

Havalimanı Deneyiminin VOSviewer ile Bibliyometrik Analizi A Bibliometric Analysis of Airport Experience Using VOSviewer

Elif ÜZEL  ^a Özlem ATALIK  ^b

^a Kayseri Üniversitesi, Kayseri, Türkiye. elifbolat@kayseri.edu.tr

^b Eskişehir Teknik Üniversitesi, Eskişehir, Türkiye. oatalik@eskisehir.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Havalimanı Deneyimi Bibliyometrik Analiz Havacılık VOSviewer Yolcu Deneyimi	Amaç - Pazarlama alanında deneyim kavramı, tüketicinin yaşadığı tecrübeler bütünü sonucunda elde edilen bilgi birikimini ifade etmektedir. Tüketicilerin yaşadıkları deneyimler işletmelerin tekrar tercih edilmesi, rekabet üstünlüğü sağlayabilmesi gibi açılardan önem arz etmektedir. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı 2014-2024 yılları arasında uluslararası literatürde yayımlanan havalimanı deneyimine yönelik makalelerin bibliyometrik analizinin yapılarak eğilimlerin ortaya çıkarılmasıdır. Yöntem - Araştırmada kullanılan veri seti 16.04.2024 tarihinde WoS (Web of Sciences) veri tabanı üzerinden birtakım sınırlamalar getirilerek elde edilmiştir. 2014-2024 yılları arasında İngilizce yayım diline sahip SSCI, SCI, E-SCI dergilerde yayımlanan, araştırma alanı “transportation, social sciences other topics, social issues, business economics” seçilmiş, son olarak manuel tarama ile konu dışı makaleler elenerek 192 yayın elde edilmiştir. Veriler VOSviewer (versiyon 1.6.16) yazılımı ile incelenmiş ve haritalandırılmıştır. Bulgular - Araştırma bulgularına göre son 10 yılda havalimanı deneyimine yönelik dengeli bir artış söz konusu olmakla birlikte en fazla yayın 2023 yılında gerçekleştirilmiştir. Yayın sayıları bakımından dergiler incelendiğinde verilerin %25’ine sahip dergi “Journal of Air Transport Management”, yazarların atıfları açısından ise Ali vd. (2016) tarafından gerçekleştirilen havalimanındaki fiziksel çevrenin yolcu memnuniyeti üzerindeki etkisine dair çalışma olmuştur. Referans ortak atıf ağında 10 eşik değeriyle Fodness ve Murray (2007)’ın havalimanı hizmet kalitesinde yolcu beklentilerine yönelik çalışma olmuştur. Dergi ortak atıf ağında ise disiplinler arası bir kümeleşmenin olduğu, en fazla bağlantı gücü ve atıf sayısıyla “Journal of Air Transport Management” adlı derginin ön plana çıktığı, ardından turizm ve pazarlama dergilerinin yer aldığı saptanmıştır. Anahtar kelime ağında havalimanı, hizmet kalitesi ve havacılık gibi terimlerin bir arada kullanıldığı, ülkelerin ortak yazarlık analizinde yayın sayısı bakımından ABD ilk sırada yer alırken uluslararası iş birliği konusunda İngiltere’nin ön planda yer aldığı görülmüştür. Son olarak ortak yazarlıkta kurumlararası atıf ağı bulgularına göre yayın sayısı ve bağlantı gücü bakımından Westminster Üniversitesi’nin, akademik etki bağlamında ise Sejong Üniversitesi’nin öncü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tartışma - Analiz sonuçları literatürde geleneksel hizmet kalitesi ölçümü, pandemi etkisiyle de teknoloji ve risk odaklı bir yolcu deneyimi yapısının ortaya çıktığını göstermektedir. Ayrıca öne çıkan dergi ve kurumların merkezi aktörlükleriyle rehberlik ettikleri görülmektedir. Küresel iş birliği bağlamında Batı ve Avrupa ülkelerinin ön planda olduğu, Türkiye’nin de bu ağda görünürlüğünü artırmak için stratejik ortaklıklar kurması gerektiği, yerel analizlerden ziyade küresel çalışmalara odaklanması gerektiği saptanmıştır.
Gönderilme Tarihi 16 Kasım 2024 Revizyon Tarihi 28 Ocak 2026 Kabul Tarihi 15 Şubat 2026	
Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Airport Experience Bibliometric Analysis Aviation VOSviewer Passenger Experience	Purpose - In the field of marketing, the concept of experience refers to the accumulation of knowledge obtained by consumers as a result of their experiences. These experiences are important in terms of issues such as re-preferring businesses and providing competitive advantage. The purpose of this study is to reveal trends by making a bibliometric analysis of the articles on airport experience published in the international literature between 2014-2024. Design/ methodology/approach - The data set utilized in the study was obtained on April 16, 2024, through the Web of Science (WoS) database, with certain constraints imposed to ensure the integrity of the results. From 2014 to 2024, a selection of publications was made from the following SSCI, SCI, and E-SCI journals, and research area: Transportation, Social Sciences, Other Topics, Social Issues, and Business Economics. The selection process involved a manual review of the publications to identify

*Bu çalışma yazarın 2025 yılında Prof. Dr. Özlem ATALIK danışmanlığında Eskişehir Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı’nda yapılan “Havalimanı Deneyiminin Yolcu Tatmini Üzerindeki Etkisinde Marka İmajının Aracılık Rolü: İstanbul Havalimanı Uygulaması” başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

ETİK ONAY: Bu çalışmada ikincil veriler kullanılmış olup etik kurul onayı gerektirmemektedir.

Önerilen Atıf/ Suggested Citation

Üzel, E., Atalık, Ö. (2026). Havalimanı Deneyiminin VOSviewer ile Bibliyometrik Analizi, İşletme Araştırmaları Dergisi, 18 (1), 838-853.

Received 16 November 2024

Revised 28 January 2026

Accepted 15 February 2026

Article Classification:

Research Article

those that were not relevant to the subject. This process resulted in the identification of 192 publications. Data were analyzed and visualized using VOSviewer (v1.6.16).

Findings - The findings of the research indicate that there has been a balanced increase in the airport experience over the past decade, with the most significant number of publications occurring in 2023. A study of the number of publications in various journals reveals that the "Journal of Air Transport Management" is the most prolific, with a percentage of 25. In terms of citations, Ali et al. (2016) examined the impact of the physical environment of the airport on passenger satisfaction. In the field of reference, the study by Fodness and Murray (2007) has been identified as a significant source of information. This study, which focused on the quality of services provided at airports and the expectations of passengers. A similar phenomenon was observed in the shared network of journals, wherein a cross-disciplinary aggregation was identified. The "Journal of Air Transport Management" emerged as a prominent contributor, followed by journals in the domains of tourism and marketing. The keyword network shows that terms such as airport, service quality, and aviation are used together. In the co-authorship analysis across countries, the US leads in terms of publication volume, while the UK leads in international collaboration. Finally, according to the co-authorship organization network findings, Westminster University leads in terms of publication volume and network strength, while Sejong University leads in terms of academic influence.

Discussion - The analysis results show that, in addition to traditional service quality measurement in the literature, a technology and risk-oriented passenger experience structure has emerged due to the impact of the pandemic. Furthermore, it is observed that prominent journals and institutions are guiding this process with their central roles. In the context of global cooperation, it has been determined that Western and European countries are at the forefront, and that Turkey needs to establish strategic partnerships to increase its visibility in this network, and should focus on global studies rather than local analyses.

