


Journal of Economy Culture and Society

ISSN: 2602-2656 / E-ISSN: 2645-8772

Araştırma Makalesi / Research Article

Sorumluluk ve Denetim Kavramları Üzerinden Havayolu Çalışanlarının İncelenmesi

A Research on Airline Workers in Terms of Responsibility and Control

Mehmet KURTCEBE¹ , Tuğça Poyraz TACOĞLU² 

Bu makale, "Teknolojinin Toplumsal İlişkilere Yansımaları: Türk Havacılık Çalışanları Üzerine Bir Araştırma" başlıklı Yüksek Lisans tez çalışmasından üretilmiştir. (Bkz. Kurtcebe 2017)

¹Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi,
Sosyoloji Bölümü, Karaman, Türkiye

²Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi,
Sosyoloji Bölümü, Ankara, Türkiye

ORCID: M.K. 0000-0001-8174-5327;
T.P.T. 0000-0003-3717-4728

Corresponding author:

Mehmet KURTCEBE,
Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi,
Sosyoloji Bölümü, Karaman, Türkiye
E-mail: mehmetkurtcebe@kmu.edu.tr

Submitted: 16.03.2018

Revision Requested: 26.04.2018

Last Revision Received: 04.07.2018

Accepted: 04.07.2018

Citation: Kurtcebe, M., Poyraz-Tacoglu, T.
(2019). A research on airline workers in terms
of responsibility and control. *Journal of
Economy Culture and Society*, 59, 121-142.
<https://doi.org/10.26650/JECS406321>

ÖZ

Bu çalışmanın konusunu, günümüzde Fordizm'den post-Fordizm'e geçiş sürecinde çalışmanın aldığı biçimlerin, sorumluluk ve denetim kavramları bağlamında incelenmesi oluşturmaktadır. Çalışma sürecinde sorumluluk ve denetim, İzmir havalimanındaki özel bir havayolu şirketinde çalışanlar üzerinden ele alınacaktır. Türkiye'de büyümekte olan bir sektör olan sivil havacılık, teknolojinin yoğun olarak kullanılması sebebiyle teknolojinin iş ilişkilerine ve çalışma süreçlerine yansımalarını gözlemleme fırsatı sunmaktadır. Bunun yanı sıra havacılık alanında yapılan sosyolojik çalışmaların az olması, çalışmayı önemli kılmaktadır. Fenomenolojik nitel yöntemin uygulandığı çalışmada, havalimanında çalışan on beş kişiyle derinlemesine görüşmeler yapılmış ve iki yıla yakın bir süre katılımlı gözlem tekniği uygulanmıştır. Çalışmada teknolojinin yoğun kullanımının, göstergeleri her yerde dolaşıma açarak bir simülasyon ortamı oluşturduğu, böylece iktidarın alanını genişlettiği ve çalışanlar açısından sorumluluk ve denetim sarmalına yol açtığı bulgularına ulaşılmıştır. Zamani kullanma açısından var olan baskının dikkat çektiği çağımızın toplumunda, zamana ve mekana hakim olmak için teknolojinin işe koşulması, daima göreve hazır olmayı gerektirmektedir. Bahsi geçen durum faillik ve yapının karşılıklı etkileşimini ortaya çıkaran sorumluluk kavramı ile açıklanmaktadır. Farklı konulardaki çalışanların tümü, baskı ve failliği bir arada içeren alana dahil olmaktadır. Sorumluluk kavramıyla ilgili olarak; müşteriyile ilişkiler, kişisel yetenekler, takip ve karar alma temalarına; denetimle ilgili olarak ise, denetim biçimleri, denetimin deneyimlenmesi ve denetim zinciri temalarına ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Teknoloji, sorumluluk, denetim, çalışma, sivil havacılık

ABSTRACT

This study scrutinizes types of work in the transition from Fordism to Post-Fordism within the scope of responsibility and control concepts.

Responsibility and control are explored among the workers of an airline company operating in Izmir airport. Civil aviation, which is a developing industry in Turkey, is the ground to observe the reflections of technology in industrial relations and work process due to the fact that technology is adopted in civil aviation to a large extent. In addition, civil aviation, an area with a limited contribution of social science, is yet to be further explored in sociology. Phenomenological qualitative method was applied together within-depth interviews carried out with fifteen workers and almost two years of participant observation in the airport. It was found that intense use of technology puts signs in a circulation and generates simulation. Power and authority operate effectively in simulation, which results in a swirl of responsibility and control for workers. Responsibility is not unilateral control and it reflects structure and agency in reciprocal operation. About responsibility, relations with customers, personal qualities, attention and decision making themes emerged and about control, types of control, control as an experience and control chains themes emerged.

Keywords: Technology, responsibility, control, work, civil aviation

EXTENDED ABSTRACT

Perception of technology exempt from its relation to social milieu restricts its meaning. Technology is about techniques but approaching technology in terms of social relations reveals other peculiarities of it. Workers have been the subjects of a technical outlook in their relation to technology yet industrial social relations are contextual and flexible challenging any such outlook. Workers of all positions in the hierarchy are encouraged to take responsibilities and decisions and subject to high control owing to adaptations of technology.

The theory of industrial sociology explains the change dating back to the last quarter of the twentieth century in the workplace from Fordism to Post-Fordism. Fordism and Taylor's scientific management changed the workplace dramatically highlighting the Weberian rationality principles and the Marxist labour concept but it was challenged by Mayo's Human Relations approach which focuses on psychology, societal qualities and relations instead of material motivators. This argument is in line with the qualities of Post-Fordism, prioritising horizontal organization types and skills of workers. Some other qualities include the importance of information, flexibility, technology, instant production, flexible production, deskilling, specialization and increase in the number of service jobs. In addition to the above mentioned theories, Foucaultian power and authority perspective and recent literature on technology studies provide theoretical body to build on in this study. Nevertheless, the perspective is partly challenged by a reconsideration of agency and autonomy. The study is about civil aviation because it reflects recent developments in technology and industry. It has been on a growth trend in Turkey.

In order to have a deep understanding of the social reality, a qualitative approach is adopted. How technology effects responsibilities of workers and control over workers is the main research question. In collection of the data, focal points, which are otherwise not easily observable because of the technical terminology and peculiarity of the workplace, are determined with the help of participation experience. The analysis of the data was simultaneous with the data collection due to non-linear research path. An initial open coding of the concepts is followed by a second coding in which relations among initial codes led to categories and the themes emerged. A third phase included selection of the data to support the predetermined categories and revision of previous codings. Some significant details are presented in a descriptive way. Purposively selected participants are eight Turkish civil aviation workers of an airline company and seven handling company workers who provide services for passengers and aircrafts.

Findings demonstrate responsibility and control as the key concepts. "Responsibility" was chosen because of its relation to the authority and control as its Latin root connotate obligation and responding. Responsibility provides a perspective which reconciles agency-structure and captures contextuality

and relations. It enables one to move beyond approaches emphasizing roles or rationality. Control takes an indirect form characterized by centreless authority contrary to the direct control. As a main part of the responsibilities, being controlled and controlling are constant states of work for the workers belonging to different stratas of the hierarchy. Responsibilities are for customers, colleagues, managers and workers themselves. Responsibilities include decision-making and attention as choosing necessary from excessive information which is about taking risks and competition. Technology challenges workers to be more attentive in a constant flow of information and requires to be a lot more dominant in time and space control. Taken all together with time pressure and attention in contemporary society, responsibilities highlight tendencies in industry. Responsibilities and control require horizontal organization, flexibility, appealing to skills and they mostly proliferate in service jobs. They lead us to open the door into industry 4.0. Such a conceptualization of responsibility and control can make a genuine contribution to the existing literature.

1. Giriş

Yaşamlarımızdaki görünürlüğünün giderek artmasıyla birlikte teknolojiyi, sosyal gerçeklikten özerk bir alan olarak düşünmemiz mümkün değildir. Teknolojinin ancak sosyal süreçlerle beraber anlamlı olduğunu, endüstri alanındaki toplumsal ilişkilerde görebiliriz. Bu bağlamda, teknolojinin kullanımlarını anlamak toplumu anlamının anahtarlarından birini sunmaktadır (Toffler, 1980; Masuda, 1983; Giddens, 1990; Drucker, 1993; Castells, 2010). Bu çalışma, teknolojinin toplumsal ilişkiler içindeki yerine odaklanmaktadır. Günümüzde teknolojinin kullanımı pek çok alana yayılmış olsa da, teknoloji, bazı açılardan hayatlarımızı kolaylaştırırken, bazı açılardan tartışmalı hale gelmiştir. Bu tartışmalardan biri, teknolojinin yeni bir sorumluluk ya da denetim anlayışı getirip getirmediğiyle ilişkilidir ki, bu çalışmanın odaklandığı temel soruyu oluşturmaktadır.

Çalışanları ele alan çoğu araştırma, onları nicel ölçütlerle veya büyük süreçlerin parçaları olarak değerlendirme eğilimindedir. Oysa çalışanların gündelik hayatlarındaki doğal ortamlarında derinlemesine anlaşılması önemlidir. Bazı sektörler, günümüzün dinamik çalışma ortamında, verili ve sabit toplumsal ilişkiler barındırmamaktadır. Toplumsal ilişkiler, bağlama bağlı olarak değişen, esnek ve farklılaşan görünüm 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.

