çizgisini daha üst noktalara getirmeye yardımcı olan bir oluşumdur (Gartner IT Glossary).

“Dijital Dönüşüm” global olarak değerlendirildiğinde tüm işletmeleri alt üst ederek yeniden tanımlamaktadır. Dünya çapında farklı sektörlerden köklü işletmeler rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için dijital teknolojilerden yararlanarak iş modellerini revize etmektedirler çünkü dijitalleşme süreci ve yeni teknolojilerin benimsenmesi yeni insan kaynakları yönetiminin geliştirilmesini gerektiren bir dizi değişikliği içermektedir (D'Ippolito vd., 2019) (Kraus vd., 2021). Bu nedenle de “insan” faktörü dijitalleşmede kritik bir rol oynamaktadır. Dünyadaki endüstriler ve şirketler için etkin bir paradigma değişimi olarak belirtilen ve bir süreç olarak tanımlanan dijital dönüşüm işletmelerde

yönetim kademesine, özellikle de üst yönetime, dijitalleşmeyi anlamak, dijitalleşme için resmi bağlamı belirlemek ve dönüşümü sağlayabilmek için pek çok sorumluluk getirmektedir (Fernandez-Vidal vd., 2022: 29-30).

Son on yılda dijital dönüşüm, doğasını ve özelliklerini anlamak amacı ile araştırmacıların ilgisini çekerek, sıklıkla araştırılan bir konu olmuştur (Vial, 2019: 118). Dijitalleşme konusunda yapılan akademik çalışmalar göstermektedir ki, bilgi ve kültür üretiminin dijitalleşme olgusu ile köklü bir değişime uğradığı düşünülmektedir çünkü dijitalleşme ile bilgi ve belge yönetimi elektronik hale getirilmekte ve bu şekilde yönetilmektedir. Toplumdaki tüm bireylerin düşünme şekillerinden yaşam biçimlerine kadar etki eden dijital kültür, farklı platformlarda bilgi yönetimi konusunu kültürel bir dönüşüme uğratmaktadır (Karagözoğlu-Aslıyüksek, 2016: 88). Şirketlerde stratejik ve operasyonel değişiklikler yaratan dijital teknolojilerin ortaya çıkardığı fırsatın etkin bir şekilde hayata geçirilebilmesi adına uygulamaların daha basitleştirilerek hayata geçirilmesi, dijital modellerin güçlendirilmesi ve oluşturulan yeni ürünlerin daha kullanıcı dostu olması organizasyonların daha iyi bir performans sergilemeleri ve ufuklarını genişletmeleri için önemli olmaktadır (Westerman vd., 2011: 11-13).

İş dünyasını dönüştüren dijitalleşme ile işletmelerde dijital becerilerin kazanılması başarı için bir ön koşul haline gelmektedir ve dijital bir çalışma alanı oluşmaktadır. Dijital bir çalışma alanı, iş gücünün dijital araçlar kullanılarak farklı şekilde çalışmasıdır. Bu değişim teknoloji ile işlerin daha hızlı, daha etkili ve daha ucuz yapılmasının yanında bilginin hızlıca işlenmesine, anında kaydedilmesine, çok kısa bir zamanda iletilmesine ve karar süreçlerinde kullanılmasına olanak sağlamaktadır (Yankın, 2019: 12-14). Bilişim teknolojilerinde meydana gelen tüm gelişmeler işletmelerin yapısı, iş yapma şekilleri ve stratejileri üzerinde etkili olmaktadır. Dijitalleşme ile işletmeler hem işletme içi hem de işletme dışı ortamlarda daha olumlu etkileşimler içine girmektedirler. (Tapscott, 2000). Dijital sistemler ile işletme dışı ortamlarda, gelişen teknolojik gelişmeleri birbirlerinden öğrenmeleri ve kendi işletmelerinde gerektiğinde bir çözüm yolu olarak kullanabilmeleri mümkün olmaktadır (Kowtha ve Choon, 2001). İşletme içinde ise bölümler arasında daha etkili ve verimli iletişim sağlanmakta ve dijitalleşme ile işletmelerin yetkinliklerini artırdığı görülmektedir (Tapscott, 2000).