1. GİRİŞ

Havacılık sektörü küresel olarak hızlı gelişim göstermenin yanı sıra ülkelerin refah seviyesinde önemli bir rol oynamaktadır (Artar ve Türkay, 2021). Her geçen gün değişmekte ve gelişmekte olan küresel dünyada havalimanlarının rekabette öncü olabilmesi ve daha fazla gelir elde edebilmesi amacıyla yolcularla olan etkileşimi önem arz etmektedir. Yolcularla doğrudan iletişimin başlangıç noktası olan havalimanlarında yolcunun isteğinin, talebinin, beklentilerinin belirlenmesi ve buna yönelik hizmet sunumlarının yapılması yolcu memnuniyeti için önemli görülmektedir. Havalimanında check-in, güvenlik kontrolü, boarding, alışveriş, yeme-içme alanları gibi noktalarda yolcu ile çalışanlar arasında meydana gelen etkileşim ve yolcunun doğrudan yaşadığı tecrübeler neticesinde bir deneyim ortaya çıkmaktadır. Diğer bir deyişle havalimanında geçirilen süreçlerde yolcunun yaşadığı olumlu ve olumsuz tecrübeler bütünüyle havalimanı deneyimi olmaktadır. Bu doğrultuda deneyim ile havalimanının hizmet kalitesi, yolcu tatmini, yolcunun havalimanını tekrar tercih etme durumu gibi hususlar havalimanının geleceğini doğrudan etkileyebilmektedir. İlgili konularda literatürde pek çok çalışma bulunmaktadır (Suwannakul vd., 2024; Kiracı vd., 2021; Tuncer ve Gavcar, 2014; Erdoğan, 2020; Aşık, 2019; Topal vd. 2019).

Bu araştırma ile havalimanı deneyimine ilişkin makalelerin son 10 yıl içerisindeki dağılımı, en çok kullanılan dergiler, öne çıkan yazarlar, referanslar, ortak yazarlık durumu, en fazla kullanılan anahtar kelime ağı ve ortak yazarlıkta ülkelerin ve üniversitelerin iş birliklerinin atfı dağılımları ele alınarak genel yapının ortaya konulması amaçlanmıştır. Web of Science veri tabanı üzerinden 2014-2024 yılları arasında Social Science Citation Index (SSCI), Science Citation Index (SCI), Emerging Source of Citation Index (E-SCI) atfı indeksinde taranan havalimanı deneyimi konulu makaleler incelenmiştir. Elde edilen veriler VOSviewer ile analiz edilerek haritalandırılmıştır. Bu araştırmanın tüm süreçlerinde araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Deneyim Kavramı

Deneyim kavramı bir bireyin belirli bir zaman diliminde veya yaşamı boyunca edindiği bilgiler, tecrübeler bütünü olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2024). Deneyim, bir dizi temas noktasına katılan ve bunu algılayan bireyin kişisel yorumunu ve uyarılara verdiği tepkileri içermektedir (Gentile vd, 2007). Farklı bir tanıma göre ise deneyim, insan algısını ve belirli ortamları tecrübe eden bireylerin bir yansıması şeklinde ifade edilmektedir (Cutler ve Carmichael, 2010).

Helkkula'e göre farklı felsefi arka planlara dayanan hizmet bağlamındaki deneyim, hizmet literatüründe süreç, olgu ve sonuç olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Helkkula, 2011). Süreç olarak deneyim; hizmetin

çalışanlarla, teknolojiyle ve mekanlarla etkileşimlerini içeren süreç unsurlarının farklı aşamalarını ifade etmektedir (Edvardsson vd., 2011). Bir olgu olarak deneyim; öznel, olaya ve bağlama özgü olmasını ifade etmektedir (Helkkula, 2011). İlgili kavramda deneyimin hizmeti yansıtmayı için hayal edilen ve kişinin algıladığı değerin önemi üzerinde durulmaktadır (Vargo ve Lusch, 2008). Bir sonuç olarak deneyim ise tecrübe edilen hizmet sonucunda birey tarafından algılanan zevk, memnuniyet, değer gibi farklı duygusal sonuçlardan meydana gelmektedir (Helkkula, 2011). İlgili tanımlardan hareketle deneyimin yaşandığı ortama, etkileşim kurulan kişilere, yaşanan olaylara ve nihayetinde ortaya çıkan duygusal sonuçlara bağlı olduğunun ifade edilmesi mümkündür.

2.2. Havalimanı Deneyimi

Havalimanları, hava taşımacılığının önemli bir parçası olmakla birlikte yolcuların seyahatleri için önemli bir merkezdir. Ayrıca bir ülkenin önemli bir gelir kaynağı olan havalimanlarında etkili ve verimli bir hizmet gerçekleştirilerek ekonomik sürdürülebilirliğin sağlanması mümkün olabilmektedir (Popovic vd., 2010).

Havalimanı deneyimi, yolcuların seyahatlerine hazırlanmaları, yolculuklarının başlama ve bitme süreçlerinde edindikleri tecrübeleri içermekle birlikte talebe bağlı ve zorunlu yapması gereken pek çok faaliyeti kapsamaktadır (Popovic vd., 2010). Havalimanının gelen ve giden yolcu departmanlarında yaşanan süreçler Şekil 1 ve Şekil 2’de görülmektedir.



Şekil 1. Havalimanı Giden Yolcu Süreci



Şekil 2. Havalimanı Gelen Yolcu Süreci

Kaynak: (Popovic ve diğerleri, 2010)

Havalimanı deneyimi kavramı 2000’li yılların başından beri havalimanı işletmecileri için önemli bir faktör haline gelmiştir (Wattanacharoensil vd., 2016). Zira olumlu bir havalimanı deneyimi yolcu memnuniyetini, gelecekteki ziyaret potansiyelini ve havalimanının itibarını artırmaktadır (DKMA, 2014). Bununla birlikte havalimanı deneyimleri havalimanının havacılık dışı gelirlerini artırmaya da yardımcı olmasının (Graham, 2023) yanı sıra, yolcuların bir havalimanını aktarma merkezi olarak seçme kararlarını da etkilemektedir (Parrella, 2013). Küresel rekabet ortamında havalimanı yöneticileri, pozitif havalimanı deneyimi yaratma yoluyla daha fazla yolcu ve havayolu işletmesini etkilemeyi arzu etmektedir (Batouei vd., 2020).

Havalimanında sunulan hizmetlerin yanı sıra yolcular çalışanlarla ve teknolojik araçlarla etkileşim halindedir. İlgili unsurlarda yaşanan süreçler kapsamında yolcuların deneyimleri olumlu veya olumsuz olarak etkilenebilmektedir (Popovic vd., 2010). Bu bağlamda havalimanında yolcuların yaşamış oldukları deneyimlerinin sonuçları, havalimanı yaşamının devamı için önemli bir unsur olarak görülmektedir.

Havalimanında deneyimi, pazarlama literatüründe müşteri yolculuğu (customer journey) kavramıyla bütünleşik bir süreci oluşturmaktadır. Bu yolculukta uçuş öncesi, havalimanı içi ve uçuş sonrası aşamaları içeren dinamik bir yapı yer almaktadır. Havalimanı özelinde elde edilen deneyim check-in, güvenlik kontrolü, pasaport kontrol, perakende alışveriş alanları ve uçağa binış gibi kritik temas noktalarından oluşmaktadır. Her bir temas noktasında da yolcunun duygusal ve bilişsel tepkileri bir araya gelerek deneyim algısı ortaya çıkmaktadır. Havalimanında müşteri deneyimi, yolcunun havalimanındaki tüm birimlerde yaşadığı etkileşimlerin toplamını göstermektedir. İlgili süreçte yolcuların aldıkları hizmetin hızının yanı sıra havalimanındaki işlemleri boyunca tüm temas noktalarındaki algısal birikimini kapsamaktadır. İlgili temas noktaları olarak havalimanında uçuş süreçleri (check-in, güvenlik kontrol, boarding vb.) ve uçuş için zorunlu

olmayan (alışveriş alanları, yemek alanları, bekleme salonları vb.) alanlar sıralanabilir. Bu bağlamda incelendiğinde havalimanı deneyimi yalnızca yolcuların uçuş öncesi veya sonrasında bekledikleri bir alan olmanın ötesine geçerek başlangıçtan bitişe kadar yönetimi önemli olan bir hizmet ekosistemini oluşturmaktadır.

2019 yılında ortaya çıkan ve küresel boyuta ulaşan Covid-19 pandemisi havalimanı deneyimi literatüründe radikal kırılmalara sebep olmuştur. Havacılık sektöründe yer alan geleneksel konfor ve hız odaklılığın yerine güvenlik ve hijyen faktörleri eklenmiştir. Yolcuların pandemiye karşı risk algılarının artması nedeniyle fiziksel temaslı olan işlemlerde azalma, sosyal mesafeyi artırma gibi taleplerin artmasıyla birlikte havalimanlarında temassız süreçler yoğunlaşmaya başlamıştır.