Teknolojinin kullanım alanlarından önemli biri iletişim iken (Giddens, 1990; Castells, 2010), diğeri ulaşım dır. Hareketliliğin yoğun olması bir noktadan diğere kolay ulaşım imkanı sağlamakta (Toffler, 1980), havacılığın etkinliği ön plana çıkmaktadır. Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü'nün 2015 verilerine göre dünya çapında 1945'te oldukça düşük olan yolcu gelir kilometre, 1960 yılında yaklaşık 100 milyar iken, 2014 yılında bu rakam 6.1 trilyona ulaşmıştır. Türkiye'de ise Türkiye İstatistik Kurumu 2015 verilerine göre 1960'ta yaklaşık 713.000 olan iç ve dış hat toplam yolcu sayısı, 2014'te yaklaşık 166 milyon olmuştur.

Bu çalışma, sivil havacılık içerisinde yer alan kişileri ve toplumsal ilişkileri kapsamaktadır. Sivil havacılık, sivil hava araçlarının kullanımını ile hava taşımacılık hizmetinin halka havayolları aracılığıyla ulaştırılması (Aviation, 24 Nisan 2017) anlamına gelmekte ve bu sektörde yolcu taşımacılığına ağırlık verilmektedir. Türkiye'de sivil havacılık sektöründe çalışan ve bu sektörden hizmet alan kişi sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bu nedenle sivil havacılık sektöründe çalışanlar arasındaki etkileşimin 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 gezginleri mi oldukları; yoksa yarım yüzyıl öncesi, Taylorizm gibi yöntemlerle kontrol ve baskı altında çalışanların yaşadıklarının benzerlerini mi yaşadıkları sorularına cevap aramaktadır.

Foucault (1979, 2014)'nın toplumun disipline edilmesi hakkında değindiği gözetim kavramı da çalışmaya ışık tutmaktadır. Foucault'nun analizinde özellikle iktidarın öznesiz, merkezizsiz konumu, bireyler üzerinde uygulanan gözetim ve bununla beraber gelen denetim kavramı önem arz etmektedir. Araştırmada, bu kavramlar endüstri bağlamına uygun bir kavramsallaştırma olan, denetim kavramıyla ele alınmaktadır. Denetim de özellikle endüstri sosyolojisi alanında, ilişkileri açıklamada kullanılan bir kavramdır. İçinde bulunduğumuz dönemin çalışanları, bu kavramların, iş yerinde aldığı biçimlerine maruz kalmaktadırlar. Araştırmada, sorumluluk ve denetimin nasıl deneyimlendiğini ortaya çıkarmak için bağlam sağlayan bir yer olarak, havalimanı seçilmiştir. Havalimanında havayolu ve yer hizmetleri firmasında çalışanlar açısından denetim ve otoritenin merkezizsiz hale gelmesi sürecine değinilecektir.

2. Fordizm'den Post-Fordizm'e: İş Ve Çalışmanın Doğasında Meydana Gelen Değişmeler

İşin yönetimde meydana gelen değişimleri ele alırken, farklı kuramcıların değerlendirmelerine yer vermek, örgütleri ve örgütlerde modernleşmeyle ön plana çıkan anlayışları ortaya koymakta yardımcı olacaktır. Ekonomik ve bilimsel açıdan toplumları çok eski zamanlardan itibaren gruplandıran Toffler (1980), zamanımızda yaşanan değişimlerin insanlık tarihinde dönüm noktalarından biri olduğunu belirtmektedir. Bu dönüm noktalarından ilki, tarımın; ikincisi ise sanayinin gelişimiyle yaşanmıştır. İlk dalgada işe koşulan insan gücüyken, ikinci dalgada makineler ve teknolojik aygıtların kullanılmasıyla ihtiyaç duyulan gücün kaynakları farklılaşmıştır. İkinci dalgada şahıs işletmelerinden çok, büyük miktarda paraları işe koşabilecek anonim şirketler etkin olmuştur. Birinci dalgada yer alan güçlü bir şahıs imgesinin altında yatay örgütlenen topluluklar bulunurken, ikinci dalgada elitler ve onların altında gruplanan diğer elitlerle bir ast-üst yapısı oluşmuştur.

Bauman (2003) ise, modernliğin düzenleyici tarzını vurgulamaktadır. Bauman'a göre modernlik, düzenleme getirmeye heveslidir; kaos karşısına alan düzen, aslında bir yaratıdır. Bu ikisi birlikte ne kadar vücut buluyorsa, o kadar modernlik vardır. Müphemlik, aşılması gereken bir durumu tanımlamaktadır. Böylece düzenleme kaygısı, hiçbir zaman varılamayacak hedefler koydurtarak, modernliği asla bitmeyecek bir menzil yapmaktadır.

Modernliğin etkinliği içerisinde, değişim, düzenlemeler ve toplum hayatındaki yenilikler kendini göstermiştir. Çalışma ortamı da bu süreçlerden geçmiştir. İlk dönüşümlerden biri, yönetim alanında gerçekleşmiştir. Yönetimin biçim değiştirerek toplumu anlamada önem kazandığı tek yer devlet yönetimi olmamış, iş yeri için de yönetimahtar bir unsur olmuştur. Bilimdeki gelişmelerin ve yeni değerlerin iş yerinde karşılığını bulması çok uzun zaman almamıştır. Bu gelişmelerin kavramsallaştırılmış hali, Taylorizm'de ifadesini bulmuştur.

Frederick Winslow Taylor, bilimsel bir yöntem kullanarak çalışma ortamını düzenlemiştir. Taylor'ın "bilimsel yönetim kavramı, çalışmayı akılcılaştırmayı" (Taylor, 1947'den aktaran Ritzer, 2011, s. 56) ifade etmektedir. Verimliliği çalışma açısından artırmayı amaçlayan akılcılaştırma kavramı, işi daha küçük birimlere bölerek, gözlemlenmesini kolaylaştırmaktadır. Denetim ve işbirliği sağlayarak öngörülebilirliğin ve iş karşılığı ödenen paraların düzenlenmesi sayesinde hesaplanabilirliğin artırılmasını amaçlamaktadır. Çalışanların vasıflarını değersizleştirme ve insanı insan yapan değerlere karşı bir duruş sergileme söz konusudur (Grint ve Nixon, 2015). Akılcılığın bu denli ön planda olduğu işyerinde çalışanların duygularına dair değerlendirmeler yer bulmamıştır.

Yönetimin düzenlenmesi kadar, endüstrinin de belli ilkelerle düzenlenmesi söz konusu olmuştur. Endüstrinin düzenlenmesinde, Henry Ford gibi yenilikçi yöneticilerin yaptıkları belirleyici olmuştur. Fordizmin önemli unsuru olan üretim bandı; verimli, öngörülebilir, hesaplanabilir ve denetlenebilir bir çalışma sürecine işaret etmektedir. Taylorizm'e benzer şekilde Weberyan anlamda aklın ele alınışıyla son derece örtüşen bir anlayışı yansıtmakta, bilgili bilgisiz herkes üretim yapabilmektedir. Hem üretim bandı hem de bilimsel yönetim, biçimsel akılcılığın getirdiği dezavantajları da içermektedir (Ritzer, 2011).

Çalışanların etkileşim içindeki insanlar olması gerçeğinin farkına varılması ile Elton Mayo (2003)'nun öncülük ettiği İnsan İlişkileri Yaklaşımı ortaya çıkmıştır. Yaklaşımına paralel olarak, insanın olduğu yerde sadece ödülleri veya fiziksel şartların değil, insan psikolojisi ve ilişkilerin de etkinliği üzerinde durmak makul görünmektedir. Bu yaklaşıma göre, Taylorizm'in ve benzer yaklaşımların savunduğu bilimin ilkelerinin yönetimde kullanılması, insanı ihmal etmektedir. Sadece para motivasyonu ile çalışmayan insan, her durumda rasyonel bir hareket sergileyebile-

lır. Böylece katı ast-üst modellerinden vazgeçilebilir ve kararları almada çalışanların fikirlerine yer verilmesi mümkün olabilir (Bruce, 2006). Bu bakış açısı insan merkezlidir ve insana özgü yönleri dikkate almaktadır.

Bu gelişmelerin ardından Fordizm, 20.yüzyılın son çeyreğinde yerini post-Fordizm'e bırakmıştır. Post-Fordizm; kişiye özel ürünler, daha kısa sürede üretim, esnek üretim, işçilerde daha fazla beceri, toplumda farklılaşma (Ritzer, 2011) gibi değişimleri içermektedir. Castells (2010) post-Fordizm'i, bilginin ön plana çıktığı enformasyon teknolojileri ile karakterize etmektedir. Teknolojiye başvurmak, kitle üretiminden esnekleşmeye geçiş ve emekdeki dönüşüm ile bağlantılıdır. Toffler (1980) da teknolojinin rolüne dikkat çekmektedir. Ona göre, iş ortamı fabrikadan ofise dönmekte, kıyafetler ve konuşmalar farklılığı azaltan şekilde günlük hale yaklaşmakta, esneklik iş saatleri ve yerleri bazında artmakta, farklılaşmış ürünler yayılmakta, müşteri üretim sürecinin içine girerek üretime katkı vermekte ve bu gelişmelerin sonucunda çalışma esnekleşmektedir. Uzmanlaşma ve bilgiyle donanmak, emek piyasasında avantaj sağlamaktadır. Post-Fordizm'i açıklayan kuramlarda (Toffler, 1980; Castells, 2010) bir başka dikkat çekici husus, hizmet sektörüne doğru kaymanın gerçekleşmesidir. Sanayi üretiminin yerini alan bu sektör, geniş bir alanı kapsayan işleri ifade etmektedir.