İlerleyen dijital dönüşüm süreçleri, küresel kalkınma için önemli bir yer tutan hava taşımacılığı sektörünün farklı segmentlerinde ve uygulama alanlarında etkin olmaktadır. Dijital dönüşüm süreçleri bilgiyi daha geniş bir alanda oluşturmaya hedeflemektedir. Örneğin, havayolları açısından dönüşüm değerlendirildiğinde; dijital check-in sistemlerinin kullanılması, havalimanı girişinde uygulanan otomatik tarama teknolojilerinin kullanılması, seyrüsefer esnasında gerçekleşen ve pilota bilgi sağlayan uçuş rotası ve uygun uçuş rotası bilgileri ve bu konuda yapılan iletişim ağları, olumsuz hava koşullarından dolayı görüş düşüklüğü olduğu durumlarda aletli iniş sistemleri, vb. konular uluslararası taşımacılığın merkezinde olan uygulamalardır ve bu uygulamalar insan-teknoloji etkileşimini içermektedir (Thums vd., 2023: 2).

Dijital hayata geçişin iş ortamlarına getireceği ciddi dönüşümün sağlanabilmesi için mevcut durum titiz ve şeffaf bir şekilde analiz edilmeli ve sağlam temellere oturan sistemlerin hayata geçirilmesi söz konusu olmalıdır. Son yıllarda sağlık ve eğitim sektöründe olduğu gibi hizmet sektöründe de dijital dönüşüm önemli gelişmelere

katkıda bulunmaktadır (Reis ve Melao, 2023: 1-2). Dijital dönüşüm, günümüzde, işletmeler için bir öncelik olarak görüldüğü takdirde işletmelerin daha çevik ve daha atak olmalarına neden olacak ve böylece mevcut işletmelerin etkin dönüşümü sağlanacaktır (Horlacher ve Hess, 2016; 5126).

3. Araştırmanın Amacı, Örnekleme, Yöntemi

Marshal McLuhan'ın teknolojik belirlenimciliğe olan inancını, her iletişim tekniğinin ya da belli iletişim tekniklerinin, gruba ait belli tür bir kültür ortaya çıkaracağı sonucu ile açıklaması organizasyonlarda büyük yarar sağlayan iletişim teknolojisindeki bir buluşun kültürel değişime yol açacağı düşüncesinden (akt. Altay, 2005: 13-22) yola çıkılarak; havacılık sektöründe dijital teknolojilerin salt uçak teknolojilerine yönelik olmadığı; değişimin havacılık ile ilgili tüm süreçlere ve sistemlere kapsamlı bir şekilde katkı sağladığı düşünülerek dijitalleşmenin havacılık sektörünün içinde yer alan diğer sistemlere katkısı belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu çalışma ile ülkemiz havayollarında görev alan, konu ile ilgili uzman personel ile, katılımcı ve araştırmacı için uygulanabilirlik açısından rahat bir yöntem olan nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi uygulanmıştır (Aslan, 2018: 129). Bu yöntem ile bütüncül bir bakış açısı ile araştırma problemi yorumlayıcı bir yaklaşımla incelenmeye çalışılarak araştırma yapılan konu, çalışanların onlara yükledikleri anlamlar açısından ele alınacak ve yorumlanacaktır (Karataş, 2015). Mevcut durumu değerlendirebilmek için en ideal veri toplama yöntemi olarak benimsenmiş bu yöntemde, yarı yapılandırılmış görüşme sorularına verilen cevaplar üzerinden elde edilen veriler ışığında içerik analizi yapılarak konunun değerlendirilmesi sağlanmıştır.

Çalışmanın anakütlesi, Türkiye’de havayolu işletmelerinde kurumsal emniyet bölümlerinde görev yapan uzman personelden oluşmaktadır. Ancak anakütlenin tamamına ulaşabilmek maliyetli ve zaman açısından sıkıntılı olabileceğinden, katılımcıların seçiminde belirlenen temel ölçüt; ulusal havayollarında görev alan, meslekte 10 yıl ve üzeri deneyime sahip, konu ile ilgili uzman personel olan tecrübeli çalışanların olmasıdır. 10 yıl ve üzeri deneyime sahip olan uzman personel seçilmesinin nedeni; Emniyet Yönetim Sistemi’nin havayollarında hayata geçirilmesinin yaklaşık 8-10 yıllık bir süreç gerektirmesinden dolayı Emniyet Yönetim Sistemi dönemi sonrası hakkında daha net ve gerçekçi bilgiye ulaşılacağı düşünülmektedir. Araştırmanın hedefi doğrultusunda katılımcılar, nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemi ile belirlenerek, çalışılan konu ile ilgili olarak belirli niteliklere sahip ve araştırmanın genel ahengine uyan kişilerden oluşturulmuştur (Baltacı, 2018: 254-255). Hazırlanan açık uçlu sorular katılımcılara yöneltilmiş ve detaylı veri elde edilmesi amaçlanmıştır. Görüşme sorularının kolay anlaşılmasına, amaca hizmet eder nitelikte olmasına ve katılımcı için yönlendirici olmamasına dikkat edilmiştir (Türnüklü, 2000).

