




International JOURNAL of SOCIAL and HUMANITIES SCIENCES RESEARCH (JSHSR)


Uluslararası Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma Dergisi

Received/Makale Geliş 17.02.2023
Published /Yayınlanma 30.04.2023
Volume/Issue (Cilt/Sayı)-ss/pp 10(94), 791-796

<http://dx.doi.org/10.26450/jshsr.3601>
Research Article
ISSN: 2459-1149

 Öğr. Gör. Elif ÜZEL

 <https://orcid.org/0000-0002-4635-394X>

 Kayseri Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programı, Kayseri/TÜRKİYE

GENEL HAVACILIKTA DİJİTALLEŞMENİN ETKİLERİ: TÜRK HAVA KURUMU GÖKÇEN HAVACILIK VAKASI¹

THE EFFECTS OF DIGITALIZATION IN GENERAL AVIATION: THE CASE OF GOKCEN AVIATION, TURKISH AERONAUTICAL ASSOCIATION

ÖZET

Genel havacılık, birçok faaliyeti bünyesinde barındırmakla birlikte içlerinde en çok ilgi gören türü sıcak hava balonudur. 1900'lü yıllarda keşfedildiği belirtilen sıcak hava balonunun Türkiye'de faaliyet göstermesi 1984 yılına rastlamaktadır. Çalışmanın amacı, sıcak hava balonculuğunun geçmişten günümüze iş süreçlerinde yer alan faaliyetlerinin dijitalleşme sürecini ele almaktır. Çalışma Türkiye-Nevşehir-Kapadokya bölgesi ile sınırlandırılmıştır. Bölgede uzun yıllardır faaliyet gösteren Türk Hava Kurumu Gökçen Havacılık'taki söz konusu değişim dikkate alınmıştır. Nitel araştırma yöntemi kullanılarak görüşme tekniği ile derinlemesine bir inceleme gerçekleştirilmiştir. Çalışma ile birlikte literatürde yer alan genel havacılıkta iş süreçlerinde dijital değişim boşluğunun tamamlanması amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda sıcak hava balonu faaliyetlerinde dijital dönüşümün; iletişim, müşteri bulma ve rezervasyon, uçuşların kayıtları noktasında olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Dijitalleşme, Genel Havacılık, Sıcak Hava Balonu, Kapadokya.

ABSTRACT

Although general aviation shows many activities, hot air balloons are among the ones that attract the most attention. The hot air balloon, which is stated to have been discovered in the 1900s, started operating in Turkey in 1984.

The aim of the study is to discuss the digitalization process of the activities of hot air ballooning in business processes from the past to the present. The study was limited by the region-Turkey Nevşehir Cappadocia. The digital transformation of Turkish Aeronautical Association Gökçen Aviation, which has been operating in the region for many years, has been examined. An in-depth examination was carried out with the interview technique using the qualitative research method. The study, it is aimed to complete the digital change gap in business processes in general aviation in the literature. As a result of the research, digital transformation of hot air balloon activities; communication, customer finding and reservation, and flight records.

Keywords: Digitalization, General Aviation, Hot Air Balloon, Cappadocia.

1. GİRİŞ

Tarihi geçmişi 18. yüzyıla dayanan sıcak hava balonu ülkemizde 20. yüzyılın sonlarında faaliyet göstermeye başlamıştır. Son yıllarda da ülkemizde oldukça ilgi görmektedir. Türkiye'de balon faaliyetleri Denizli, Ankara, Burdur, Eskişehir, Bitlis gibi şehirlerde gerçekleşmekle birlikte yoğun olarak Nevşehir-Kapadokya bölgesinde faaliyet göstermektedir.

2021 yılı verilerine göre Türkiye'ye gelen yaklaşık 31 milyon turist ve 25 milyar dolar turizm geliri elde edilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2022). Nevşehir bölgesi ise aynı yıl yaklaşık 2,5 milyon turiste ev sahipliği yapmıştır (Alkan, 2022). Bölgeyi ziyaret eden turist sayısında son yıllarda büyük bir artış gerçekleştirdiği görülmektedir. 2020-2021 yılı verilerine bakıldığında %130 oranında bir artış gerçekleşmiştir. Bölgede bulunan peribacalarının yanı sıra balon faaliyetlerinin etkin olması da bölge açısından turistleri çeken bir unsur olmaktadır.