Havalimanlarındaki çalışma ortamı ele alındığında, 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 anlayışıyla hareket etmesinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu anlamda hava limanlarındaki örgütler, yenilikçi ve uyuma odaklıdır. Bu örgütler, dışarıyla uyumu sağlayabilmek adına, kendilerini sürekli yenilemektedirler.

3. Yönetimin Çağdaş Halleri: Denetim, Gözetim Ve İktidar

Denetim ve gözetim ile ilgili en etkili çalışmalardan biri Foucault (1992)'ya aittir. Foucault modernliğin, günlük yaşamdaki pratikler de dâhil olmak üzere, yönetim açısından önemli taraflarına ışık tutan denetim ve otorite kavramlarına değinmektedir. Günümüzde bilgiye başvurmak, denetimin bir yönünü oluşturmaktadır. Bu boyutlarıyla Foucault'nun araştırması, denetim ve disipline etmeye yönelik toplumsal süreçlere ve bilginin rolüne ışık tutan bir görünüme bürünmektedir. 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. Bilgiye önemli bir yer veren Foucault, iktidarın bilgi ürettiğini, bilginin iktidardan farklı bir yerde konumlandırılmayacağını, iktidar ve bilginin birbirlerini doğrudan içerdiğini ve bilgisiz iktidarın eksik kaldığını vurgulamaktadır (Foucault, 1992,s. 33). Bu çalışmada da 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 alanlar, endüstride fabrikalar vardır (Foucault, 1992). Bu anlamda, günlük yaşamın tüm alanlarında iktidarın izlerini görmek mümkündür. Özgür bireylerdense, iktidar için üreten bireyler toplumu oluşturmaktadır. Foucault, iktidarın bir şeyleri yasaklayarak değil, belli değerleri topluma kazandırmaya çalışarak, bu yönde bir ahlaki yaratma çabasında olduğunu, bunun için gerekli olan bireyselleştirmeyi ve güçleri kontrol etmeyi sağladığını belirtir. İkna ederek ele geçirmek, iktidarın hedefindeki odaktır.

Foucault, bireyleri kontrol etmede başvurulan yolları da açıklamaktadır. Bunlardan biri olan "hiyerarşik gözetim" için, bakışların önemli olduğunu, zorlamaların bakışlarla sağlandığı bir dü-

zenin gerekliliğine değinmektedir. İş yeri için düşünüldüğünde, kontrol etmek ve yönetmek, çalışmayla iç içe geçmiş durumdadır. Foucault(1992, s. 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, gözetimin görünmeden yapılmasını sağlayan yapıya dikkat çeker, toplumda kendiliğinden bir kontrol mekanizması devreye girmektedir. Herkes birbirinin gözetleyicisidir ve düzenin işlemlerini temin eder. 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.

4. Yöntem

Araştırma, fenomenolojik nitel yöntemle gerçekleştirilen bir alan çalışmasıdır. Nitel yöntemin tercih edilmesinin sebebi, toplumsal gerçeklik ve insanın temel doğası hakkında bilgiler vermek, insanların doğal ortamlarda nasıl anlam oluşturdıklarını keşfetmeye çalışmaktır (Neuman, 2010). Çalışmanın aldığı biçimlerin sorumluluk ve denetim kavramları bağlamında incelenmesi amacıyla İzmir havalimanındaki özel bir havayolu şirketi ve şirket çalışanları seçilmiştir. Araştırma konusu, aşağıdaki iki araştırma sorusu çerçevesinde analiz edilmiştir:

1. Havacılık sektöründe kullanılan teknoloji, çalışanların sorumluluklarını nasıl etkilemektedir?
2. Havacılık sektöründe kullanılan teknoloji, çalışanların denetimlerini nasıl etkilemektedir?

4.1. Araştırmanın Veri Toplama Araçları

Araştırmada incelenen insanlar için neyin anlamlı ya da önemli olduğunun kendi bakış açılarından anlaşılması açısından, nitel araştırma yönteminin katılımlı gözlem ve yarı yapılandırılmış derinlemesine görüşme olmak üzere iki araştırma tekniğinden yararlanılmıştır. Katılımlı gözlem verileri, araştırmacılardan birinin yaklaşık iki yıl süresince söz konusu havayolunda çalışması sonucunda elde edilmiştir. Araştırmacının sektörde çalışma deneyimi olması, sektördeki çalışma süreçleri ve ilişkileri hakkında detaylı bilgi sahibi olmasını, kendi terminolojisi ve kurallarına sahip, dışarıdan anlaşılması zor bir çalışma ortamının derinlemesine anlaşılmasını sağlamış ve gözlemler, verilerin yorumlanmasına yansıtılmıştır. Gözlemlerin yansıtılmasında, çalışmanın kapsamı ve amacı doğrultusunda mümkün olduğunca objektif olmaya dikkat edilmiştir. Katılımlı gözlemin özelliği Duverger (2006, s. 299)'a göre, araştırmacının gözlemediği grubun hayatına ve faaliyetlerine bir dereceye kadar da olsa katılmasıdır.

Nitel araştırmada kullanılan derinlemesine görüşme tekniği ise sosyal dünyadaki, görünür birçok olgu, süreç, ilişkinin görünümünden çok özüne inmeyi, bunların ayrıntılarını kavramayı ve bütüncül bir biçimde anlamayı mümkün kılmaktadır (Kümbetoğlu, 2005, s. 72). Görüşmelerde katılımcıların sözel olmayan ipuçlarına karşı duyarlı olmaya (Kuş, 2003) dikkat edilmiştir. Araştırma soruları çerçevesinde toplumsal gerçeğin daha sübjektif anlamda deneyimlenen ve derin bir anlamayı gerektiren yönlerine odaklanılmıştır.

4.2. Araştırmanın Veri Toplama Süreci

Nitel bir araştırma deseninin benimsendiği çalışmada katılımlı gözlem verileri, 2016 yılının Ocak ayından 2017 yılının Eylül ayına kadar, yaklaşık iki yıllık bir süreçte elde edilmiştir. Çalışmada etik durumlar göz önünde bulundurularak, araştırmacı, katılımcılara amacını açıklamış,

böylece alanda rahatça sorular sorması ve notlar alabilmesi mümkün olmuştur. Araştırmacının araştırılanlarla mesai arkadaşı olması, araştırmacı kimliğinin araştırılanlar tarafından göz ardı edilmesini ve böylece araştırılanların gündelik sosyal gerçekliğini en yakın şekilde yansıtmayı mümkün kılmıştır.

Çalışmadaki derinlemesine görüşmeler ise 2017 yılının Nisan ayından, Mayıs ayının başına kadar devam etmiştir. Görüşmelere başlanmadan önce araştırmacı, katılımcılara bilgiler vermiş ve rızalarını almıştır, dolayısıyla katılımcılar sorulara samimi ve güven ilişkisine dayanan cevaplar vermeye teşvik edilmiştir. Ayrıca katılımcılara kimliklerinin açıklanmayacağına dair teminat verilmiş ve bu bilgi, görüşme formlarında yazılı olarak da bildirilmiştir. Çalışmada karşılaşılan en önemli güçlüklerden biri, sıkı çalışma temposu nedeniyle çalışanların derinlemesine görüşme için vakit ayırmadaki isteksizliğidir. Bu güçlüğü bertaraf etmek için derinlemesine görüşmelerin yapılacağı zaman açısından katılımcılara esneklik tanınmıştır. Bir diğer güçlük, katılımcıların ilk anda, araştırmanın amacı açısından gerekli olan denetimi ve sorumluluk sürecine ilişkin soruları cevaplamada isteksiz davranmış olmasıdır. Katılımcılarla geliştirilen yakın ilişkilerle bu zorluk aşılmıştır.

Hazırlanan standart sorularla çalışanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bilgilere ulaşılmış, denetim ve sorumluluğa ilişkin verilere ulaşmak için ise katılımcılara derinlemesine sorular yönlendirilmiştir. Görüşmelerde sorulan sorular, araştırmanın amacı doğrultusunda, araştırmacının alandaki deneyimleri ve mevcut alan yazın ışığında oluşturulmuş ve iki pilot görüşme sonucunda şekillenmiştir. Görüşmeler, katılımcıların yalnız oldukları zamanlarda, havalimanında gerçekleştirilmiş ve mesai saatleri dışındaki saatlerde yapılmıştır. Otuz dakikadan bir buçuk saate kadar değişen sürelerde gerçekleşen görüşmeler, katılımcıların onayı üzerine elektronik cihazla kayıt altına alınmıştır. Alınan kayıtlar sayesinde, gözden kaçabilecek önemli ayrıntılar engellenmiştir.