4. Araştırmanın Bulguları

Katılımcıların görüşleri, gizlilik esası gereğince isimlerine yer verilmeden kodlanarak belirtilmiştir. Bu doğrultuda;

- 1 numaralı Havayolu’nda görev alan uzman A,
- 2 numaralı Havayolu’nda görev alan uzman B,
- 3 numaralı Havayolu’nda görev alan uzman C,
- 4 numaralı Havayolu’nda görev alan uzman D,

5 numaralı Havayolu'nda görev alan uzman E olarak kodlanmıştır.

Katılımcılara ait demografik bilgiler Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcı Grubunun Demografik Özellikleri

Örneklem Adı	Çalışılan Havayolu	Yaş	Kurumda Çalışma Süresi	Sektörde Çalışma Süresi
A	1	32	12	12
B	2	37	9	14
C	3	36	2	14
D	4	47	22	22
E	5	42	21	21

Katılımcılara “görev yaptıkları havayolunda tehlikeleri ve ihlalleri tanımlayabilecekleri ve bu durumları önleyen (riski asgari düzeye indiren) sistem hakkında bilgi vermeleri” şeklinde yöneltilen soru ile mülakat başlatılmıştır.

Katılımcıların çoğunluğu sistem hakkında bilgi verirken farkındalığın öneminden söz etmiştir. Emniyet Yönetim Sistemi'nin hayata geçirilmesinde önemli bir yerde olan bildirim konusunda tehlike ve ihlallerin farkındalık sonucu ortaya çıkarılacağı ve bu doğrultuda müdahalede bulunulacağı belirtilmektedir. Çalışanların farkındalığının artırılması noktasında, havayolları tarafından belirli dönemlerde yapılan eğitimler ile bilgilendirmenin öneminden söz eden uzman A, B ve E, günümüzde önemli olanın artık bir vaka yaşanmadan önce öngörülü davranarak tespit edilmesi ve bildirilerek kötü sonuçların ortaya çıkmasının engellenmesi olduğunu belirtmektedirler. Havayollarının emniyet bölümleri gelen raporlamalara istinaden olan biten hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Öte yandan, yaşanan ihlâl bir olumsuzluk ile sonuçlanmadığı takdirde unutulup gidecektir ve sonrasında benzer durumun yaşanma ihtimalini de ortadan kaldırmayacaktır. Uzman C, riski yönetebilmek ve en aza indirebilmek için raporlamanın öneminden söz etmektedir. Raporların sayıca fazla olmasını çalışanların emniyet konusunda bilinçli davranmalarını ve emniyet konusuna sahip çıktıklarını gösterdiğini ifade etmektedir. Bu soruya çarpıcı bir cevap veren uzman D, şirket tarafından olan ve olabilecek olayların bildiriminin yapılmasının çalışanlara bir sorumluluk verdiğini ve daha sorgulayıcı davrandıklarını düşündüğünü belirtmiştir. Uzman E ise üst düzey yöneticilerin, emniyet yönetimi konusuna dâhil olarak tüm çalışanları bu konuda hassas davranmaya davet ettiğini belirtmiştir.

Çalışılan havayolunda gönüllü bildirim yapılması konusunda teşvik yöntemi hakkında sorulan soruya alınan cevaplar doğrultusunda;