Teknolojinin her geçen gün gelişmesiyle birlikte işletmeler de iş süreçlerinde güncellemeler gerçekleştirerek dijitalleşmektedirler. Dijitalleşme, küresel bağlamda en teknolojik trend olarak görülmektedir (Leviakangas, 2016). Havacılık sektörü başlangıcından bu yana teknoloji ile en fazla ilişki içerisinde olan sektörlerdendir. Bu kapsamda havacılık sektörünün hemen her alanında dijital kanalların varlığının arttığı görülmektedir.

¹ Çalışma yazar tarafından doktora dersi kapsamında hazırlanmıştır.

Havacılık sektöründe gerçekleştirilen akademik çalışmalar incelendiğinde ticari havacılık üzerinde bir yoğunlaşma olduğu, genel havacılık üzerine kısıtlı çalışmaların yer aldığı görülmüştür. Bu kapsamda genel havacılık içerisinde yer alan sıcak hava balonları üzerine gerçekleştirilen bu çalışma ile literatüre katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Çalışmada sırasıyla sıcak hava balonu ve havacılıkta dijitalleşme hakkında literatür çerçevesinde ayrıntılı bilgiler verilmiştir. Ardından çalışmanın yöntemi olan nitel araştırma yöntemine değinilerek alanında uzman kişi ile gerçekleştirilen görüşmeden elde edilen bulgulara değinilmiştir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Sıcak Hava Balonu

Genel havacılık faaliyetleri, askeri olmayan ve ticari amaç gütmeyen faaliyetleri kapsamaktadır. Ancak sıcak hava balonu, sportif amaçlı uçuşlar bu kısıtlamanın dışında tutulan genel havacılık faaliyetleridir (Gerede, 2006).

Sıcak hava balonu 1783 yılında Fransa'da icat edilmiştir. Uçakların icadından bir asır önce tarihe geçen mucitler Fransız kardeşler olarak anılan Joseph Michel ve Jacques Étienne Montgolfier'dir (Goa, 2009). Kardeşlerin gerçekleştirdikleri buluşla birlikte yer ile bağlantısız ilk uçuş gerçekleştirilmiştir. Halka açık olarak gerçekleştirilen ilk kalkışta yaklaşık 1000 metre yükseklikte 10 dakika kalmayı başaran mucitler zamanla farklı bölgelere uçuş gerçekleştirme, gezme aracı olarak kullanma yoluna gitmişlerdir. Daha fazla insanın taşınabilmesi amacıyla sepet kısmının büyütülmesi ve havada daha fazla tutunabilmesi için çalışmalar gerçekleştirilmiştir (Britannica, 2019).

Türkiye'de sıcak hava balonu ilk olarak 1984 yılında RAKS firması tarafından uçuşlara başlamıştır. Söz konusu ilk uçuşlar deneme ve tanıtım amaçlı olmakla birlikte 1985 yılında Türk Hava Kurumu ile birlikte eğitim amaçlı uçuşlara başlanmıştır (Gürsel, 2017). Devamında gelen yıllarda günümüzdeki eğlence ve gezi amaçlı uçuşlara başlanmıştır.

Türkiye'de balon turu yapılabilecek pek çok nokta bulunmaktadır. 2020 yılı itibarıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)'ne kayıtlı 40 adet balon işletmesi bulunmaktadır. Balon işletmeleri yoğunluklu olarak Nevşehir bölgesinde uçuş gerçekleştirirken diğer bir kısmı da Denizli bölgesinde yoğunlaşmaktadır (SHGM, 2020).

Balon turlarının ilk olarak Nevşehir bölgesinde yer alması ve uçuş yoğunluğunun da aynı bölgede toplanması dolayısıyla çalışma Nevşehir bölgesi ile sınırlandırılmıştır. Nevşehir-Kapadokya bölgesi sıcak hava balonculuğu konusunda literatürde gerçekleştirilen çalışmalar kısıtlı olmakla birlikte aşağıda ilgili çalışmalar sıralanmaktadır.

Özsoy ve Yavaş (2012), Türkiye'de sıcak hava balonu sektörünün gelişimini konu edinen bir bildiri metni yayınlamıştır.

Özen ve Özdemir Güneren (2019), Kapadokya'da gerçekleştirilen sıcak hava balonculuğunun tarihçesi, gelişimi ve bölge açısından önemini anlatan bir çalışma gerçekleştirmiştir.