Küresel bir pazarda faaliyet gösteren havacılık sektörü pek çok dinamiği de içerisinde barındırmaktadır. Her geçen gün sayısı artan havalimanlarının rekabet edebilir pozisyonunda kalabilmesi ve yüksek karlılık elde edebilmesi için yolcuların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, havalimanında sunulan hizmetlerin kalitesi, havalimanında gerçekleştirilen faaliyetlerde süreçlerin hızlı ve etkili bir şekilde yürütülebilmesi önemli unsurlardır. Değişen ve gelişen toplumsal yapı itibarıyla de yolcuların arzu ettikleri hususlarda farklılıklar meydana gelebilmektedir. Standart olmayan hizmet yapılarındaki çeşitlilik yolcunun havalimanına karşı bakış açısında pozitif bir algı yaratabilmektedir. Bu bağlamda çalışmada havalimanları için önem arz eden havalimanı deneyimi hakkında gerçekleştirilen çalışmalar belirli kriterler bağlamında incelenmiştir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli ve Araştırma Problemi

Bu çalışma nicel araştırma yöntemi olan bibliyometrik analiz ile tasarlanmıştır. Bibliyometrik analiz, araştırma kapsamında elde edilen verilerin bütüncül bir biçimde ele alınmasını, belirli bir dönem, bölge, üniversite vb. tarafından üretilmiş yayınların tanımlanması ve analizinde kullanılan bir yaklaşım türüdür (Bar-Ilan, 2008). Bibliyometrik analiz yöntemiyle, belirli bir alanın evrimsel değişimlerinin ortaya konulması (Donthu vd., 2021), alanda yer alan konuların doyum düzeyleri ve literatürde yer alan boşlukların belirlenmesi mümkün olmaktadır. Bu kapsamda bibliyometrik parametreler, akademik üretkenliğin değerlendirilmesinde önemli bir parça haline gelmiş, yazarların, makalelerin, dergilerin değerlendirilmesini mümkün kılmaktadır (Choudhri vd., 2015). Araştırmada aranan sorular kapsamında çalışmada bibliyometrik analiz gerçekleştirilmiştir. Ayrıca bu çalışmada kullanılan veriler, Web of Science veri tabanında yer alan, herkese açık ve anonim ikincil verilerden oluşmaktadır. Bu kapsamda, ilgili etik yönergeler doğrultusunda etik kurul onayı gerekmemektedir.

Her işletme müşterilerin ilgisini çekebilmek, müşteri bağlılığı yaratabilmek için pazarlama faaliyetleri yürütmektedir. Kısa bir süre öncesine kadar müşteriler kendilerine sunulan standart ürün veya hizmeti almakta iken, günümüzde her müşteri ayrı talep ve beklenti içerisine girmektedir. İşletmeler de müşteri kaybı yaşamamak ve daha fazla kâr elde edebilmek amacıyla tüm müşteri profillerine uygun ürün ve hizmet sunma gayreti içerisindeyler. Havalimanları da günümüzde bir ticari işletme haline gelerek yalnızca uçuşlar için gerekli alanlar olmanın dışında ticari birçok işletmeyi içerisinde barındıran, kârlılık elde etmeyi amaçlayan alanlar konumundadır. Bu kapsamda yolcuların ve ziyaretçilerin havalimanlarında yaşadıkları deneyim önemli bir konuma ulaşmaktadır. Yolcuların havalimanlarında yaşadıkları deneyimden tatmin olmaları, bir sonraki ziyaretlerinde pozitif bir algı oluşma durumunu ortaya çıkarmaktadır. Aynı zamanda yolcuların çevrelerine pozitif veya negatif deneyimlerini aktarmaları da yolcuların ziyaret etmeden önce alana karşı algılarının oluşmasına neden olabilmektedir.

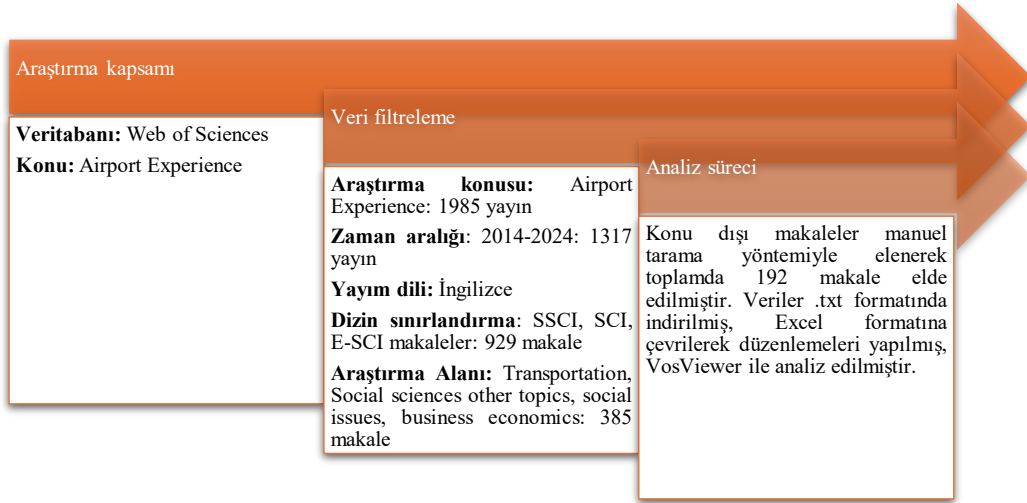
Çalışmanın amacı, havacılık literatüründe önemli bir yer tutmakta olan havalimanı deneyiminin son 10 yıl içerisindeki eğilimi, öne çıkan çalışmaları, araştırmacıları ve alan dergileri gibi unsurların ortaya çıkarılmasıdır. Bu kapsamda araştırma soruları aşağıda sıralanmaktadır.

- Makalelerin yıllara göre dağılımı nedir?
- Makalelerin dergiler bazında dağılımı nasıldır?
- En çok atıf alan yazarlar kimlerdir?
- Referans ortak atıf dağılımı nasıldır?

- Ortak atıflarda dergi dağılımı nasıldır?
- Anahtar kelimeler bağlamında en çok kullanılan sözcükler nelerdir?
- Ortak yazarlıkta ülkelerin dağılımı nasıldır?
- Ortak yazarlıkta kurumlararası atıf ağı dağılımı nasıldır?

3.2. Evren ve Örneklem

Çalışmada bazı kısıtlamalar gerçekleştirilerek sınırlandırılmıştır. Araştırmada kullanılan veri seti 16.04.2024 tarihinde WoS (Web of Sciences) aracılığıyla elde edilmiştir. WoS veri tabanında “topic” başlığında filtreleme sonucunda “airport” ve “experience” kelimeleri birlikte yazılarak 1985 adet çalışmaya ulaşılmıştır. Ardından araştırmada son yıllarda gerçekleştirilen yayınların incelenmesi amaçlandığı için 2014-2024 tarihlerini kapsayacak şekilde filtreleme yapılarak 1317 makaleye ulaşılmıştır. Yayın dili İngilizce ve SSCI, SCI, E-SCI dergilerde yayımlanan makaleler değerlendirmeye alınarak 929 makale sayısına indirgenmiştir. İlgili sonuç içerisinde pek çok farklı alan bulunması neticesinde araştırma alanında filtrelemeye gidilmiştir. Bu kapsamda dahil edilen araştırma alanları (research area); “transportation, social sciences other topics, social issues, business economics” olarak belirlenmiş ve toplamda 385 makale elde edilmiştir. Elde edilen veri setinin rafine edilmesi sürecinde manuel tarama yöntemi gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda havalimanı deneyimi konusunu içermeyen 193 yayın elenmiştir. Eleme esnasında iki aşamalı bir süreç yürütülmüş olup ilk olarak başlık ve anahtar kelimeler incelenerek uygunluk denetimi yapılmıştır. İkinci aşamada ise yayınların özetleri incelenerek çalışma odağının havalimanı deneyimi ile sınırlı olmasına dikkat edilmiştir. Nihai sonuçta 192 yayın elde edilmiş, analizler bu makaleler üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan bibliyometrik analiz sürecine ait veri setinin indirgenme biçimi Şekil 3’te görülmektedir.