Uzman A, C ve D üst yönetimin emniyetsiz durumların fark edilmesini ve çalışanın kendisinden kaynaklı bir ihlal olması durumunda en kısa sürede raporlama yapmasını; bilinçli bir ihlal bulunmadığı sürece raporlayan kişi ve raporlanan kişinin bir ceza almayacağı garantisi verilerek raporlama teşvikinin artırıldığından söz etmektedirler. Uzman B, gizli gönüllü raporlama ile başlarından geçen, tanık oldukları zorunlu olarak bilgilendirilmesi gerekmeyen ancak emniyete katkıda bulunacağını düşündükleri olayları paylaşılabilecekleri raporların tüm ortaklık çalışanlarının kullanımına açık olduğunu ve isim, tarih yazma zorunluluğu olmadan, çalışan doküman paylaşım sisteminde yayınlanarak yazılanların diğer çalışanlar tarafından okunması ve diğerlerinin de olası bu gibi durumlar olması durumunda cesaretlendirildiğinden söz etmektedir. Emniyet Kültürü oluşturmada raporlamanın önemine istinaden konunun önemi üzerinde sürekli durulduğu, emniyet

konusunun her zaman gündemde olan bir konu olduğu ve yapılan bildirimlerin tüm çalışanlar ile paylaşarak diğer çalışanların da katılımı sağlanmaya çalışıldığından; bildirimde bulunan çalışanların övgü ile karşılanarak aslında bu konuda olumlu bir ortam yaratılmaya çalışıldığından söz edilmektedir. Uzman D gönüllü raporlamalar dışında kabin ekiplerinin uçakta yaşadığı bir yangın ya da teknik personelin yaşadığı uçaktan yakıt sızması.. gibi durumların zorunlu raporlamalar kapsamına girdiği için hemen raporlanması gerektiğini belirtmektedir. Sonuçta, zorunlu ya da gönüllü raporlamaların olumlu bir Emniyet Kültürü sağlanmasında önemli bir konumda olduğu ifade edilmeye çalışılmıştır. Uzman E teşvik olarak çok etkili bulduğunu belirttiği bir söylemden söz etmektedir. “Bildirimler ile belki kendi canınızı kurtarabilirsiniz” mesajının çalışanları teşvik etme konusunda çok etkili olduğunu belirtmektedir. Dolayısı ile, “her şeyden önce kendimiz için bu bildirimleri yapmalıyız çünkü sürekli olabilecek olaylara maruz kalacak olan bizleriz yani çalışanlarız” diyerek hem konunun önemine dikkat çekmektedir.

Çalışılan havayolunda gözlemlenebilir tehlikeleri raporlama konusunda çalışanların izlediği yol hakkında sorulan soruya alınan cevaplar;

Tüm katılımcılar gözlemlenebilir tehlikeleri raporlama konusunda Emniyet Yönetim Sistemi dâhilinde yer alan, çalışanlara açık olan dijital sistemler ile bilgi iletiminde bulunduklarını ifade etmişlerdir. Uzman D zorunlu raporlamaların yapılmasının çalışanların iş tanımlarında olduğunu ve bilgi verme sorumluluklarının olduğundan söz etmiştir.

Çalıştığınız havayolunda gözlemlenebilir tehlikeleri raporlama konusunda dijital sistemlerin var olması ne gibi yararlar sağlamaktadır, detaylandırabilir misiniz? sorusuna verilen cevaplar doğrultusunda;

Uzman A tarafından verilen yanıtta, çalışılan havayolunda dijital raporlama (e-reports) uygulaması üzerinden her türlü gözlemlenebilir tehlike raporlamasının bütün çalışanlar tarafından yapılabildiği belirtilmiştir. Dijital sistemlerin bildirim yapanlar için önemli bir zaman avantajı sağladığı; bildirimin yapıldığı departmanda çalışanlar tarafından da büyük bir işgücü ve kolaylık sağladığını belirtilmektedir. Özellikle ilgili departman çalışanları arasında işgücünü hafifletmesi ve kolay takip edilebilir bir sistem olduğunu belirterek daha verimli bir iş ortamı olduğunu ifade etmiştir. Uzman A, zaman zaman yaşanabilecek sistemsel arızaların olmasını dezavantaj olarak belirtmektedir. Uzman B, elektronik ortamda yapılan bildirimlerin zaman açısından çok avantajlı olduğunu, dijital uygulamalar ile raporlamada daha pratik, daha doğru ve daha net bir dil kullanıldığını, özellikle dijital ortamda bildirimin yapılmasının söylenmek istenenlerin istenildiği gibi söylenebileceğini belirtmesi önemlidir çünkü bazı durumlarda kağıt üzerine yazılacakların tam karşılığını bulmadığını belirtilmiştir. Elektronik ortamda önceden hazırlanmış konu başlıkları ve alt başlıklar ile ilerleyebilmenin kullanıcılar için büyük bir kolaylık sağladığı belirtilmektedir. Uzman C, dijital sistemlerin kullanılmasının pek çok konuda avantaj sağladığını; uzman B’nin de ifade ettiği gibi elektronik ortamda önceden hazırlanmış konu başlıklarının olmasının büyük kolaylık sağladığını belirtmektedir. Uzman B, uzman E ile benzer şekilde taşınabilir elektronik cihazlardan sisteme giriş yapabilmenin pratikliğini belirtmektedir. Uzman E, dijital sistemlerin oluşturduğu network ile bildirimlerin aynı anda pek çok birime yönlendirilmiş olmasını bir bölümden başka bir bölüme bilgi aktarımının getireceği zaman kaybını ortadan kaldırarak zaman açısından büyük kolaylık sağladığını belirtmesi daha önceki sorulara verilen cevaplarda da ifade edildiği gibi dijital sistemlerin önemli zaman avantajı sağladığı bilgisini güçlendirmektedir. Uzman D, dijital sistemlerin kullanımının