Özen (2019), Kapadokya'da yerli ve turist ziyaretçilerden sıcak hava balon deneyimi yaşayanların tekrar ziyaret etme ve başkalarına tavsiye etme davranışlarını belirlemeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonuçlarına göre balon turunu deneyimleyen bireyler ile tekrar ziyaret ve tavsiye etmeleri arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Literatürde geçen çalışmalar incelendiğinde sıcak hava balonculuğunun iş süreçleri hakkında bir çalışmaya rastlanmamıştır. Geçmişten günümüzde iş süreçlerinin dijital değişimini içeren çalışma literatüre bu açıdan katkı sağlayacaktır.

2.2. Dijitalleşme ve Havacılık Sektörüne Etkileri

Bilgiye erişimin ve hızın önem kazandığı günümüz bilgi toplumlarında teknolojinin varlığı önemli bir durum haline gelmiştir. Her geçen gün değişen ve gelişen teknoloji ile birlikte işletmelerin iş süreçlerinde dijitalleşmenin arttığı gözlemlenmektedir. Dijitalleşmenin getirdiği daha fazla verinin muhafaza edilebilmesi, verim sağlayacak verilerin kolaylıkla temin edilebilmesi ve hız sağlaması gibi pozitif yönleri sayesinde rekabet avantajı sağlamaktadır (Odabaş, 2003).

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'ne göre havacılıkta dijitalleşmeyi yönlendiren unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır; (IATA, 2018))

- Finans operasyonlarında maliyetin azaltılması,
- Ticari sistemlerde maliyetin azaltılması,
- Müşteri deneyiminde iyileştirmelere gidilmesi,
- Teslimat ve muhasebe işlemlerinde sadeleştirme ile daha fazla satış imkanı.

Dinamik bir yapısı olan havacılık sektöründe; müşterilere ulaşma, iş süreçlerini aktif ve hızlı bir şekilde gerçekleştirebilme, paydaşlar ile etkili iletişim sağlayabilme gibi hususlar önem kazanmaktadır. Bu noktada havacılık sektörünün teknoloji ile birlikte kullanımı büyük avantajları da beraberinde getirmektedir. Bu avantajlar arasında müşterilerin ilgisini çekebilme, rakiplerin arasında görünür durumda olabilme, stratejik kararların doğru zaman ve biçimde uygulanabilmesi, değişime uyum sağlayabilme sıralanabilir (Aksel, Arslan, Kızıl, Okur & Şeker, 2013).

Dijital dönüşümle birlikte havacılıkta kişiselleştirilmiş müşteri deneyiminin sunulabilmesi, her müşteri grubuna özel hizmetlerin gerçekleştirilebilmesi, kriz yönetiminin daha kolay ve hızlı olarak gerçekleştirilebilmesi, gelişmiş analizler yardımıyla maliyetlerin düşürülmesi ve gelirin artırılması gibi faydalar ortaya çıkmıştır (Dubos, 2020).

Dijitalleşme sürecinde genel kapsamda havacılık sektörü, ticari havayolları ve havalimanları değerlendirilmektedir. Turizm amaçlı kullanılan ve ilkel bir araç olarak nitelendirilen balon ile uçuşlar ise bu kapsamda değerlendirilmemiştir. Balon ile gerçekleştirilen uçuşlarda her ne kadar ilkel yollar kullanılsa da iletişim kurulması, bilgilerin anlık sağlanabilmesi, iş süreçleri gibi hususlarda değişiklik olabileceği göz ardı edilmemelidir. Balonculuk faaliyetlerinde yer alan yer işletmesi uçuş işletme, eğitim, kalite gibi birimler yer almaktadır (SHGM, 2012). Söz konusu birimlerde gerçekleşen değişimler çalışmada ortaya konulmuştur.

3. YÖNTEM

Çalışmada nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşmeye başlamadan önce görüşmeciye işletme gizliliği hususunda sorular yöneltilmiş ve işletmenin isminin verilmesinde sakınca olmadığına dair bilgi alınmıştır.

Çalışma kapsamında Nevşehir ilinde faaliyet gösteren Türk Hava Kurumu Gökçen Havacılık işletmesinin sıcak hava balonlarının geçmişten günümüze kadar iş süreçlerinde meydana gelen iş yapma biçimi, dijital dönüşüm süreçleri incelenmiştir. Gökçen Havacılık 1983 yılında kurulmuştur. Kuruluş tarihinden itibaren Nevşehir bölgesinde faaliyetlerine devam etmekte birlikte Polatlı ve Pamukkale bölgesinde balon uçuşlarını gerçekleştirmektedir. Gökçen Havacılık bünyesinde Kapadokya bölgesinde toplam 80 yolcu kapasiteli 4 balonu bulunmaktadır (THK, 2017).