4.3. Veri Analiz Süreci

Nitel araştırmalar düz bir çizgide, düzenli sıralamalarla ilerleme eğiliminde değildir, doğrusal olmayan bir süreç söz konusudur (Neumann, 2010). Araştırmada doğrusal olmayan bir süreç izlenerek veri analiz süreci, veri toplama süreciyle eş zamanlı olarak gerçekleştirilmiştir. Nitel araştırmalarda araştırmacıların çoğu, araştırdıkları çevrenin betimlemesini yapmayı amaçlar. Bryman (1988)'a göre, böyle bir betimleme, sosyal çevredeki katılımcıların perspektifi ile uyumlu olmalıdır. Betimlemede yapılan vurgu, sıradan detaylara dikkat kesilmeyi içerir, günlük yaşam yüzeysel, küçük şeyleri soruşturmaya değerdir. Araştırmada nitel verilerin betimsel analizi için önceden belirlenmiş kavramsal çerçeveye uygun olarak hangi verilerin kullanılacağına karar verilmiş, veriler düzenlenmiş ve bir araya getirilmiştir. Düzenlenen veriler, katılımcılardan doğrudan alıntılar verilerek sunulmuş ve veriler, araştırmacı tarafından kavramsal çerçeve ve gözlem notları bağlamında yorumlanarak bazı sonuçlara ulaşılmıştır.

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. Üçüncü safhada ise, önceden belirlenen kodlama kategorilerini geliştirecek verinin seçildiği, önceki kodlamaların gözden geçirilmesi söz konusudur. Araştırmanın analiz aşamasında, ilk olarak derinlemesine görüşmelerden ve görüşme sorularından elde edilen verilerden kodlar çıkarılmıştır. Veriler öncelikle kavramları bulmak için dikkatle incelenmiş, sonrasında ortak noktalar ve ilişkiler belirlenerek temalara ulaşılmıştır. Ortaya çıkan kategoriler ve temalar şu şekildedir:

Tablo 1. Araştırmada Ulaşılan Kategoriler ve Temalar

Kategoriler	Temalar
Sorumluluk	Müşteri ile ilişkiler
	Kişisel yetenekler
	Takip
	Karar alma
Denetim	Denetim biçimleri (doğrudan-dolaylı denetim)
	Denetimin deneyimlenmesi (denetim uygulama-denetime maruz kalma)
	Denetim zinciri

4.4. Katılımcılar

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 özel bir havayolu firmasının ve havayoluyla anlaşma çerçevesinde hizmet sunan ve müdüriyet olarak havalimanında temsilciliği bulunan bir yer hizmetleri firmasının çalışanları arasından seçilmiştir. Her iki firmada da birkaç binin üzerinde çalışan bulunmaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Genel Özellikleri

Katılımcılar	Cinsiyeti	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Çalıştığı Firma	İş Tecrübesi
Katılımcı 1	Erkek	Bekâr	Üniversite	Havayolu	19 yıl
Katılımcı 2	Erkek	Evli	Üniversite	Havayolu	7 yıl
Katılımcı 3	Erkek	Evli	Üniversite	Havayolu	7 yıl
Katılımcı 4	Erkek	Evli	Lise	Havayolu	8 yıl
Katılımcı 5	Kadın	Evli	Üniversite	Havayolu	7 yıl
Katılımcı 6	Kadın	Bekâr	Üniversite	Havayolu	23 yıl
Katılımcı 7	Erkek	Evli	Üniversite	Havayolu	6 yıl
Katılımcı 8	Erkek	Bekâr	Üniversite	Havayolu	2 yıl
Katılımcı 9	Erkek	Evli	Üniversite	Yer hizmetleri	7 yıl
Katılımcı 10	Erkek	Evli	Üniversite	Yer hizmetleri	8 yıl
Katılımcı 11	Kadın	Evli	Üniversite	Yer hizmetleri	19 yıl
Katılımcı 12	Erkek	Evli	Üniversite	Yer hizmetleri	15 yıl
Katılımcı 13	Erkek	Evli	Üniversite	Yer hizmetleri	16 yıl
Katılımcı 14	Erkek	Bekâr	Üniversite	Yer hizmetleri	4 yıl
Katılımcı 15	Erkek	Bekâr	Üniversite	Yer hizmetleri	½ yıl

Katılımcılar; 3'ü kadın, 12'si erkek olmak üzere 15 kişiden oluşmaktadır. Biri üniversite öğrencisi, biri lise mezunu, diğerleri ise üniversite mezunudur. Katılımcı 8 ve 15 dışında hepsi, sektörde beş yılın üzerinde, üç tanesi ise yaklaşık yirmi yıldır deneyime sahiptir. Katılımcılardan 5 tanesi dışında hepsi evlidir. Katılımcılardan sekizi havayolunda çalışmaktadır. Bunlardan bir tanesi yönetici konumunda, bir diğeri hava taşıtında, uçuşlar esnasında görev almaktadır. Diğer katılımcıların dördü ofis ortamında, ikisi ise havalimanında sürekli hareket halinde, yolcu ve uçuşlarla ilgili işlemlerin takibini yapmaktadır. Havayoluna hizmet veren yer hizmetleri firmasındaki katılımcıların ise dördü yolculara, üçü uçaklara hizmet veren birimlerde çalışmaktadır.

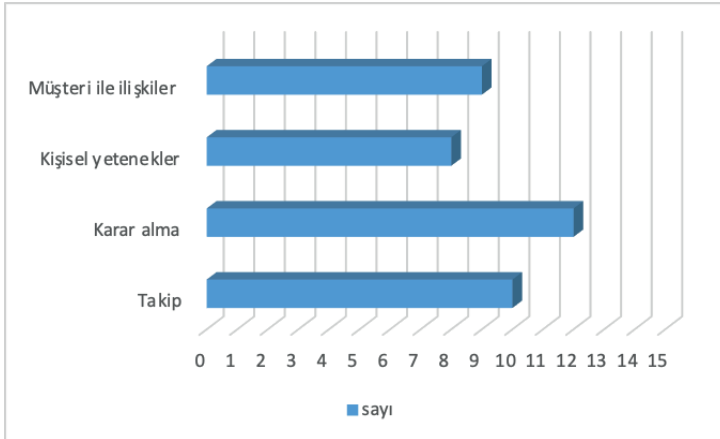
5. Bulgular

Bu başlık altında araştırmanın soru cümleleri, ulaşılan temalar çerçevesinde analiz edilmiştir. Her bir problem cümlesi bağlamında verilerden çıkartılan temalar, konuyla ilgili alan yazın bağla-

mında analiz edilip araştırmacının gözlemleri doğrultusunda yorumlanmıştır. Verilerin analizi kapsamında; kod, kategori ve temaların belirlenmesine ilişkin transkript yöntemi kullanılmıştır. Transkript, Microsoft Excel programı aracılığıyla hazırlanmıştır. Katılımcıların ifadelerine bakılarak temaların katılımcılar tarafından, ne sıklıkta kullanıldıkları grafikler aracılığıyla gösterilmiştir. Bu grafikler kategorize edilerek, görüşme analizlerinden önce sunulmuştur. Böylece temalarla ilgili analizler yapılmadan önce, temaların sıklığı ile ilgili genel bir fikir verilmiştir.

5.1. Sorumluluk

Sorumluluk kelimesinin kökü olan “sorum” kelimesi, Arapça “sal” kökünden gelen “mesul” kelimesine karşılıktır (Sorumluluk, 30 Aralık 2017). Mesul kendisine sorulan, sorgulanan anlamındadır (Mesul, 30 Aralık 2017). Kelimenin İngilizce karşılığı olan “responsibility” ise karşılık veren anlamındadır. Latince orijinal halinde ise zorunluluk anlamı da vardır (Responsibility, 30 Aralık 2017). Sorumluluğun bu anlamları onun iktidar ve güç ilişkileriyle olan bağı kısmen açığa çıkarır. Sorumluluklar bireysel olarak üstlenilebilir ve toplumsal ilişkiler içerisinde, öteki ile beraber bir anlam ifade ederler. Yetkiler de böylece sorumluluklara eklenir. Sorumluluk almak sadece bir rolü veya işlevi yerine getirmekle ilişkili değildir, yetkileri kullanmayı içerir. Sorumlulukların, mekân ve bilgiyle de bağı vardır ve iletişimle aktarılırlar ve üstlenilirler. Çalışanlar, değişen durumlara uygun olarak çeşitli donanımlarını işe koşmaktadır. Bu donanımlar kültürel birikim, sosyal ilişkiler, mesleki bilgi ve yeterlilikler olabilir. Pek çok durumda ise, bunların tamamı bir aradadır. Sorumluluk kavramı, üstlenilen sorumluluğun gerektirdiği donanımlara sahip olmayı da içermektedir. Sorumluluklar ve denetimin bir arada ele alınması ile, yapı ve failliğin dikotomik görünümünün aşılması amaçlanmış, bağlamsallığın ve ilişkiselliğin yakalanması sağlanmıştır. Çalışmada sorumluluk kategorisi; müşteri ile ilişkiler, kişisel yetenekler, karar alma, takip ve karar alma temaları altında incelenmiştir. Hangi temanın kaç kere kullanıldığı bilgisi aşağıdaki grafikte verilmiştir.