Şekil 3. Bibliyometrik Analiz Süreci

3.3. Veri Toplama Araçları

Araştırma verileri, Web of Sciences veri tabanında SSCI, SCI, E-SCI indekslerinde yer alan makalelerden elde edilmiştir. Bu bağlamda son 10 yıl içerisinde “airport experience” anahtar kelimesiyle elde edilen makalelerden gerçekleştirilen kısıtlamalar kapsamında 192 makale araştırma analize dahil edilmiştir. Veriler, Web of Sciences veri tabanından elde edildiği için etik kurul onayına ihtiyaç duyulmamıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Çalışmada gerçekleştirilen kısıtlamalar doğrultusunda elde edilen veri seti VOSviewer ile incelenmiştir. İlgili tarih aralığında elde edilen 192 makale değerlendirmeye alınarak elde edilen sonuçlar grafik ve tablolara yansıtılmıştır. Analizler esnasında tüm paydaşların (yazar, ülke, kurum vs.) katkısını tam olarak temsil edebilmesi amacıyla sayım yöntemi olarak tam sayım (full counting) tercih edilmiştir. Ayrıca ağ analizinde

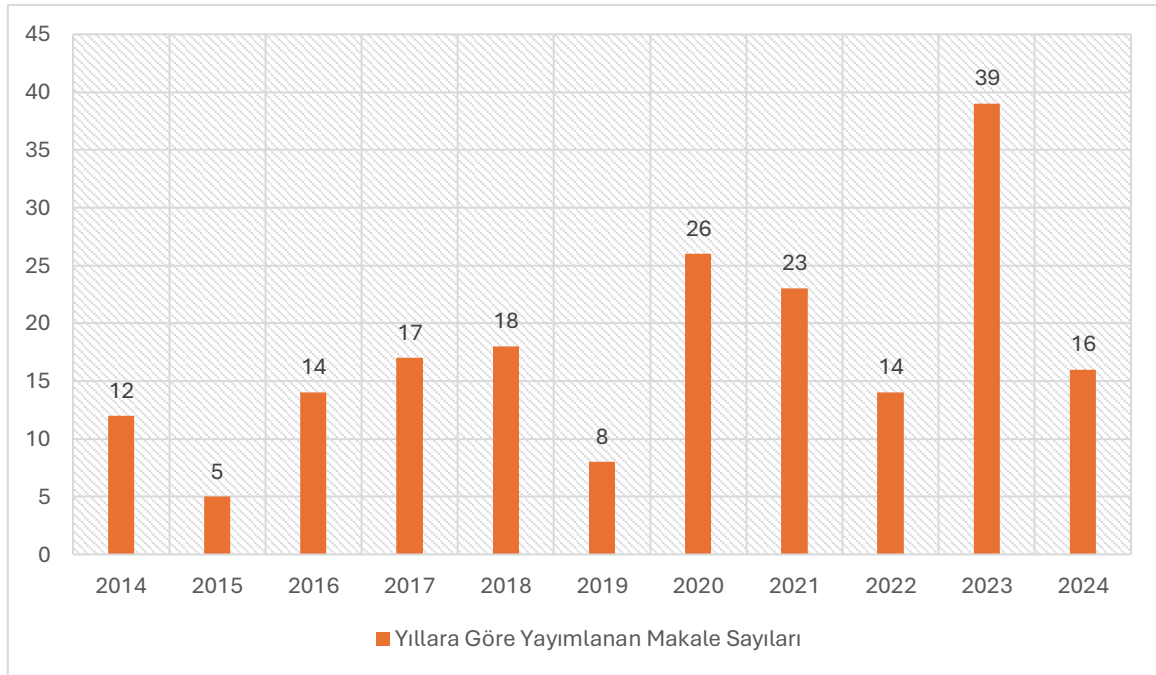
düğümmler arası mesafelerin ve bağların hesaplanmasında en objektif ve standart kabul edilen ilişki gücü (association strength) normalizasyon metodu kullanılmıştır.

4. BULGULAR

4.1. Yayımlanan Makalelerin Yıllara Göre Analizi

Araştırma kapsamında 2014-2024 yılları arasında havalimanı deneyimine yönelik makalelerin trendi Şekil 4'te gösterilmektedir. İncelenen veri seti bağlamında havalimanı deneyimi konusunda gerçekleştirilen makale sayılarındaki yıllık dalgalanmalar yalnızca akademik ilgi düzeyiyle değil aynı zamanda araştırma yapabilmeyi etkileyen dışsal faktörlerle ilişkilendirilebilir. Özellikle 2019 yılında görülen düşüşün Covid-19 pandemisinin başladığı yıl olması sebebiyle sahada yapılan araştırmalarda geçici kısıtlar olmasıyla açıklanabilir. Pandemi nedeniyle ülkeler arası seyahat kısıtlaması, uçuşların durması gibi sınırlılıklar nedeniyle yolcu trafiğinde ve dolayısıyla havalimanı operasyonlarında düşüş meydana gelmiştir. Bu durum yüz yüze veri toplama hususunda sınır olması nedeniyle yayın üretkenliğinde de sınırlılıklara neden olmuştur. Pandemi sonrasında ise keskin bir yükseliş bulunmaktadır.

Zamansal değişimler kapsamında incelendiğinde 2015 ve 2019 yılları arasında yer alan makalelerin havalimanlarındaki teknolojik dönüşüm, akıllı teknolojiler, robotik uygulamalar gibi konular bağlamında olduğu görülmektedir (Bogicevic vd, 2017; Negri vd, 2019). 2023 yılının ise en fazla makalenin yayımlandığı yıl olduğu görülmektedir. İlgili yılda yayımlanan makaleler incelendiğinde konuların genel olarak Covid-19 pandemisinde havalimanı deneyimine (Tuchen vd., 2023; Lopez-Valpuesta ve Casas-Albala, 2023; Lin vd., 2023) yönelik olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, çalışmalarda havalimanı deneyimi kapsamında farklı konulara odaklanıldığı da ortaya çıkarılmıştır. Bunlar; havalimanı hizmet kalitesi (Suwannakul vd., 2024), havalimanının lokasyonu (Florido-Benítez, 2023), yolcu merkezli havalimanı (Cao vd., 2023), havacılık dışı gelir elde edilmesi (Silva vd., 2023) gibi konuları kapsamaktadır. 2024 yılında ise bir düşüş görülmektedir. Bunun nedeninin çalışma verilerinin 2024 yılı nisan ayında toplanmasından kaynaklı olduğu söylemek mümkündür.



Şekil 4. Havalimanı Deneyimine İlişkin 2014-2024 Yılları Arasında Yayımlanan Makale Sayısı

4.2. Makalelerin Yayımlandığı Dergiler Bazında Analizi

Tablo 1'de havalimanı yolcu deneyimi literatüründe yer alan çalışmaların yayınlandığı dergiler bağlamında dağılımı yer almaktadır. Bibliyometrik bulgular incelendiğinde yayınların belirli dergiler etrafında yoğunlaştığı saptanmıştır. Örneğin "Journal of Air Transport Management" adlı dergi çalışmaya dahil edilen yayınların %25'ini oluşturarak en fazla yayın yoğunluğuna sahip dergi olarak ön plana çıkmaktadır. Ardından onu takip eden dergiler ise sırasıyla "Transportation Research Record" (%6,77) ve "Transportation Research

Part A: Policy and Practice” (%4,69) şeklinde gelmektedir. Takip eden sıralarda yer alan dergilerde ise yayın sayısının görece düşük olması havalimanı deneyimi konusunun çok disiplinli yapıya sahip çalışmalara konu olduğunu göstermektedir. “Diğer” kategorisinde yer alan dergiler ise %52,09 gibi yüksek bir oran oluşturarak farklı disiplinlerde pek çok dergide havalimanında yolcu deneyimi konusunun bulunduğunu, literatürde geniş bir alana yayıldığını göstermektedir.