kolay olmasının yarar sağladığını belirtmektedir. Ancak, bazı raporlamaların İngilizce istenmesinin bazı kullanıcılar için en büyük sıkıntı olduğunu belirtmiştir.

Çalıştığınız havayolunda sağlıklı bir Emniyet Kültürü oluşumunda dijital yapılanmanın var olmasının yarattığı etki konusunda ne düşünüyorsunuz?” şeklinde bir soru daha yöneltilmiştir. Burada hedeflenen bir önceki sorunun derinleştirilerek konu ile ilgili daha net ve doyurucu cevapların bulunmasına çalışılmasıdır.

Tüm katılımcılar sağlıklı bir Emniyet Kültürü oluşumunda raporlamanın çok önemli olduğunu, dijital yapılanmanın var olmasının da kolaylaştırıcı etkisi konusunda hemfikirler. Uzman A, sağlıklı bir emniyet kültürü oluşturmak için dijital yapılanmanın kesinlikle var olması gerektiğini düşünmektedir. Mobil cihazların kullanımının büyük kolaylık sağladığını, yaşanan durumun tüm detayları ile unutulmadan kısa sürede bildirim yapılmasını sağladığını, özellikle sistem üzerinden bildirim yapma noktasında raporlama konularının madde madde gelmesinin kağıt kalem alıp yazmaktan daha kolay ve rahat olduğunu ve zaman açısından da büyük avantaj sağladığını belirtmesi dijital sistem kullanımının avantajlı yönlerine yönelik özelliklerdir. Bu noktada kullanıcı dostu ara yüze sahip dijital sistemlerin öneminden de söz edilmiştir. Ara yüzün pratik olmaması durumunda bildirimlerin çok istekli yapılamayacağını, yarıda bırakıp sistemden çıkmaların olabileceğini belirtmesi “kullanıcı dostu” sistemlerin var olmasının öneminin altını çizen bir özellik olmaktadır. Bildirimlerin kağıt üzerinden yapılmasının getirebileceği zorluklar da şu şekilde belirtilmiştir; öncelikle çok fazla kağıt tüketiminin olması, devamında raporların konulara göre gruplandırılması, cevap yazılması, saklanması gibi süreçlerin iş yükü açısından da yoğunluk getireceği belirtilmiştir. Raporlamaların kağıt üzerinden yapılması çalışanlar için isim yazılmadığı için daha “gizlilik” içereceğini belirten uzman A, dijital sistemlere girişte kullanıcı adı ve şifreler ile giriş yapılmasının bir anlamda gizliliği ortadan kaldırdığı için pek tercih edilmeyeceğini ancak yönetimin bildirim yapanların kimliğini gizli tutma konusunda gösterdiği hassasiyetten dolayı, dijital sistemlerin kullanımı konusunda çekimser olunmadığını belirtmektedir.

Katılımcılara sorulan sorular doğrultusunda alınan cevapların değerlendirilmesi sonucunda belirlenen temalar şöyledir;

- Gizli-gönüllü raporlamalar ile tehlike ve ihlâl konusunda bildirimde bulunulduğu,
- Bildirimde bulunanların gizliliğine önem verilmesinin çalışanları teşvik ettiği,
- Dijital sistem kullanımının zaman avantajı sağladığı,
- Dijital sistem kullanımının iş yükünü azalttığı,
- Dijital sistem kullanımının pratik olmasından dolayı raporlamaları artırdığı,