Çalışmada 10 yıldır sıcak hava balonu sektörünün farklı birimlerinde görev yapmış balon pilotu ile görüşme yapılmıştır. Çalışma kapsamında işletmenin farklı birimlerindeki değişimleri de göz önüne alınarak incelenecek olması nedeniyle görüşmecinin günümüze kadar yer aldığı görev birimleri önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışmanın güvenilirliği ve inandırıcılığı açısından görüşmecinin gerçekleştirdiği görevleri hakkında bilgiler vermek uygun olacaktır.

Görüşmenin gerçekleştirildiği balon pilotu 2010 yılında Göreme Balonculuk firmasında yer destek personeli olarak göreve başlamış, 2013 yılında Türk Hava Kurumu Gökçen Havacılık işletmesinde yer destek personeli olarak görevine devam etmiştir. Ardından gelen yıllarda yer destek personeli, ekip şefi ve balon takip jeep şoförü, rezervasyon, tahsilat, operasyon ve sivil havacılık danışmanlığı ve sorumluluğu görevlerini üstlenmiştir. Görüşmeci, balonculuk faaliyetlerinde sıralanan işleri icra ederek 2019 yılında Türk Hava Kurumu'nda balon pilotu olarak göreve başlamıştır. Şu anda balon pilotu ve operasyon müdürü olarak faaliyetlerine devam etmektedir. Görüşmenin gerçekleştirildiği 2020 Kasım ayı itibari ile balon pilotu olarak 567 saat uçuş gerçekleştirmiştir. Görüşmenin gerçekleştirildiği balon pilotunun çalışmanın amacı doğrultusunda ilgili tüm birimlerde görev yapmış olması, eski ve yeni süreçlere hakim olması araştırma açısından önemli bir husustur.

4. BULGULAR

Nitel araştırma yöntemlerinin geçerlik ve güvenilirliğini kapsayan inandırıcılık önemli bir husustur (Creswell, 2012). Görüşme esnasında önyargılardan (Başkale, 2016) ve yönlendirme içerecek sorulardan uzak açık uçlu sorular yöneltilmiştir. Ayrıca inandırıcılığın artırılması amacıyla görüşmeci ayrıntılı olarak tanıtılmış ve görüşmecinin verdiği yanıtlardan alıntılara yer verilmiştir.

Gerçekleştirilen görüşme kapsamında işletmenin sıcak hava balonu işleme süreci kademeli olarak şu şekilde belirtilmiştir;

- Günlük ve aylık olarak acentelerden gelen müşteriler ile tekil gezi müşterisi tespit edilerek kapasite ayarlaması yapılır.
- Günlük hava durumu göz önünde bulundurulur, uçuş işletme müdürüne müşteri sayısı bildirilerek pilot ve balon planlaması gerçekleştirilir.
- Uçuş gerçekleştirecek balon sayısı doğrultusunda yer işletme müdürlüğü tarafından yer destek personeli planlaması gerçekleştirilir.
- Uçuş gün ve saatinde hava durumuna bakılıp rüzgarla ilgili testlerin yapılmasıyla birlikte pilotların hangi uçuş sahası bölgelerinde kalkış yapabileceği tespit edilir.
- Müşterilerin uçuş alanına götürülüp getirilmesinden operasyon personelinin kontrolü dahilinde minibüsler ile gerçekleştirilir.
- Gerçekleştirilecek uçuşların saatleri Sivil Havacılık Slot Merkezi'nden alınan kararlar doğrultusunda 1 saat olarak gerçekleştirilir.

Balon işletmelerinin uçuş süreçlerine bakıldığında uçuş işletme, yer işletme müdürlükleri, acenteler, yolcuların tekil olarak geziye katılmaları için bireysel ulaşım sağlamaları gibi pek çok hususta iletişim kanallarının varlığı ortaya çıkmaktadır. Bu doğrultuda tıpkı ticari havacılık faaliyetlerinde olduğu gibi genel havacılık faaliyetlerinde de anlık iletişimin önemi ortaya çıkmaktadır. Balon faaliyetlerinde özellikle hava durumunun önemi ve müşterilerin verilen uygun bir gezi sürecine önem vermeleri göz önüne alındığında 'just-in-time-tam zamanında' felsefesinin uygulanması önem kazanmaktadır.