Grafik 1.Sorumluluk Kategorisine İlişkin Ulaşılan Temalar

Sorumlulukların çalışanlar açısından ifade ettiği anlamı anlamak için havacılık sektöründe rekabet, önemli yer tutmaktadır. Rekabetin yoğunluğunun altında yatan nedenlerden biri, işte yükselme ve işini kaybetme konusundaki kaygılardır. Müşterinin kim olduğu rekabette öne çıkmaktadır.

Müşteri kavramı, havalimanı çalışanları için yolcular; yer hizmetleri çalışanları için ise havayolları çalışanlarıdır. Bu kapsamda yer hizmetleri, havayolu çalışanlarına karşı sorumluluk taşımaktadır. Çalışanlar açısından **müşteri ile ilişkiler**, rekabeti etkilediği için önem arz etmektedir.

“Güler yüzlü olmak zorundasınız. Hizmet sektöründe olduğumuz için yolcu memnuniyeti ön plana çıkıyor.”(Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

“Bu hizmet sektörü olduğu için herkes hizmet bekliyor sizden... Özellikle Salı, Cumartesi gibi, yoğun yaşadığımız günlerde. Hizmet bekleyen hava yollarına hizmeti hızlı ve etkili bir şekilde vermeye çalışıyoruz.”(Katılımcı-12, erkek, yer hizmetleri)

Müşteri ile ilişkiler, duygularını işe koşmayı, empati yapmayı, daha fazlasını vermek için çabalamayı, hareketleri ve mimikleri uyarlamayı içermektedir. Çalışma ortamında ekonomik mübadele ilişkileri yoğunluk arz etse de, hizmetin devrede olması nedeniyle duygular ve performans ön plandadır. Güler yüz, takım çalışması, liderlik gibi vasıflar rekabette öne çıkmakta ve stresi artırmaktadır. Hochschild (2003), memnuniyet göstergesi olarak algılanan davranışların, iş yerinde, özellikle hizmet sektöründe, duyguları işe koşacak şekilde kullanımının yaygınlaştığını açıklamaktadır. Hochschild (2003, s. 7), “duygusal emek ile duygulara hâkim olarak istenilen bedensel duruşları sergilemeyi” ifade etmektedir. Gülüş gibi olumlu hareketler müşterilere hitap etmektedir. Duyguları sürekli kontrol etmek ve doğru tavırları takınmak baskı yaratan bir hal almaktadır. Katılımcılar daha çok insani nedenlerle duygulara önem verdiklerini söylediler de, baskıyı az ya da çok hissetmektedirler.

Kişisel yetenekler, kişilere ait davranış ve tutumlar ile eğitimle kazanılan donanımları ifade etmektedir. Katılımcılar çağa ve bahsi geçen çalışma tarzına uygun birgörünüşün önemine dikkat çekmiştir.

“Yaptığımız iş gereği, yaptığımız işin kalitesi önemli. Öncelikle çalışmanız, çok çalışmanız, yani, işten kaçmamanız gerekir. Yaptığınız 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 içinden sıyrılmak için, işinizde gayet iyi olmak zorundasınız, yükselmek istiyorsanız. Yetenek anlamında belirli bir iş yeteneğiniz olması gerekir, yetenek, deneyim bunlar yükselme ve bir yerlere gelme açısından etkili faktörler.” (Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

Kişisel yetenekler, çalışanların hem işe alımında, hem de işin devamlılığında zorunlu niteliklerdir. Sahip olunan kişisel yeteneklerin aynı zamanda deneyimle desteklenmesi gerekmektedir.

“Yaptığımız iş gerçekten stres kontrolünü gerektiriyor. Kesinlikle iletişim kabiliyeti olması gerekiyor. Yazılı veya sözlü kesinlikle ifade yeteneği çok önemlidir. Analitik denilen yetiye sahip olmak gerekiyor. Pratik zekâ, çabuk karar verme, bunlar önemli ve deneyimde tabi çok önemli, bu dediklerime sahip olmamanız başarısız olmanıza neden olabilir. Bazen gerçekten başa çıkması zor bir hale gelebiliyor. Zaten bizim çalıştığımız bu bölümde, bizler genelde birçok kişinin halledemediği veya zorlanabileceği durumları halledebileceğimiz için seçildik. Gerçekten bu işi her zaman, herkes yapamıyor”(Katılımcı-2, erkek, havayolu şirketi)

Eğitimlerle çalışanlara belli davranış tarzları kazandırılmaya gayret edilmekte, iş başında elde edilen deneyimlerle de çalışanların gelişimi sağlanabilmektedir.

“Tecrübe ve önsezi ile aynı anda bir kaç uçuşla baş edebilirsiniz.”(Katılımcı-10, erkek, yer hizmetleri)

“Bilgiyle donanımlı olduğun zaman havaalanında çalışan biri olarak yolcuyla ilişkin o kadar kuvvetli oluyor. Bir soru karşısında cevap verebiliyorsun, bocalamıyorsun, panik yapmıyorsun.”(Katılımcı-12, erkek, yer hizmetleri)

Bireysel yetenekler yanında, takım çalışması da aranan niteliklerden biridir. Takım çalışmasına pek çok katılımcı 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, bu şekilde sorumluluğun üstesinden geliyoruz”(Katılımcı-4, erkek, havayolu şirketi)

Hesap verme ve denetlenme, en üstten en alta kadar tüm pozisyonda çalışanlar için geçerlidir. Amir konumunda olanlar daha çok sorumluluk almakta ve daha çok sorumluluk devretmektedirler. Böylece sorumlulukları almak ve devretmek anlamında, yetkiler ve sorumluluklar arasında bir düzen vardır. Sorumluluklar, risk almayı beraberinde getirmektedir. Sorumlulukların dağılımında ekipler halinde hareket edilmesi de gözetilmektedir. Ekipler kendi içlerinde denetim, **takip** ve ortak iş yapma mekanizmalarını kullanarak risklerin getirdiği olumsuzluklardan uzak durmaya çalışmaktadır.

“Örneğin, sürekli kontuar(yolcuların uçuşa kabul edildiği yerler) çevresindeki ve check-in bölgesindeki çalışanlarla birebir ilişki halinde olmamızla sorunları engelliyoruz... Çünkü onların takip etmesi gereken birçok konu, birçok alan var ve tüm bunlarda bilgi sahibi olmayabiliyorlar.”(Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

“Her yere sorumluyuz, kuleye sorumluyuz, onlarda bize sorumlu. Pek çok yere bölünmek zorunda kalabiliyoruz bu nedenle. Tecrübenin 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. Ekip çalışması ve ekipte çalıştığınızı arkadaşlarınız çok önemli.”(Katılımcı-9, erkek, yer hizmetleri)

Ekipler ve bireyler için, çok fazla sorumluluk, büyük bir alana hâkim olma ve kısa sürede çok sayıda işlemi gerçekleştirebilme yetisine sahip olmayı gerektirmektedir.

“Sekiz tane kadar kalkış aynı anda gerçekleşebiliyor. Aynı anda on-iki kadar uçuş olabiliyor. Eğer olay kendi meydanınızda ise, gidip kendimiz kontrol ediyoruz. Mesela uçak kalkışa hazırlanırken birden kalkıştan vazgeçtiğini düşünün, teknik bir problemden ötürü park pozisyonuna geri geldiğini düşünün, karar aşamasına bir an önce geçmek adına, birebir gidiliyor.”(Katılımcı-1, erkek, havayolu şirketi)

Çalışanların üzerinde aynı anda birden fazla sorumluluk olması, bazen sorumlulukların sınırlarının belirsizleşmesine neden olmaktadır.

“Sorumlulukların insanın 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.”(Katılımcı-5, kadın, havayolu şirketi)
“Asıl en büyük sorun hepsini birden koordine etmek. Zaten bizim departmanımız koordine departmanı. Bütün yer hizmetlerindeki en büyük sorumluluğa sahip departmandır. Herkes her şeyi bize sorar. İşin beyin takımı denilen yer biz oluyoruz.”(Katılımcı-9, erkek, yer hizmetleri)

İletişimin ve sorumlulukların yoğunlaştığı durumlarda, hızlı karar alma önemli hale gelmektedir. Hızlı karar almak, çalışanlar açısından sorumluluk ve stres artışına işaret etmektedir.

“Havacılık sektörü zamana karşı yarıştığımız için, belirli bir programı var uçakların, yerde kalma saatleri var. İşleri kısa bir zaman içinde yapmamız gerekiyor... Bunların hepsine yetişmeye çalışıyoruz, bu insanı bayağı bir stres altına sokabiliyor.”(Katılımcı-11, kadın, yer hizmetleri)

Karar almak için bilgiye ulaşmak, değerlendirmek, teknolojiye faydalanmak, analiz etmek, yorumlamak, kavramak, davranışları anlamak gibi süreçlere başvurulmaktadır. Katılımcılardan çoğu karar almaya değinmiştir.