5. Sonuç

Havayolları tarafından verilen eğitimler, duyurular ya da mailler yolu ile çalışanların olabildiğince farkındalığının üst seviyelerde tutulmaya çalışıldığı ortaya çıkmıştır. Aynı zamanda raporlamaların dijital olarak gerçekleştirilmesinin organizasyon içerisindeki çalışanlar tarafından olumlu bir şekilde karşılandığı, sisteme girişte kullanıcı adı ve şifre kullanımı doğrultusunda raporlama yapanların isimlerin gizliliğinin ortadan kalkmasına rağmen emniyet bilinci ile hareket edilerek gereken bildirimlerin yapıldığı görülmüştür. Bu sonuç bizlere Emniyet Kültürü oluşumunda dijital sistemlerin kullanılmasının, sistemin pratikliğinden dolayı bildirimlerin daha fazla yapılmasına olanak sağladığını göstermektedir. Tüm katılımcılar dijital sistem kullanımının sağladığı zaman avantajından söz etmiştir. Emniyet Kültürü oluşumu bir sistemin kurulmasını müteakip eşzamanlı hayata geçirilecek bir

yapılanma değildir, bir süreç gerektirmektedir. Bu süreçte sistemin sağlıklı bir biçimde hayata gelebilmesi için veri gereklidir. Gereksinim duyulan bu veriler raporlamalar ile sağlanacağından, günümüz dünyasında hemen hemen hepimizin sıklıkla kullandığı dijital yapı vasıtası ile verilerin sisteme akması alışkanlıklarımız doğrultusunda bir faaliyet olacağından günlük yaşam içerisinde yadırgamadan gerçekleştirilecek bir pratik olacaktır. Dijital sistemlerin emniyet kültürü oluşumunda kullanılması Emniyet Yönetim Sistemi'nin dinamik yapısını ortaya koyabilmek için de önemlidir.

Havacılık sektöründe dijital yapılanmalar sadece uçak teknolojilerine yönelik bir faaliyet olmayıp, havacılık sektöründe “emniyet” kavramına karşılık gelen havacılık ile ilgili tüm süreçlere ve sistemlere kapsamlı bir şekilde katkı sağlamaktadır. Emniyet Kültürü oluşumunda dijital sistemlerin kullanımı ise özellikle raporlama aşamasında, kullanıcıların pratik bir şekilde ulaşabilecekleri kullanıcı dostu dijital yapılanmaların var olması ile çalışanlara önemli avantajlar sunarak Emniyet Kültürü oluşumuna önemli bir katkı sunmaktadır.

Kaynakça

- Altay D., (2005). Kadife Karanlık. Editör Rigel, N. (Der.), *McLuhan*, Bölüm 1 (9-48). İstanbul, Su Yayınevi.
- Aslan Ş. (2018). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri. Eğitim Yayınevi, Konya.
- Baltacı, A. (2018). Nitel Araştırmalarda Örnekleme Yöntemleri ve Örnek Hacmi Sorunsalı Üzerine Kavramsal Bir İnceleme. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 7*, Sayı:1, 231-274.
- Bükeç C. M. (2016). Havacılık Emniyeti. Editör Gerede E. (Der.), *Havacılık Emniyeti*, Bölüm 4 (71-80). Eskişehir, Anadolu Üniversitesi Yayını.
- D'Ippolito, B., Petruzzelli, A. M., ve Panniello, U. (2019). Archetypes of Incumbents' Strategic Responses to Digital Innovation. *Journal of Intellectual Capital*, 20(5), 622–679.
- Ek, A., Runefors, M. ve Jonas, B. (2014). Relationships Between Safety Culture Aspects – A Work Process to Enable Interpretation. *Elsevier, Marine Policy* 44, 179–186.
- Fernandez-Vidal, J., Perotti, F. A., Gonzalez, R. ve Gasco, J. (2022). Managing Digital Transformation: The View from the top. *Journal of Business Research* 152(1),29–41.
- Gartner IT Glossary. <https://www.gartner.com/it-glossary/d>
- Gerede, E. (2006). Havacılık Emniyeti ve Havacılık Güvenliği Kavramları Arasındaki İlişki ve Farkların Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Researchgate*, 26-37.
- Güngör, N. (2020). *İletişim, Kuramlar, Yaklaşımlar*. Ankara: Siyasal Yayınları.
- Gürsel, S., Rodoplu, H. ve Orhan, G. (2020). Havacılıkta Emniyet Kültürü Geliştirme. *International Social Sciences Studies Journal*, (e-ISSN:2587-1587) Vol:6, Issue: 69; 3935-3944
- Horlacher, A. ve Hess, T. (2016). What does a Chief Digital Officer do? Managerial Tasks and Roles of a New C-level position in the Context of Digital Transformation. *In 2016 49th Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS) IEEE*, 5126-5135.
- IAEA (1991). *Safety Culture*. Safety Series No.75-INSAG-4. International Atomic Energy Agency, Vienna, 1-44.
- ICAO (2009). *Safety Management System (SMM)*, 2nd Edition. International Civil Aviation Organization, Montréal, 2-30.