Tablo 1. Makalelerin Yayımlandığı Dergiler, Makale Sayıları ve yüzdelik oranları

	Dergi Adı	Makale Sayısı	%
1	Journal of Air Transport Management	48	25,00
2	Transportation Research Record	13	6,77
3	Transportation Research Part A-Policy and Practice	9	4,69
4	Research in Transportation Business and Management	7	3,65
5	Transport Policy	4	2,08
6	Case Studies On Transport Policy	4	2,08
7	Journal of Hospitality And Tourism Management	4	2,08
8	Transportation Research Interdisciplinary Perspectives	3	1,56
9	Diğer	100	52,09
	TOPLAM	192	100

4.3. Yazarların Atıf Sayısı Açısından Analizi

Bibliyometrik analizlerde yazarların ve ilgili çalışmalarının aldıkları atıf sayıları önemli bir göstergedir (Smith, 1981). Bu doğrultuda havalimanı yolcu deneyimi literatürü incelenerek gerçekleştirilen analiz sonucunun gösterildiği Tablo 2’de en çok atıf alan 10 çalışmaya ait yayın yılı, yayımlandığı dergi ve yazar bilgilerine yer verilmektedir.

Tablo 2. Yazarlara ilişkin çalışmaların yayın yılı, dergi ve atıf sayısı

No	Yazarlar	Yayın yılı	Yayımlandığı Dergi	Makale Adı	Atıf sayısı
1	Ali, F; Kim, WG; Ryu, K	2016	Tourism Management	The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity	118
2	Taheri, B; Olya, H; Ali, F; Gannon, MJ	2020	Journal of Travel Research	Understanding the Influence of Airport Servicescape on Traveler Dissatisfaction and Misbehavior	84
3	Misopoulos, F; Mitic, M; Kapoulas, A; Karapiperis, C	2014	Management Decision	Uncovering customer service experiences with Twitter: the case of airline industry	73
4	Huang, WJ; Xiao, HG; Wang, S	2018	Annals of Tourism Research	Airports as liminal space	59
5	Bogicevic, V; Bujisic, M; Bilgihan, A; Yang, W; Cobanoglu, C	2017	Technological Forecasting and Social Change	The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction	56

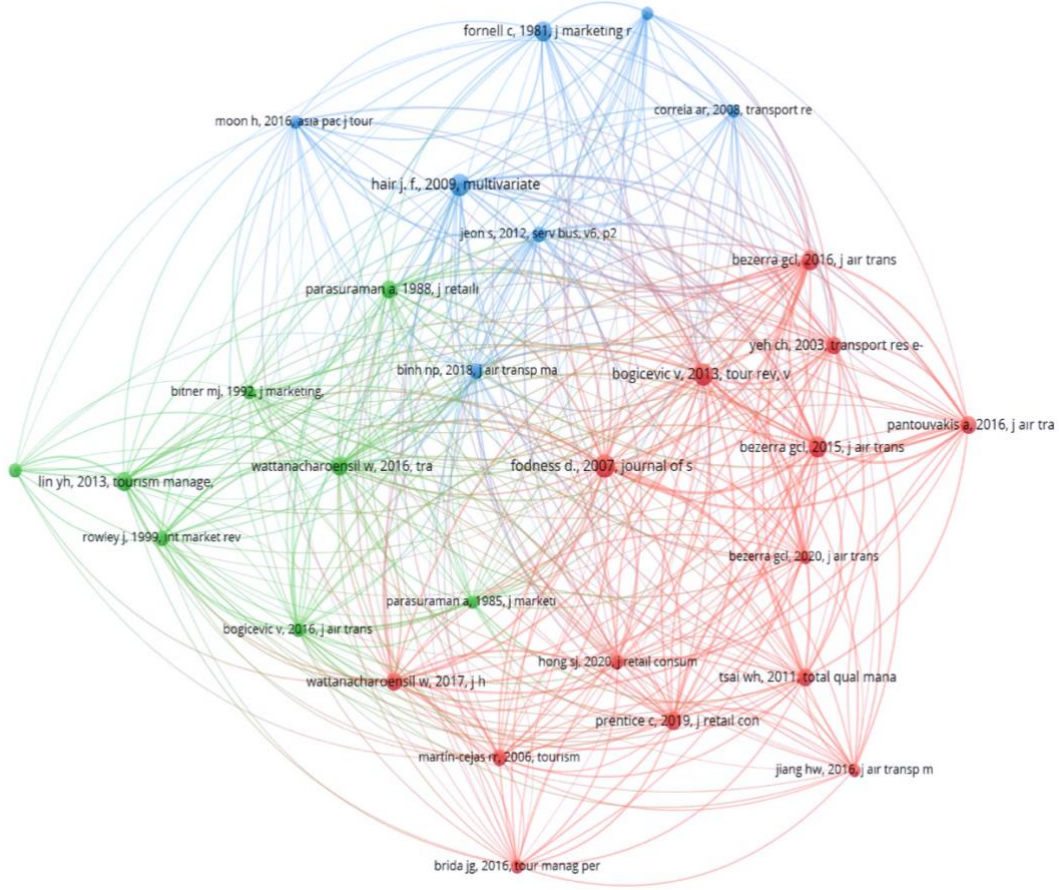
6	Seetanah, B; Teeroovengadum, V; Nunkoo, R	2020	Journal of Hospitality & Tourism Research	Destination Satisfaction and Revisit Intention of Tourists: Does the Quality of Airport Services Matter?	50
7	Wattanacharoensil, W; Schuckert, M; Graham, A; Dean, A	2017	Journal of Hospitality And Tourism Management	An analysis of the airport experience from an air traveler perspective	50
8	Wattanacharoensil, W; Schuckert, M; Gráham, A	2016	Transport Reviews	An Airport Experience Framework from a Tourism Perspective	47
9	Jiang, HW; Zhang, YH	2016	Journal of Air Transport Management	An assessment of passenger experience at Melbourne Airport	43
10	Bezerra, GCL; Gomes, CF	2016	Tourism Management Perspectives	Determinants of passenger loyalty in multi-airport regions: Implications for tourism destination	42

Tablo 2’de yer alan veriler incelendiğinde alanın kuramsal ve ampirik durumuna yön veren çalışmaların yolcu memnuniyeti, havalimanında sunulan hizmet ortamı ve deneyimsel boyutlar üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Özellikler Ali vd. (2016) tarafından ele alınan makalenin havalimanında bulunan fiziksel çevrenin yolcu memnuniyeti ve mutluluğu üzerindeki etkisini inceleyen çalışma 118 atıfla literatürde en etkili araştırma olarak öne çıkmaktadır (Ali vd., 2016). Benzer şekilde Taheri vd. (2020) tarafından havalimanındaki hizmet alanlarının yolcu memnuniyetsizliği ve olumsuz davranışlar üzerindeki etkisini inceleyen çalışmaları da yüksek atıf sayısı ile birlikte literatürde önemli kaynaklar arasında yer almaktadır (Taheri vd., 2020).

Tabloda bulunan diğer yüksek atıflı çalışmalar genel olarak ele alındığında ise yolcu deneyimini bütüncül bir çerçevede inceleme ve teknolojinin yolcu memnuniyeti üzerindeki etkisi gibi temalara odaklanıldığı görülmektedir. Bunun yanı sıra havalimanına tekrar ziyaret, yolcu sadakati, destinasyon memnuniyeti gibi turizm odaklı değişkenlerin havalimanının hizmet kalitesiyle ilişkilendirilmesinin varlığı ortaya çıkmaktadır. Ayrıca havalimanının yalnızca bir ulaşım altyapısı olarak değil yolcuların seyahat deneyimlerinde ayrılmaz bir bütün olarak ele alındığı görülmektedir. Sonuç olarak değerlendirildiğinde ise genel atıf dağılımında deneyim ve yolcu odaklı çok disiplinli çalışmaların literatürde daha fazla ilgi gördüğü ortaya çıkarılmıştır.

4.4. Referans Ortak Atıf Ağı Analizi

Referans ortak atıf ağı analizinde başlangıç olarak minimum atıf eşik değeri 20 olarak belirlenmiştir. Fakat bu seviyede ağ yapısının yalnızca 6 çalışmayla sınırlı kaldığı görülmüştür. Analizin sağlamlığını (robustness) test etmek için eşik değeri kademeli olarak (20-15-10) düşürülerek denemeler gerçekleştirilmiştir. Nihayetinde 10 eşik değeri seçilmiş, böylece havalimanı deneyimi konusunda gerçekleştirilen yalnızca çekirdek çalışmalar değil literatürü besleyen farklı tematik kümelerin oluşumu sağlanmıştır. Entelektüel derinlik elde edilerek daha kapsamlı bir harita sunması neticesinde Şekil 5’te yer alan ağ yapısı elde edilmiştir.