Görüşmeciye sıcak hava balonu işletmelerinde en çok hangi süreçlerde dijitalleşmenin gerçekleştirildiği sorusu yöneltilmiştir. Verilen yanıt şu şekildedir;

“Her ne kadar sıcak hava balonu ilkel bir araç olsa da dijitalleşme konusunda ileri teknoloji ile işleyiş gerçekleşir. Yolcu bulma ve rezervasyon konusunda online hizmetler kullanılmasının yanı sıra balon uçuş takip cihazları ve uçuş kayıtlarının Sivil Havacılık Slot Merkezi tarafınca takip edilip sisteme yüklenmesi de dijital ortamdan gerçekleşmektedir.”

Verilen yanıt doğrultusunda balon faaliyetlerinin temelini oluşturan yolculara ulaşılması ön plana çıkmaktadır. Yolculara ulaşılması hususunda dijitalleşmeden önce ve sonrası bağlamında şu yanıt verilmiştir;

“2010 yılında ilk sektöre başladığımda sadece telefon üzerinden veya yüz yüze görüşme ile müşteri temini yapılıyordu. Gün geçtikçe ve teknoloji ilerledikçe aklınıza gelebilecek tüm işleyiş dijitalleşti. Örneğin en basiti uçuş kayıtları el ile deftere yapılırken şu anda dijital sistem üzerine yüklenip saklanıyor. Aynı şekilde müşteri temini konusunda artık sosyal medya internet sitesi kanalları kullanarak daha kolay müşteriye ulaşıyor ve bulunuyor. En çok kolaylığa gelecek olursak tabii ki yüz yüze görüşmeler ve sadece telefon ile müşteri bulma konusunda dijitalleşme sayesinde online hizmetler kullanılarak müşteriye ulaşmak daha kolay ve geniş çaplı oluyor. Dijitalleşme sayesinde artık tüm işleyiş daha kolay.”

Müşterilere ulaşım hususunda verilen yanıtlara bakıldığında dijitalleşmenin işletmelere kolaylık sağladığı görülmektedir. 10 yıl gibi bir zaman zarfında telefon veya broşür yardımı ile uzun bir sürede az kişiye ulaşılmakta iken, günümüzde sosyal medya ve internet siteleri üzerinden daha kısa bir sürede çok daha fazla kişiye ulaşım gerçekleştirilebilmektedir.

Dijitalleşmenin getirdikleri noktasında bir diğer bahsi geçen husus ise verilerin kaydedilmesi ve takibinin gerçekleştirilmesi noktasında olduğu belirtilmiştir. Uçuş kayıtlarının manuel olarak tutulması sürecinin bilgisayarlara taşınmasıyla birlikte zamandan tasarruf sağlanmaktadır. Aynı zamanda eski verilere ulaşım noktasında da defter kayıtlarından verilerin bulunması zorluğu yok edilerek dijital ortamdan kolay ulaşım söz konusu olmaktadır. Aynı zamanda işletmelerin izne tabi oldukları slot alma hususunda da üst birimler ile iletişimin ve veri kaydının dijitalleşmesinin de işletmeler ve ilgili birimler açısından kolaylık sağladığı söylenebilir.

Dijitalleşmenin sıcak hava balonculuğunda gösterdiği ekonomik etkilerine ise şu şekilde değinilmiştir;

“Ekonomik olarak eskiden kısıtlı müşteriye ulaşabiliyorken şimdi dijital ortam ve sosyal medya sayesinde daha çok potansiyele ulaşabiliyoruz. Bu da demek oluyor ki daha çok müşteri bulup çok daha uçuş yaparak kazancımızı yükseltiyoruz.”

Ekonomik etkiler noktasında verilen yanıt doğrultusunda işletmenin temel gelir kaynağı olan müşterilere ulaşımına değinilmiştir. Dijitalleşme ile birlikte günümüzde daha fazla müşteriye daha kolay yöntemlerle ulaşmak işletmelerin kazançlarında artış sağlamaktadır.