- Karagözoğlu-Aslıyüksek, M. (2016), Bilgi Teknolojileri ve Dijitalleşmenin Türkiye’de Bilgibilim Literatürüne Yansıması: Bilgi Dünyası Dergisi Örneği (2000-2014). *Bilgi Dünyası*, 17 (1), 87-103.
- Karataş, Z. (2015). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. *Manevi Temelli Sosyal Hizmet Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1. Sayı 1.
- Kavut, S. (2022). *Metaverse Teknolojisi Kullanımının McLuhan’ın Teorileri ve Yaklaşımları ile Analizi*. Hakemli, Uluslararası, E-Dergi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İletişim Fakültesi, Sayı: 12. E -ISSN: 2587-1285
- Kowtha, N. R. ve Choon, T. W. I. (2001). Determinants of Website development: A Study of Electronic Commerce in Singapore. *Information & management*, 39(3), 227-242.
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N., ve Roig-Tierno, N. (2021). Digital Transformation: An Overview of the Current State of the Art of Research. *SAGE Open*.
- Kurnaz, S. ve Sunar O. N. (2015). Havacılıkta Risk Yönetimi: Türk Sivil Havacılık Sistemi Açısından Bir Değerlendirme. *ResearchGate*. UHAT-2015 / III. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi, İzmir.
- Ostrom, L., Wilhelmsen C. ve Kaplan, B. (1993). Assessing Safety Culture. *Nuclear Safety*, (163-172).
- Önen, V. (2016). *Havacılıkta Emniyet Kültürü-İklimi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Pidgeon, N. ve Olery, M. (2000). Man-made Disasters: Why Technology and Organizations (sometimes) Fail. *Elsevier*, 15-30.
- Reader, T. W., Parand A. ve Kirwan, B. (2018). Mapping Safety Culture onto Processes and Practices: The Safety Culture Stack Approach. *Future Sky Safety-Europe Comission*, 1-40.
- Reis, J. ve -Melao, N. (2023). Digital Transformation: A Meta-Review and Guidelines for Future Research. *Science Direct*, Heliyon Volume 9, Issue 1, e12834. 1-19.
- Tapscott, D., Ticoll, D. ve Lowy, A. (2000). Digital Capital: Harnessing the Power of Business Webs. *Ubiquity*, 2000. Issue May, 3-es.
- Thums, J., Künzel, L., Klumpp, M., Bardmann M.-M., ve Ruiner, C. (2023). Future Air Transportation and Digital Work at Airports – Review and Developments. *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives* 19, Elsevier, 1-12.
- Tunç, İ. (2021). Hava Trafik Kontrol Hizmetlerinde Emniyet Yönetim Sistemi Uygulamaları. *Journal of Aviation Research*, E-ISSN: 2687-3338. 81-105.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitim Bilim Araştırmalarında Etkin Olarak Kullanılabilecek Nitel Araştırma Tekniği: Görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24, 543-559.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144.
- Wanga, L. ve Sun, R. (2012). The Development of a New Safety Culture Evaluation Index System. *International Symposium on Safety Science and Engineering in China*, (ISSSE-2012),Elsevier Ltd, 331-337.doi: 10.1016/j.proeng.2012.08.057.
- Westerman, G., Calm’ejane, C., Bonnet, D., Ferraris, P. ve McAfee, A. (2011). Digital Transformation: A Roadmap for Billion-dollar Organizations. *MIT Sloan Management: MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting*, 1–68.
- Yankın, F. B. (2019). Dijital Dönüşüm Sürecinde Çalışma Yaşamı. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi E-Dergi Cilt:7 Sayı:2*, 1-38.
- Yule, S. (2003). Safety Culture and Safety Climate: A Review of the Literature. *Industrial Psychology Research Centre*, 1-18.