Şekil 5. Yayınların Referans Ortak Atıf Ağı Analizi (Tam Sayım; İlişki Gücü Normalizasyonu; Eşik Değeri Min: 10)

Çalışma verileri 2014-2024 yılları arasını kapsamakla birlikte elde edilen ağ yapısında ilgili tarih aralığında olmayan yayınlar da yer almaktadır. Bunun nedeni referans ortak atıf analizinin veri setinde bulunan makalelerin kaynakçasındaki ortak atıfları göstermesidir. Bu bağlamda havalimanı deneyimi konusunda alanın temel taşı olarak kabul edilen, ağın merkezinde yer alan ve en yüksek bağlantı gücüne sahip yayının Fodness ve Murray (2007) (Total Link Strength-TLS: 241) tarafından kaleme alınan “Passengers' expectations of airport service quality” adlı çalışma olduğu tespit edilmiştir (Fodness ve Murray, 2007).

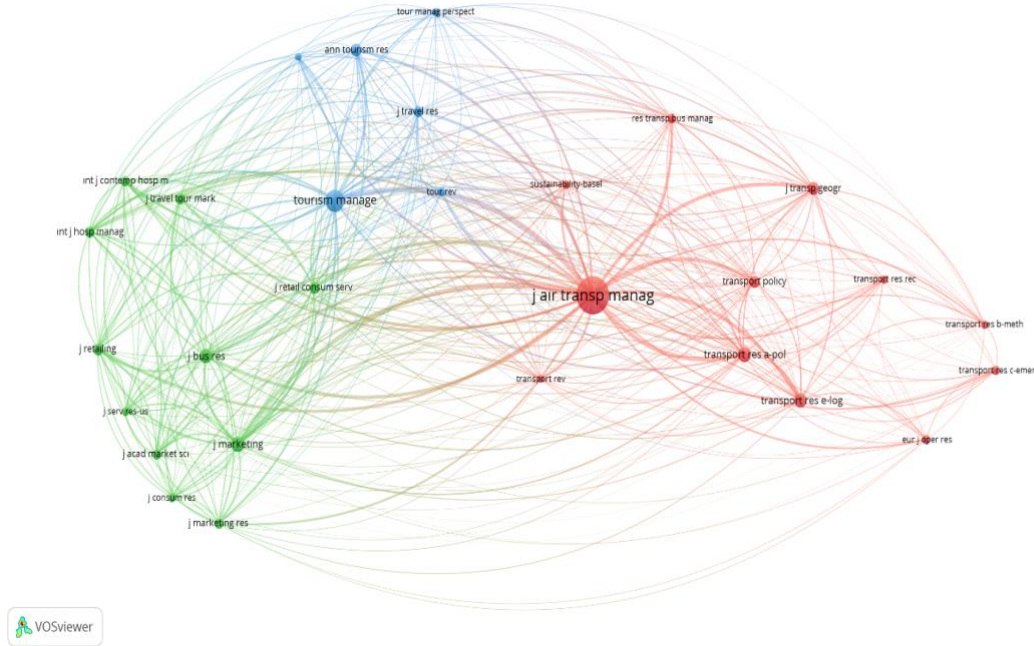
Belirlenen eşik değerine göre gerçekleştirilen analiz sonucunda 29 çalışma ve 3 küme elde edilmiştir. İlgili yapı havalimanı deneyimi konusunun literatürde farklı teorik temeller üzerine inşa edildiğini göstermektedir. Kırmızı küme ağın merkezi ve bağlantı gücü en yüksek olan kümesidir. Havacılık literatüründe hizmet kalitesi ve memnuniyet ilişkisini ortaya koyan çalışmaları içermekle birlikte ağ analizinde bağlantı yoğunluğunun en fazla olduğu ana çalışmalar bu kümede yer almaktadır. Bu kümede öne çıkan yazarlar Fodness ve Murray (2007), Bogicevic vd. (2013) (TLS: 208), Bezerra ve Gomes (2015) (TLS: 199) havalimanının fiziksel şartları, yolcu profili, hizmet alanları gibi kapsamlarda havalimanında yolcu memnuniyeti ilişkisini ortaya çıkarmışlardır (Bezerra ve Gomes, 2015; Bogicevic, 2013).

Yeşil ile temsil edilen kümede operasyonel hizmet standartlarına değil de yolcunun havalimanında yaşadığı duygusal ve davranışsal deneyime odaklanan çalışmaların bir araya geldiği görülmektedir. İlgili araştırmalara göre havalimanı yalnızca yolcuların hava aracına ulaşım noktası değil bir deneyim alanı olarak atfedilmiştir. Kümede en yüksek bağlantı gücüne sahip Wattanacharoensil vd. (2016) (TLS: 162) havalimanında yaşanan deneyimi turizm disipliniyle ilişkilendirerek disiplinler arası bir değerlendirme sunmuştur (Wattanacharoensil vd., 2016). Bogicevic vd. (2016) (TLS: 119), havalimanının fiziksel tasarımının yolcu üzerindeki etkilerini ölçerken (Bogicevic vd., 2016); Lin ve Chen (2013) (TLS: 98) ise psikolojik değişkenlerin yolcuların alışveriş davranışı üzerindeki etkisine yönelik çalışmalar yürütmüşlerdir (Lin ve Chen., 2013).

Son olarak mavi küme ise literatürdeki metodolojik standartların yanı sıra havalimanındaki fiziksel çevre ve imaj algısına dair çalışmaları kapsamaktadır. Kümede en yüksek bağlantı gücüne sahip kaynak Hair vd. (2009) (TLS: 162), çok değişkenli veri analizi ve Yapısal Eşitlik Modellemesi konularında başvuru alan temel kaynaklardandır (Hair vd., 2009). İlgili kaynağın bu çalışmadaki baskın konumu ise havalimanı araştırmalarında karmaşık yolcu davranışını açıklamak için istatistiksel yöntemlerin hayati önem taşımasından kaynaklanmaktadır. Ardından gelen Jeon ve Kim (2012) (TLS: 134), çalışmalarında yolcunun davranışsal niyetleri üzerine odaklanırken (Jeon ve Kim, 2012); Nghiêm-Phú ve Rae Suter (2018) (TLS: 98) ise havalimanı imajı ve havalimanı markalaşması odaklı çalışmalar yürütmüşlerdir (Nghiêm-Phú ve Rae Suter, 2018).

4.5. Dergi Ortak Atıf Ağı Analizi

Dergi ortak atıf ağı analizinde alanın yapısına dair tablonun açık bir şekilde görünebilmesi için farklı eşik değerleri ile testler yapılmıştır. Bu bağlamda eşik değeri kademeli olarak düşürülmüş (50-40-30), yüksek eşik değerinde disiplinler arası alanların alt kümelerinin görünmediği, düşük eşik değerinde ise alan ayrımı yapılmasının mümkün olmadığı karmaşık bir harita elde edilmiştir. Bu nedenle literatürün disiplinler arası derinliğini yansıtmaya amacıyla en iyi temsil eden eşik değerinin 40 olduğu görülmüştür.