Dijitalleşmenin balon işletmelerine ne gibi avantajlar sağladığı noktasında verilen yanıt ise şu şekildedir;

“Geçmişte müşteri temini sağlayıcı bir personelin acente görüşmeleri ve müşteri bulma çabaları tabii ki yorucu ve çok zaman almaktaydı. Şimdi ise internet üzerinden alınan rezervasyonlar zamandan ve insan gücünden kar ettirdi. Ayrıca görüşmeler neticesinde araç yakıtları da bunun artı zararı idi. Maliyet olarak şu an eskiye nazaran daha az rakamlar görüyoruz.”

Verilen yanıt doğrultusunda balon işletmelerine dijitalleşmenin sağladığı temel avantajın düşük maliyet ve düşük emek olduğunu görülmektedir. Teknolojik gelişmenin yoğun olmadığı zamanlarda yüksek insan gücü ile yüksek maliyetler sonucunda işlemler gerçekleştirilmekteydi. Oysa günümüzde dijitalleşmenin en büyük getirisi olan internet vasıtasıyla daha az insan gücü ve maliyet ile süreçler sürdürülebilir hale gelmektedir.

Bir balon pilotu olarak dijitalleşmenin balon işletmeciliğinde gelecek ile ilgili öngörülerini ise şu şekilde ifade edilmiştir;

“Sıcak hava balonunun özelliği ilkel bir aracın motorsuz olarak uçuşması ve bir keyif turu aracı olması. Bunu göz önünde bulunduracak olursak dijitalleşmenin balonda etkisi olması tüm niteliği kaybettirecektir. Diğer konular hakkında ise dijitalleşmenin geliştirilmesi ve boyutunun genişletilmesi tabii ki tüm sektörlerde kolaylık sağladığı gibi balon sektöründe de kolaylığı getirecektir. İlerleyen zamanlarda teknoloji nasıl ilerler çok öngörülemez de gelişen dijital ağ ve sosyal ortam sayesinde balonculuk sektörü çok daha iyi yerlere gidecek ve büyüyecektir.”

Dijitalleşmenin geleceği her ne kadar öngörülemez de balonculuk sektörü kapsamında bakıldığında müşterilerin verilerinin kaydedilmesi, müşterilere daha kolay ulaşılabilmesi gibi hususlarda avantajlar sağlayacağı öngörülmektedir.

5. SONUÇ

Sıcak hava balonu turistik ve gezi amaçlı gerçekleştirilen turları kapsamaktadır. Müşterilerin uçuş gerçekleştirecekleri firma ile iletişimlerini, ulaşımının kolay olması, uçuş alanına gitme ve dönme noktasında firmanın sağladığı olanaklar, söylenen zamanda uçuşun başlaması gibi unsurlar müşteri memnuniyeti açısından önem kazanmaktadır. Bu doğrultuda sağlanacak gerçek zamanlı iletişim ön plana çıkmaktadır. Gerek firmadaki birimler arasında eş zamanlı sağlanacak iletişim gerek müşterilerle doğru ve zamanında kurulan iletişim önem kazanmaktadır. Bu noktada günümüzde işletmede kullanılan iletişim araçlarının gelişmişliği ortaya çıkmaktadır. Teknolojinin kullanımı ile müşteri memnuniyetinin artırılması, operasyonlarda just-in-time süreçlerin gerçekleştirilmesi söz konusu olmaktadır.

Balonculuk faaliyetlerinde gelir kaynağı olan yolcuları bulma ve rezervasyon gerçekleştirme dijitalleşmeden en çok etkilenen nokta olarak görülmektedir. İnternet siteleri ve özellikle sosyal medya kanallarıyla daha fazla müşteriye daha az zaman ile ulaşımın gerçekleştirilmesi mümkün olmaktadır. Emek yoğunluğu ve maliyetin azalması ise dijitalleşmenin balonculukta müşteri bulma hususunda sağladığı diğer avantajlardır. Dijital kanallarda yer alan veriler vasıtasıyla hangi zamanda daha fazla müşteri talebi olduğu, sosyal medya ve internet sitelerinin hangi tarihlerde kimler tarafından ziyaret edildiği verilerine (big data ile) kolay ulaşım sağlanabilir. Bu sayede müşteri tipine göre reklam kampanyaları, duyurular gerçekleştirilerek daha fazla müşteriye daha kolay yollarla ulaşım sağlanması mümkün kılınabilir.