“Bütün sorumluluk siz de, sizin elinizde birçok şey. Sizin dengeyi kurmanız gerekiyor, denge siz oluyorsunuz bir anlamda”(Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

Karar mekanizması olmak yönetmeyi ve yönlendirmeyi gerektirmektedir. Ayrıntıları, insanları veya kendi çalışmasını yönlendirmek, kararların doğru ve yerinde alınmasını sağlamak beraberinde risk ve baskıyı getirmektedir.

“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-1, erkek, havayolu şirketi)

Sorumluluğun en önemli yönlerinden biri, ilişkilerin maddi değişimlere dayanan yanı sıra ilgili olmasıdır. Maliyetlerle ilgili yapılan tercihler ekonomik karlılık gibi değerlerle ilişkisi nedeniyle, günümüz ekonomik anlayışının temelindeki itkilere eklenen bir sorumluluk algısı yaratmaktadır.

“Kesinlikle sorumluluk her gün alıyoruz. Arkadaşlarımız mesela bazen sonucu bir kaç bin Euro'lara mal olan kararlar almak durumunda kalıyorlar ve bu kararların gerçekten hızlı, çabuk, efektif şekilde alınması gerekiyor. 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. Çabucak ciddi bir şekilde düşünülüp karar verilmesi gerekir.”(Katılımcı-2, erkek, havayolu şirketi)

Sorumluluk baskısı, bir kişi veya merkezi bir otoritenin baskısından çok, merkezsiz ve otomatik bir sorumluluk algısıyla işlemektedir. Teknoloji hem denetime maruz kalmanın, hem de **ta-kip** ve denetimi işletmenin bir parçasıdır.

“Önemli ve hassas kararlar alınmasını gerektiren bir birim, tek başınıza bir konuda yetkin olduğunuzu düşündüğünüz an hata yaparsınız.”(Katılımcı-6, kadın, havayolu şirketi)

Konular yükseldikçe, sorumluluklar ve yetkiler de artmaktadır. Ancak takip ve işleyiş yeni sorumluluklar doğurmakta ve bir sorumluluk sarmalını başlatabilmektedir. Sorumluluğun baskısı herkes için geçerli olmaktadır. Teknoloji, fiziksel ve işlemle ilgili görevlerin yerine getirilmesini kolaylaştırırken, takip ve denetimin devrede olması, sorumlulukları artırmaktadır.

5.2. Denetim

Denetim kategorisi; denetim çeşitleri (doğrudan-dolaylı denetim), denetimin deneyimlenmesi (denetim yapma-denetime maruz kalma) ve denetim zinciri temaları altında incelenmiştir. Taylorizm’in bir parçası olan denetim kavramı, post-Fordizmle birlikte dönüşüme uğramıştır. Günümüzde denetim farklı biçimlerle kendini göstermektedir. Katılımcılara “Görevlerinizi yerine getirirken diğer insanlarla ilişkileriniz nasıl düzenlenir?”, “Görevinizde denetim nasıl sağlanır?”, “Hiyerarşinin denetime yansımaları nasıldır?”, “Denetimin yerine getirilmesinde kullanılan yöntemler ve araçlar nelerdir?” soruları yöneltilmiştir. Denetim kategorisiyle ilgili olarak ulaşılan temalar ve temaların katılımcılar tarafından kullanılma sıklıkları aşağıda gösterilmiştir.



Grafik 2.Denetim Kategorisiyle İlgili Olarak Ulaşılan Temalar

Yapılan işi fiziksel olarak yerinde, yani **doğrudan denetleme** genelde çalışanların özerk hareket etmesini engellediği için havalimanında az uygulanmaktadır. Çalışanlara özerk bir alan bırakılmakta, bazı önemli kararları alabilmeleri açısından sorumluluk almaları sağlanmaktadır. Yer hizmetleri ile ilgili olarak doğrudan denetim söz konusu olsa da havayolu çalışanları açısından daha çok **dolaylı denetim** uygulanmaktadır.

“Havayolunda ve yer hizmetleri firmasında yaptığımız iş ortada bir iş. Kendiniz bir iş yapıyorsunuz ve yaptığımız iş ve davranışınız herkes tarafından görülür. Bunu, en yakınınızda diğer çalışma arkadaşlarımız görür.”(Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

Daha önce yer hizmetlerinde çalışan Katılımcı 7, önceki deneyimiyle karşılaştırma yaparken, yer hizmetlerinde doğrudan izlenmenin ve rapor vermenin sıklığını vurgulamıştır. Havayolu için

ise durum farklılaşmaktadır. Havayolunda doğrudan denetleme olsa da, bunun yoğunluğu ve biçimleri farklılık göstermektedir.

“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 tanımımızı kapsadığı, çerçevelediği şekilde operasyonu o gün yürütüyoruz, yani o uçuşlar bize emanet.”(Katılımcı-1, erkek, havayolu şirketi)

Katılımcıların doğrudan denetlendiklerini söylemek zordur. Çalışanlar genelde hem denetler, hem de denetlenir durumda olabilmektedir. Bu durum, çalışanın bulunduğu konumun sorumluluklarına göre değişebilmektedir. Katılımcının ifadelerinden de anlaşılacağı üzere çoğunlukla çalışanlar, bir denetim mekanizmasının yoğun baskısından çok sorumluluk duygusuyla hareket etmektedir. Katılımcı 2 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 yapılır. Aynı zamanda Uluslararası HavaTaşımacılığı Birliği (IATA) üyesi olduğumuz için, IATA tarafından denetleme yapılır.”(Katılımcı 3, erkek, havayolu şirketi).

Katılımcının bu ifadelerinden farklı kurumlar tarafından denetlemeler yapıldığı anlaşılmaktadır. Ofiste görev alan Katılımcı 4 ise, denetim takibini vurgulamıştır. Departman içerisinde kendilerini üst amirlerinin denetlediğini, departmanın da kalite birimi tarafından denetlendiğini belirtmiştir. Yönetici konumdaki Katılımcı 6, işlerin dağılımı yapıldıktan sonra çalışanların işi bitirmekle mükellef olduklarını söylemiştir. Yine ofiste görev alan Katılımcı 5 denetimin farklı şekillerde yapıldığını açıklamaktadır:

“Kendi şirketimle ilgili dakiklik takibi yapıyorum. Gene bir takım sahip olduğumuz ruhsatların takibini yapıyorum. Bazı sözleşmelerin takiplerini yapıyorum.”(Katılımcı 5, kadın, havayolu şirketi)

Kabin görevlisi olan Katılımcı 8, kabinde çalışan amirler ve uçuş ekibinde yetkili olanların denetim yaptıklarını, kalite departmanının ise tüm ekibi denetlediğini anlatmıştır. Yer hizmetleri firmasında çalışan katılımcılar 11 ve 12 ise havayollarının denetlemeleri ile kalite kuruluşları, sivil havacılık kuruluşları ve şirket içi kalite denetimleri olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcı 11, sürekli bir denetim halinde olduklarını belirtmiştir. Sorumlulukların aktararak uzandığı halkanın uçlarında olanlar daha fazla denetlenmektedir. Katılımcı 13 de bu durumu *“her zaman denetleme altındasın, yani bir gözetim altındasın”* şeklinde ifade etmiştir.

Denetimin deneyimlenmesinde, sorumlulukların yerine getirilmesini denetleyenler ve denetlenenlerin deneyimlerinin iç içe geçtiği gözlenmiştir. Denetleme halkasının hiyerarşik anlamda en sonunda olan birey de, iş arkadaşlarını denetleyebilmektedir.

Bu bağlamda denetimin deneyimlenmesinde; **denetime maruz kalma** ve **denetim yapma** şeklinde iki kavram karşımıza çıkmaktadır. Tüm çalışanlar bir şekilde denetlemeyeve denetlenmeye tabidir. Görüşmelerde katılımcıların tamamı denetim deneyiminden bahsetmiştir.

“Havayolu firmasının kontuarlarına ben bakıyordum. Vardiyam içerisinde açılan ve kapanan tüm kontuarların sorumluluğu bendeydi ama tabii 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.”(Katılımcı-7, erkek, havayolu şirketi)

Katılımcı 7'nin, yer hizmetleri firmasından havayolu firmasına geçtiğinde denetimle ilgili deneyimleri farklılaşmıştır. Ona göre, *“uzmanlığın denetimle doğrusal anlamda bir ilişkisi vardır”*. Denetime maruz kalma açısından farklı pozisyonlarda görev alan Katılımcı 7, havayolu şirketindeyken işin daha çok planlayan ve kararlar alan kısmında olduğunu altını çizmiştir. Daha önceki görevinde daha çok direktif olarak çalışmaktadı. Yapılan gözlemlerde, yolculara yer hizmeti verirken de kararlar almak gerektiği gözlemlense de havayolu çalışanların karar almada ve yapılacak işleri deklere ederek yerine getirmede daha etkin oldukları görülmüştür.