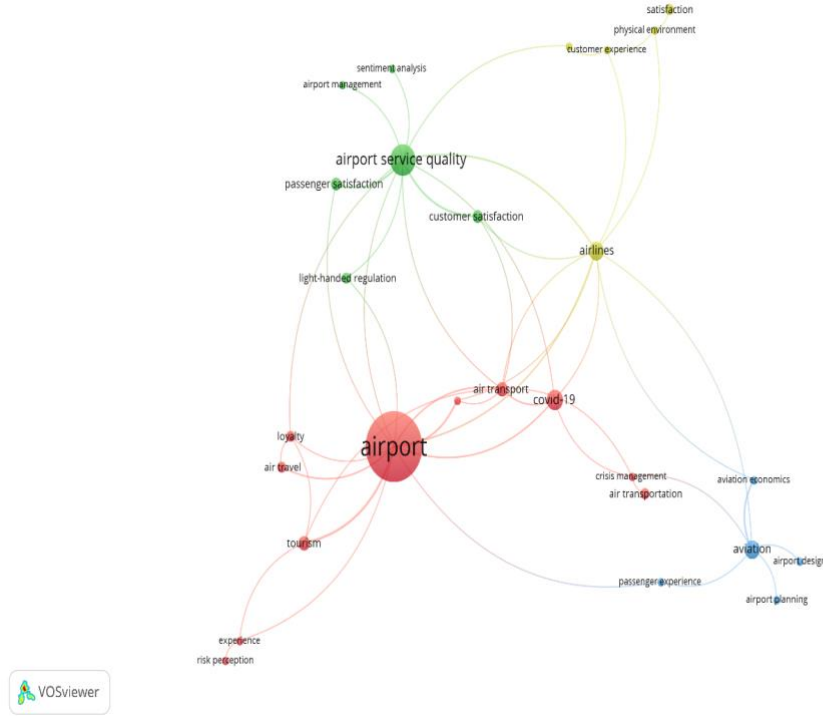
Şekil 6: Dergi Ortak Atıf Analizi Haritası (Tam Sayım; İlişki Gücü Normalizasyonu; Eşik Değeri Min: 40)

Şekil 6’da belirtildiği üzere 3 ayrı küme ortaya çıkmıştır. Ağın merkezinde konumlanan, kırmızı kümenin de liderliğini temsil eden en yüksek bağlantı gücü (TLS: 15552) ve atıf sayısına (C: 844) sahip dergi “Journal of Air Transport Management” olmuştur. Ayrıca kırmızı küme ulaştırma ve havacılık yönetimi konularını temsil ederken mavi küme turizm ve destinasyon konularında yolcu memnuniyetine odaklanmaktadır. Mavi kümede yer alan “Tourism Management” (C: 283, TLS: 7342) dergisi havalimanı deneyimi konusunda kümenin lideri pozisyonundadır. Son olarak görselde belirtilen yeşil küme ise “Journal of Marketing” (C: 140, TLS: 4480) dergisiyle ön plana çıkmakta ve pazarlama alanını temsil etmektedir. Küme yapıları incelendiğinde ortaya çıkan tabloda havalimanında yolcu deneyimi alanında gerçekleştirilen çalışmaların yalnızca taşımacılık ile sınırlı kalmadığı farklı disiplinleri bir araya getirdiğini söylemek mümkündür.

4.6. Anahtar Kelime Ağı Analizi

Anahtar kelimeler bir çalışmanın görünürlüğünün artırılmasında önemli bir etkidir. Bu kapsamda bibliyometrik çalışmalarda gerçekleştirilen anahtar kelime ağı analiziyle birlikte çalışmalarda birlikte kullanılan anahtar kelimelerin sıklığı ortaya konulmaktadır (Li vd., 2020). Bu analizde eşik değeri başlangıçta

5 olarak test edilmiş, çıkan tabloda yalnızca genel kavramların bulunduğu görülmüştür. Literatür çeşitliliğini görmek ve kapsayıcılığı artırmak amacıyla eşik değeri 3 olarak belirlenerek Şekil 7’de yer alan ağ haritası elde edilmiştir. Harita oluşturulurken netliği artırmak ve alt konularda bulunan farklılaşmış temaları toplamak amacıyla VOSviewer kümeleme algoritmasında çözünürlük (resolution) 0.4, minimum küme boyutu ise 5 şeklinde optimize edilmiştir. Böylece tesadüfi olarak meydana gelen gruplaşmaların önüne geçilmiş olup sağlam tematik kümeler elde edilmiştir. Ayrıca anahtar kelime türü olarak ‘author keywords’ kullanılmış olup sonuçlar bu çerçevede oluşturulmuştur.

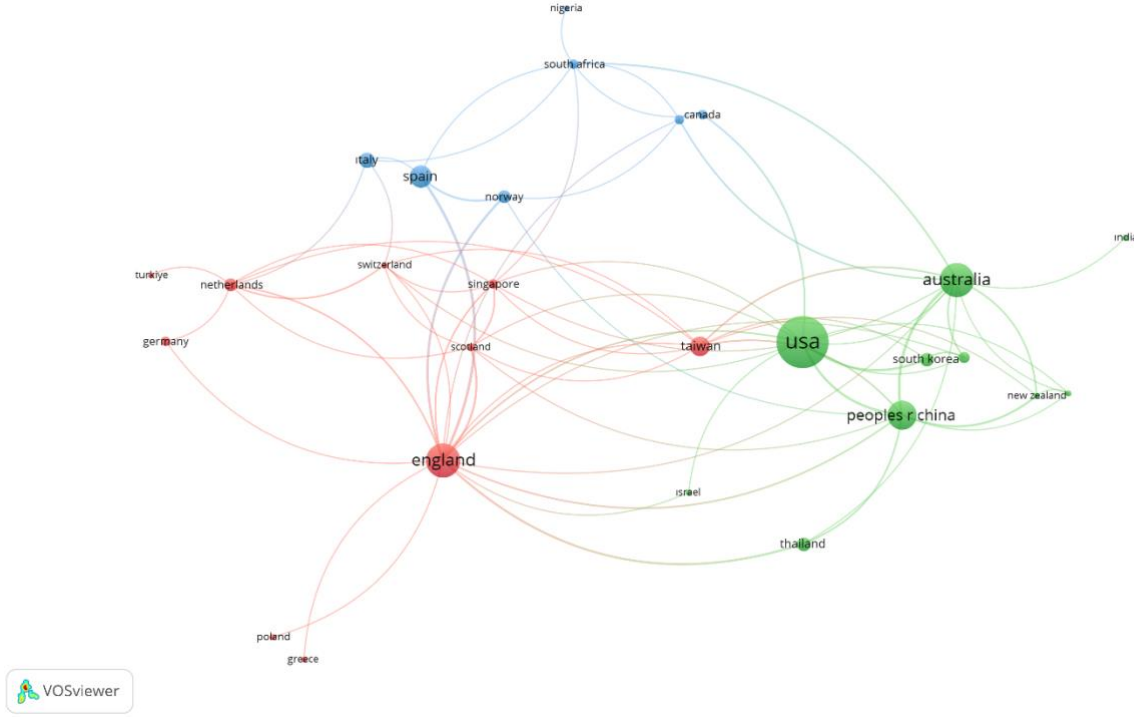


Şekil 7: Anahtar Kelime Ağ Analizi (Tam Sayım; İlişki Gücü Normalizasyonu; Eşik Değeri Min: 3)

Ağ analizi sonucunda 4 temel odak noktasının olduğu görülmektedir. Ağın merkezinde yer alan, en yüksek bağlantı gücü ve frekansa sahip ‘airport’ (Occ: 42, TLS: 21), ‘airport service quality’ (Occ: 15, TLS: 16), düğümleri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu iki ana kavramı çevreleyen mavi ve sarı kümelerde ise ‘aviation’ (Occ: 8, TLS: 8), ‘airlines’ (Occ: 8, TLS: 12) gibi alt konular literatürü desteklemektedir.

4.7. Ortak Yazarlıkta Ülkelerin Ağ Analizi

Ortak yazarlıkta ülkelerin ağ analizi haritası oluşturulurken her ülkeden yayın sayısının en az 2 olması sınırı konulmuştur. Bu eşik değerinin seçilme nedeni uluslararası iş birliği ağında gelişmiş ve gelişmekte olan tüm ülkeleri kapsamıyla birlikte daha belirgin bir tablonun ortaya çıkarılmasının amaçlanmasıdır. Şekil 8’de görüldüğü üzere en fazla yayın yapan Amerika Birleşik Devletleri (ABD) (Doc: 41, TLS: 19) lider konumdayken, İngiltere (Doc: 24, TLS: 32), Avusturya (Doc: 24, TLS: 21), İspanya (Doc: 14, TLS: 10) ise onu takip etmektedir. Burada dikkat çeken bir durum bulunmaktadır. ABD en üretken ülke olmasına karşın yayınları daha çok bireysel veya ülke içerisinde bulunan yazarlardan olurken, İngiltere’nin uluslararası iş birliği konusunda küresel akademik ağda daha önemli bir pozisyonda bulunduğu söylenebilir. Sonuç olarak, havalimanı deneyimi literatürünün bir coğrafya tekeline değil ABD’de bulunan yayın hacmi ve İngiltere’nin küresel iş birliği ağı sayesinde çok merkezli bir yapı taşımaktadır.