Farklı zaman dilimlerinde müşteri yoğunluğunun değişimi ve geçmiş yıllarla kıyaslama yapılması noktasında eski kayıtlar havacılıkta önemli bir yer tutmaktadır. Bu doğrultuda balonculuk faaliyetlerinde önceden kayıtların deftere tutulması dolayısıyla veri kaybının yaşanması, istenen verilere ulaşımında zaman kaybının yaşanması söz konusudur. Bu bağlamda dijitalleşme ile birlikte kayıtların bilgisayar ortamına aktarılması fayda sağlamıştır. Bu sayede hem zaman tasarrufu hem de işgücü tasarrufu sağlanmaktadır.

Araştırmada elde edilen veriler sonucunda balonculuk faaliyetlerindeki iş süreçlerinde temel dijitalleşme değişimi belirli noktalarda gerçekleşerek işletmelere avantaj sağlamakta olduğu söylenebilir. Söz konusu faaliyetler; iletişim, yolcu bulma ve rezervasyon, uçuş kayıtları şeklinde sıralanabilir.

KAYNAKÇA

- Aksel, İ., Arslan, M., Kızıl, C., Okur, M. & Şeker, Ş. (2013). *Dijital İşletme*. İstanbul: Cinius Yayınları.
- Alkan, B. (2022, Ocak 5). <https://www.arkeolojikhaber.com/haber-kapadokyaya-gelen-turist-sayisi-2021-yilinda-yuzde-130-artti-32770/> adresinden alındı
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *DEUHFED*, 23-28.
- Britannica (2019). <https://www.britannica.com/biography/Montgolfier-brothers> adresinden alındı
- Creswell, J. W. (2012). *Educational Research Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson.
- Dubos, H. (2020, Şubat 21). *Conz Tanz*. <https://www.conztanz.com/airline-digital-transformation/> adresinden alındı
- Gerede, E. (2006). Sivil Havacılık Faaliyetlerin Sınıflandırılması ve Türkiye'de Hava Taşımacılığı Faaliyetlerinin Tanımlanmasına İlişkin Sorunlar. *Kayseri VI. Havacılık Sempozyumu*. Nevşehir.
- Goa, J. N. (2009). *Sps-aviation*. <http://www.sps-aviation.com/story/?id=288> adresinden alındı
- Gürsel, B. B. (2017). *Sıcak Hava Balonu Sektörü Raporu*. https://www.ahika.gov.tr/assets/upload/dosyalar/ahika_2017_nevsehir-sicak-hava-balonu_sektor-raporu.pdf adresinden alındı
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2022, Ocak 31). <https://basin.ktb.gov.tr/TR-309194/turkiyeye-2021de-gelen-ziyaretci-sayisi-30-milyonu-asti-.html#:~:text=T%C3%BCrkiye%202021%20y%C4%B1%C4%B1nda%20%C3%B6nceki,milyon%20332%20bin%20dolar%20oldu.> adresinden alındı
- Leviakangas, P. (2016). Digitalisation of Finland's transport sector. *Technology in Society*, 1-15.
- Odabaş, H. (2003). Kurumsal Bilgi Yönetimi. *Türk Kütüphaneciliği*, 357-368.
- Özen, A. (2019). Kapadokya Bölgesinde Yaşanan Sıcak Hava Balon Deneyiminin Davranışsal Niyetler Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*, 165-198.
- Özen, İ. A. & Özdemir Güneren, E. (2019). Kapadokya Sıcak Hava Balonculuğu Üzerine Nitel Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 579-595.
- Özsoy, D., & Yavaş, V. (2012). Türk Sıcak Hava Balonculuğu: Dünü, Bugünü Ve Yarını. *I. Ulusal Havacılık Teknolojisi ve Uygulamaları Kongresi*, (s. 24-34). İzmir.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM] (2012). *Balonla Ticari Havacılık Faaliyetleri Talimatı*.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü [SHGM] (2020, Temmuz 7). *Balon İşletmeleri*. http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/shgm_calisma_gruplari/Balon_isletmeleri.pdf adresinden alındı
- The International Air Transport Association [IATA] (2018, Mayıs). *One Order Program Strategy Paper*. <https://www.iata.org/contentassets/72cbd60393ff42b5975d90ce9e049a7d/iata-one-order-program-strategy.pdf> adresinden alındı
- Türk Hava Kurumu [THK] (2017). <http://www.thk.org.tr/balon/index.php/hakkimizda.html> adresinden alındı.