Kabin bölümünde görev alan Katılımcı 8, bu alandaki çalışmada denetimin aldığı biçimi açıklar:

“Uçakta kabinde görev alanlar dışında, dört kişi çalışıyorduk ve bir tanesi kabin şefimiz, oluyordu. Denetleme işini kendisi sağlıyordu, uçuşlarda gözetleme ve denetleme, kontrol etme işini kabin şefi gerçekleştiriyordu,. Bunun dışında genelde ayda bir kez kalite departmanından bir görevli uçuşumuza katılıp, bütün kabindeki görevli olanları denetliyor ve bizimle ilgili rapor hazırlıyor. Yolcuların genelde uçuşla ilgili problemlerini, düşüncelerini yazabildiği formlar oluyor. Genelde memnun kalıp kalmadıklarını bu formlara yazıp şirkete bildirebiliyorlar.”(Katılımcı-8, erkek, havayolu şirketi)

Yer hizmetlerindeki denetim, takip edilen işlerin önemi ve yoğunluğu halinde doğrudan denetim şeklini alabilmektedir. Katılımcı 10'unun da vurguladığı gibi onların ilk sorumlulukları amirlerinedir. Daha büyük bir özerkliğe sahip olan havayolu çalışanları da, bazen uçak tarafında denetleyici olabilir:

“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, 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 koptuğu zaman, diğer bütün operasyona yansıtılıyor bunlar.”(Katılımcı-10, erkek, yer hizmetleri)

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

“Eğitimi bu doğrultuda aldık, zamanla yarıştığımız için kendi inisiyatifimizi kullanabiliyoruz ama çok hızlı karar almadığımız zamanlarda, bir üst amirimize mutlaka danışmak zorundayız.”(Katılımcı-10, erkek, yer hizmetleri)

Katılımcı 1’indenetim yapma ilgili sözlerine bakmak yerinde olacaktır:

“Kontuarlar vardır check-in işlemi için, öncelikle bunların zamanında açılmış olması lazım, buraları kontrol etmekle yükümlüyüz, 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, bir gecikme varsave 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-1, erkek, havayolu şirketi)

Yolcularla ilgili denetimlerin yanı sıra hava araçları da 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 güvenli biçimde yürütülüp yürütülmediğine dair, bizim düzenli kontrollerimiz vardır. Uçağın içinin temizlenmesinden tutunda, uçağa yanaştırılan merdivenin temizliğine kadar, her şeyin zamanında olup olmamasından, bagajların saatinde getirilip getirilmemesi ya da gelen uçakların bagajlarının yapılan anlaşmalara bağlı olarak belirtilen zamanda banta(yolcuların bagajlarını aldıkları yerde bagajların üzerinde döndüğü kısım) zamanında verilip verilmediğine kadar.”(Katılımcı-1, erkek, havayolu şirketi)

Yönetici konumunda bulunan Katılımcı 6’nın sözleri de denetimi vurgulamaktadır. 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 da sorumlulukları 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 ortaya çıkan olası sorunlarda geriye dönerek karşı taraftan aldığımız onayı, teyidi, onların üst birimlerinin dikkatlerine sunalım ve böylelikle problemin tekrarı önleyelim. Hem kendi şirketimiz içinde, hem de diğer şirketlere karşı takip etmemiz gereken konular var.”(Katılımcı-6, kadın, havayolu şirketi)

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 ve meritokrasinin ilkelerine göre hareket edildiği gözlenmiştir. 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 üstlerde yer almaktadırlar.

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 daha az doğrudan sorumluluk alabilme imkânlarıyla 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 6 bunu son derece güzel bir hiyerarşik sisteme ve takip mekanizmasına sahip olduklarını açıklayarak aktarır. Katılımcı 1'in altını çizdiği görev tanımı gibi kavramlar birebir denetimlerden çok, sorumlulukların dolaşımlarının nasıl sağlandığına işaret eder. Birebir kişiler nezdinde değil, tanımlamalar ve yükümlülükler gibi kavramlar karşısında konumlanmalar şekillenir.

Denetim zinciri, bölümlere göre farklılık göstermektedir. Havayolu içerisinde daha esnek yapılar gözlenirken, Katılımcı 8 kabindeki pilot, şef ve onun altında çalışanlar olmak üzere bir hiyerarşiden bahseder. Yer hizmetlerindeki yapı, katmanların biraz daha 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 eğitimiz var. Örnek veriyorum, kulaklıksız ya da sert burunlu ayakkabı olmadan uçak altına gitmemiz kesinlikle yasaktır. Şirket, kural ihlal formları ile bunları yerine getirmedeğimiz zaman bize bir yaptırımda bulunabilir. Bunları Sivil Havacılık da denetliyor aynı zamanda, bunlar sadece şirketimizin koyduğu kurallar değil. Rutin sağlık kontrollerimiz de oluyor tabi, işitme kontrolü, gibi her şekilde kontroller yapılabiliyor. Görev dağılımını ise vardiya amirlerimiz yapıyor, şeflerimiz yapıyor. Bizim istasyonumuzda, baş müdür, müdür, departman müdürleri, arkasından da departman şefleri olarak bir hiyerarşik düzen var"(Katılımcı-9, 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-10, erkek, yer hizmetleri)

6. Sonuç ve Değerlendirme

Çalışmada, günümüzde yayılmakta olan hizmet sektörünü gözlemleme imkânı sunan havaa- lanındaki çalışma ilişkileri sorumluluk ve denetim kavramları üzerinden analiz edilmiştir. Hizmet sektörünün çalışanlara çok yönlü bir sorumluluk yüklediği görülmüştür. Bu anlamda çalışanlar müşterilere, iş arkadaşlarına, amirlerine ve en önemlisi de kendilerine karşı sorumluluklar taşımaktadırlar. Müşterilere karşı sorumluluk, duygusal emek (Hochschild 2003) kavramına değinmemizi gerektirmektedir. Çalışanlar müşteri memnuniyeti için sadece davranışlarını düzene sokmakla kalmayıp, onlardan belli bir duygu göstermeleri, yani mimiklerden bedensel duruşlarına kadar duygularını da düzenlemeleri beklenmektedir. Bu tür bir sorumluluk, çalışanların baskı altında hissetmesine neden olmaktadır.

Çalışanlardan eğitim ve mesleki bilgiye sahip olmaları beklenmektedir. Diğer çalışanlarla rekabet etmek ve terfi etmek, sahip olunan kişisel donanımlarla ilgili olmakla birlikte; çalışanların baskı yaşamalarına da neden olmaktadır. Bu kapsamda post-Fordizmle birlikte tartışılmaya başlayan vasıflı işgücü tartışmalarına değinmek gerekmektedir. Bu konuda çalışanların vasıflarının genel olarak arttığını savunan bir eğilime karşı; vasıflı ve vasıfsız işçiler arasında mesafe-

nin arttığını savunan bir eğilim de bulunmaktadır. Bunlardan ilki genişleme kuramı ve diğeri ise kutuplaşma kuramıdır. Genişleme kuramcılarında Oesch ve Menez hem vasıflı hem vasıfsız işlerin vasıf düzeylerinde artış olduğunu savunmaktadırlar. Daha eleştirel olan kutuplaşma kuramcıları ise Braverman'ın etkisindedir. Onlar elit-profesyonel işler ve kaçak, geçici ve düşük ücretli işlerin her ikisinde de artış olduğunu ama bunların birbiriyle şartlar ve vasıf açısından kutuplaştığını savunmaktadır (Zencirkıran, 2015). Castells (2010), kutuplaşmanın geçerliliğini sorgulamakta ve bu kutuplaşmanın mümkün olması için yarı vasıflı ve vasıfsız işlerin de aynı kaderi paylaşması gerektiğini ama yarı vasıflı işlerde bu denli bir artış olmadığını rakamlarla sunmaktadır. Buna göre 1950'li yıllarda gelişmiş ülkelerde yüzde on üç düzeylerinde olan yarı vasıflı işler günümüzde ancak yüzde on yedilere, oysa profesyonel işler, yüzde on üçlerden yüzde otuzlara ilerlemiştir. Türkiye'de de benzer bir eğilim söz konusudur, 1980'lerden sonra profesyonel işler hızla artarken, yarı vasıflı işlerin aynı hızda artmadığı görülmektedir.

Vasıflı işlerin artmasıyla birlikte dikkat çeken bir diğer bulgu, çalışanların bilgiye sahip olmanın önemine ve yapılan işin kalitesine yaptıkları vurgudur. Bilgi, iki şekilde karşımıza çıkmaktadır; ilki çalışanların sahip olduğu mesleki ve teknik bilgi iken, diğeri çalışanlarla ilgili olarak teknolojinin kullanımı aracılığıyla ulaşılan bilgilerdir. Zuboff (2015) da çağımızın ekonomisini, izlemeye dayalı bir kapitalizm olarak adlandırır ve bu adlandırmayla enformasyon sistemlerinin kullanımıyla birlikte elde edilen kişisel verilerle ilgili sorunları gündeme getirir. Elde edilen dev boyuttaki veri, saklanmakta ve insan davranışını yönlendirme gibi amaçlarla kullanılmaktadır. Ona göre, toplum enformasyona bağlı olarak gelişimini şekillendirmektedir. Enformasyonun yoğunluğunun bir diğer sonucu, göstergelerin yoğun dolaşımı sonucu simülasyonun (Baudrillard, 1994) somut mekandaki gerçeklik algısına eklenmesi ve onu dönüştürmesidir. Bunun yanı sıra çalışanların sorumlulukların giderek artmakta olduğu, bu nedenle de çalışanlardan işleri koordine etme, hızlı karar alma, karar almada özerk davranma ve takım çalışmasına uyumlu olma gibi beklentilerin giderek arttığı tespit edilmiştir. Karar almada çalışanların özerk davranmaları, işyerinde esnekleşme ve yatay işgücü örgütlenmesine işaret etse de işgücündeki sorumluluk artışı, merkeziz bir otoritenin baskısına yol açmaktadır. Çalışma kavramının endüstri dışındaki alanı da içerisine alan, ücretli olmayan çalışmayı ve yeniden üretimi de kapsayan boyutları hesaba katıldığında, sorumluluğun yaşamın çeşitli yönlerine yansıyan etkilerini görmek mümkün olmaktadır.

Çalışmanın bulguları, denetim kavramı üzerinden değerlendirildiğinde; katılımcıların ifadelerinden yer hizmetleri firmasında çalışanların ast-üst ilişkisi anlamında doğrudan bir denetlemeye, hava yolu şirketinde çalışanların ise daha çok dolaylı bir denetime maruz kaldığı görülmektedir. Dolaylı denetimin uygulanmasında teknoloji kullanımının işin içine girdiği dikkat çekmektedir. Çalışanlar açısından, teknolojik aygıtlar, hem bir özerkleşme sağlamak ve sorumlulukları takım içinde veya başka organizasyonlarla paylaşma aracı olmakta, hem de denetimi sağlayan, adeta bireyin üzerindeki göz gibi işlev görmektedir. Foucault'nun dikkat çektiği iktidar anlayışında görünmez bir odakta kalan otorite, bir kişiye atfedilemeyen denetimi sağlamaktadır. Böylece gözetim teknolojiden de yardım alarak bütün mekâna yayılıp görünmez olmaktadır. Bu gözetim aslında doğrudan gözetimden daha etkili şekilde çalışabilmektedir, çünkü her yerdedir.

Ayrıca 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. Uluslararası örgütler, ulusal örgütler, şirket çalışanları, yolcular (müşteriler) denetim sürecinin içine girmekte, bu anlamda her an, her yerde ve herkes için denetimin sürekliliğinden bahsedilebilmektedir. Ayrıca daha fazla sorumluluk, daha fazla denetime yol açmaktadır.

Genel olarak araştırma, alandaki yazını çeşitli yönlerden destekleyen sonuçlar ortaya koyarken, var olan birikime yeni bir açıdan bakmayı sağlayan yönler de içermektedir. Sorumluluk kavramı çerçevesinde, çalışma yaşamında bilginin önemi, teknolojinin rolü ve denetimin görünümü gibi bulgular var olan birikimi desteklerken, sorumluluk kavramı ile çalışmanın günümüzde içerisinde barındırdığı dikkat çekici bir yön açıklanmıştır. Teknolojinin varlığının çalışanlar için çokça tartışılan biçimde (Dahrendorf, 1959) vasıfsızlık ve işsizlik olarak sonuçlar yarattığı şüphe uyandırmaktadır. Günümüzde araştırmalar (Hirsch-Kreinsen, 2016; Pfeiffer, 2016), işin doğasında ve endüstride değişimler olsa bile, söz konusu tezlerin geçerli olmadığını savunmaktadır. Örgütlerde otoritenin aldığı biçimler Foucault'nun iktidar analizinin de ortaya koyduğu gibi, görünür bir yerden görünmez olana doğru kaymıştır. Ritzer (2011)'in belirttiği gibi teknoloji çalışma alanında bir kontrol aracına dönüşürken, Ritzer'in savının aksine, insandan uzaklaşarak değil, sosyal düzen ile beraber var olmaktadır. Çalışanlar açısından sorumlulukların çokça devrede olduğu ve sürekli takip ve denetimde artışlar olduğu dikkat çekmektedir. İnsan devre dışı kalmaktansa, pek çok biçimde çalışmanın içerisine dâhil olmaktadır. Davenport ve Beck(2001)'in dile getirdiği gibi teknolojinin egemenliğindeki çalışma ortamında, insan dikkatinin kısıtlı bir kaynak olarak pek çok uyarana tabi olduğu ve sınırlarının zorladığı bir dönemden söz etmek uygun görünmektedir. Endüstride bir dönüşüme işaret eden 4.0 çağında (Martinez, 2016), insanın endüstrideki yeriyle ilgili kaygılar ve sorgulamalar artmıştır.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almamışlardır.

Kaynaklar

- Aviation. (1998). *Encyclopedia britannica online*. <https://www.britannica.com/>
- Baudrillard, J. (1994). *Simulacra and simulation*. Ann Arbor: University of Michigan Press.
- Bauman, Z. (2003). *Modernlik ve müphemlik* (İ. Türkmen, Çev.). İstanbul: Ayrıntı.
- 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.
- Castells, M. (2010). *The rise of the network society*. (2nd ed.). Singapore: Blackwell
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and class Conflict in industrial society*. California: Stanford University Press. <https://tr.scribd.com/doc/65491773/Dahrendorf-Class-and-Class-Conflict-in-Industrial-Society> adresinden alınmıştır.
- Davenport, T. H. , Beck J. C. (2001). *The attention economy: understanding the new currency of business*. Boston: Harvard Business School Press
- Drucker, P. F. (1993). *Kapitalist ötesi toplum*. İstanbul: İnkilap Kitabevi.
- Duverger, M. (2006). *Sosyal bilimlere giriş*. (Ü. Oskay, Çev.) İstanbul: Kırmızı Yayınları.
- Foucault, M. (1979). *Discipline and punish: the birth of the prison*. New York: Vintage Books.
- Foucault, M. (1992). *Hapishanenin doğuşu*. (M. A. Kılıçbay, Çev.). İstanbul: İmge.
- Foucault M. (2014). *Bilginin arkeolojisi* . (V. Urhan, Çev.). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Giddens, A. (1990). *The consequences of modernity*. Stanford: Stanford University Press.
- Hirsch-Kreinsen, H. (2016). Digitalization of industrial work: development paths and prospects. *Journal for Labour Market Research*. 49,1. <http://dx.doi.org/10.1007/s12651-016-02006>
- Hochschild, A. (2003). *The managed heart: commercialization of human feeling*. London: University of California Press
- International Civil Aviation Organization, Economic Development Of Air Transport. (2015). *Air transport in figures*. <http://www.icao.int/sustainability/Pages/Tools.aspx> kaynağından alınmıştır.
- Kurtcebe, M. (2017). Teknolojinin toplumsal ilişkilere yansımaları: türk havacılık çalışanları üzerine bir araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi, SBE)
- Kuş, E. (2003). *Nicel-nitel araştırma teknikleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kümbetoğlu, B. (2005). *Sosyolojide ve antropolojide niteliksel yöntem ve araştırma*. İstanbul: Bağlam Yayıncılık.
- Martinez, M. O. (2016, 1 Şubat). Brief analysis on the world economic forum's 2016: industry 4.0. <http://wtcdublin.ie/brief-analysis-on-the-world-economic-forums-2016-industry-4-0/> kaynağından alınmıştır.
- Masuda, Y. (1983). *The information society as post industrial society*. Washington DC: World Future Society.
- Mayo, E. (2003). *The human problems of an industrial civilization*. New York: Routledge.
- Mesul. [1. Tanım]. (n.d.). Etimoloji Türkçe. (Görüntüleme 30 Aralık 2017). <http://www.etimolojiturkce.com/kelime/Mesul>
- Neumann, W. (2010). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar I-II*. (S.Özge, Çev.) İstanbul: Yayıncılık
- Pfeiffer, S. (2016). Robots, industry 4.0 and humans, or why assembly work is more than routine work. *Societies*. 6(2), 16. <http://dx.doi.org/10.3390/soc6020016>
- Responsibility. [def. 1]. (n.d.). Online Etymology Dictionary. (Görüntüleme 30 Aralık 2017) <http://www.etymonline.com/index.php?term=responsible>
- Ritzer, G. (2011). *Toplumun Mc Donaldlaştırılması: çağdaş toplumun yaşamının değişen karakteri üzerine bir inceleme*. (Ş. S. Kaya, Çev.). İstanbul: Ayrıntı
- Sorumluluk. [1. Tanım]. (n.d.). Etimoloji Türkçe. (Görüntüleme 30 Aralık 2017) <http://www.etimolojiturkce.com/kelime/sorumlu>
- Toffler, A. (1980). *The third wave*. New York: William Morrow And Company
- Türkiye İstatistik Kurumu. (2015). *İstatistiki bölge birimleri sınıflamasına göre hava meydanlarında iniş-kalkış yapan uçak sayısı ile iç ve dış hatlarda taşıma,1,2,3.düzye*. http://www.tuik.gov.tr/PreTablo.do?alt_id=1051 kaynağından alınmıştır.

Zencirkıran, M. (2015). *Örgüt sosyolojisi*. İstanbul: Dora Yayıncılık

Zuboff, S. (2015). Big other: surveillance capitalism and the prospects of an information civilization. *Journal Of Information Technology*, 30, 75-89. <http://dx.doi.org/10.1057/jit.2015.5>.