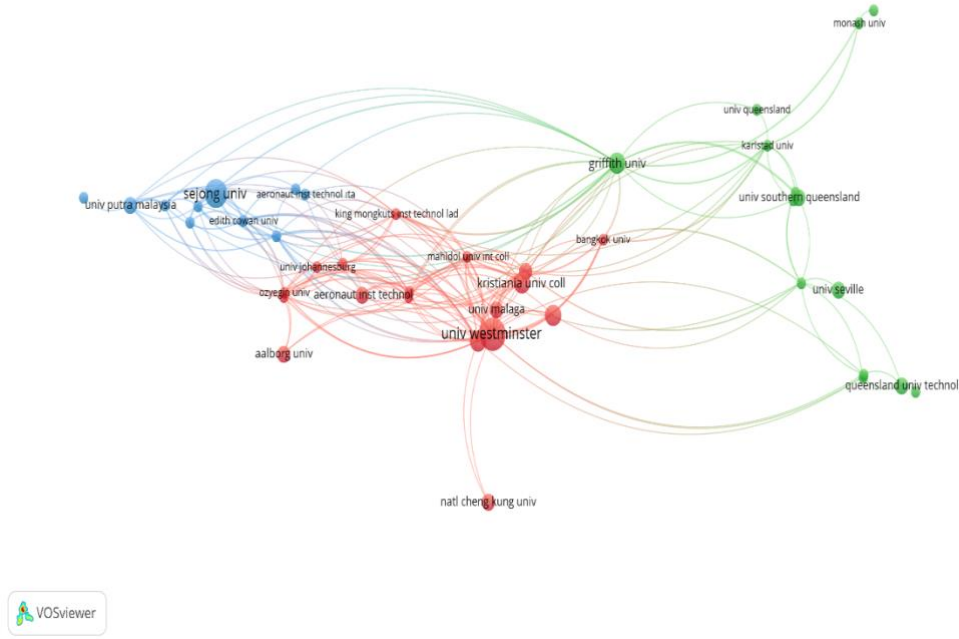
Şekil 8. Ülkelerin ortak yazarlık analizi (Tam Sayım; İlişki Gücü Normalizasyonu; Eşik Değeri Min: 2)

Şekilde de görüldüğü üzere Türkiye kırmızı kümede yer almaktadır. Türkiye (Doc. 3, TLS: 2)'nin havalimanında yolcu deneyimi konusunda zayıf görünürlüğe sahip olduğu söylenebilir. Bu durum yalnızca yayın sayısına bağlı değil aynı zamanda stratejik kısıtlarla ilgili de olabilir. Yayınlar muhtemelen yerel odaklı yürütülmekte, bu yüzden de küresel ağlarla entegrasyonun zayıf olduğu görülmektedir.

4.8. Ortak Yazarlıkta Kurumlararası Atıf Ağı Analizi

Organizasyonlar arası atıf ağı analizinde eşik değeri öncelikle 3 seçilmiş ve toplam kurum sayısının 12 olduğu görülmüştür. Bu durum zayıf bir görsel ve sonuç oluşturmaktadır. Ancak eşik değeri 2 olduğunda 42 kurum ve 3 küme ortaya çıkmakta, böylece akademik alandaki farklı etkileşimlerin olduğu görülebilmektedir. Şekil 9 incelendiğinde küresel olarak havalimanı deneyimine yönelik çalışma gerçekleştiren üniversitelerin 3 farklı ekolde toplandığı görülmektedir. Bu kapsamda hem yayın sayısı hem de en yüksek bağlantı gücüyle Westminster Üniversitesi (Doc: 7, TLS: 49)'nin öncü olduğu anlaşılmaktadır. Yayın sayısının 7 katı TLS değerine sahip olan bu kurumun kurumlararası ağda merkezi otorite olduğunu söylemek mümkündür. İkinci sırada yer alan Griffith Üniversitesi (Doc: 4, TLS: 30) ise yayın sayısı az olmasına karşın bağlantı gücü yüksektir. Sejong Üniversitesi ise (Doc: 6, TLS: 22) üçüncü sırada diğer kurumları takip etmektedir.

Akademik etki bağlamında incelendiğinde ise farklı bir hiyerarşi belirlemektedir. Sejong Üniversitesi (Cit: 235) en güçlü referans konumundadır. Onu takip eden Güney Florida Üniversitesi Sarasota-Manatee (Cit: 202) ise ana aktörler arasında yer almaktadır.



Şekil 9. Ortak Yazarlıkta Kurumlararası Atıf Ağ Analizi (Tam Sayım; İlişki Gücü Normalizasyonu; Eşik Değeri Min: 2)

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Havalimanı deneyimine yönelik çalışmalar her dönemde önemli bir yer tutmaktadır. Deneyim olgusunun günümüz yolcuları açısından en fazla önem verilen husus olması nedeniyle popülaritesi devam etmektedir. Çünkü geçmişten itibaren yolcuların bir işletmeden beklentileri değişiklik göstermekte ve işletmelerin devamlılığını sağlayabilmesi için yolcuya olan ihtiyacı da artmaktadır. Bununla birlikte küresel bir pazarda yer alan havalimanlarının rekabet piyasasında rakiplerinden önde olabilmesi için müşterilerin pozitif deneyimle alandan ayrılmaları önem arz etmektedir. Sıralanan nedenler sonucunda havalimanlarında yolcuların yaşadıkları deneyim literatürde önemli bir yer tutmaktadır. Bu bağlamda araştırma kapsamı havalimanı deneyimi üzerine oluşturulmuş olup, geniş yer tutan bir konu olması neticesinde çeşitli kısıtlamalara gidilmiştir.

Araştırma sonucunda elde edilen verilere göre son 10 yılda en fazla yayının 2023 yılında gerçekleştirildiği, keskin ayrımın 2019 yılında Covid-19 nedeniyle araştırma yapılamamasından kaynaklandığı söylenebilir. Pandemi öncesinde gerçekleştirilen yayınların ana teması teknolojik dönüşüm iken, pandemi sonrası havalimanında hizmet kalitesini etkileyen hususlar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca araştırma verilerinin 2024 yılı Nisan ayında toplanmış olması ilgili yıldaki yayın sayısının düşük olmasına neden olduğu düşünülmektedir. 2024 yılı ilk çeyreğinde yayınlanan makale sayısının araştırmaya dahil edilen yıllardan daha fazla olması 2023 yılında yaşanan en fazla yayın sayısının devam edeceği şeklinde yorumlanabilir.

Konu kapsamında en fazla yayın yapılan derginin 192 yayında %25 oranıyla “Journal of Air Transport Management” olduğu görülmüştür. İlgili derginin lider paya sahip olmasının nedeni olarak havacılık yönetimi ve işletmeciliği alanında en prestijli dergi olması ve havalimanı deneyimi konusunun bu derginin yayın politikasıyla örtüştüğü şeklinde açıklamak mümkündür. Takip eden diğer dergiler ise ulaşım ve mühendislik perspektifinden konuyu ele almaktadır. Bu durum havalimanı deneyiminin çok disiplinli bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Listede son sıralarda yer alan “Journal of Hospitality And Tourism Management” adlı derginin düşük payı, havalimanı deneyimi konusunun turizm literatürüyle entegrasyonunun devam ettiğini göstermektedir.

Yazarların atıf sayıları bağlamında yapılan analiz sonuçlarına göre havalimanı deneyimi konusundaki etkili çalışmaların sadece hizmet kalitesi kapsamında değil psikolojik ve teknolojik deneyime evrildiğini

göstermektedir. Ali vd. (2016), fiziksel çevrenin yolcu memnuniyeti üzerindeki etkisini inceleyerek duygusal deneyime (Ali vd., 2016), Taheri vd. (2020) ve Huang vd. (2018) havalimanlarının yalnızca bir ulaşım istasyonu değil aynı zamanda karmaşık bir sosyal ve psikolojik deneyim alanı olduğunu ispatlamış (Taheri vd., 2020) (Huang vd., 2018), Bogicevic vd. (2017) ise yolcu odaklı teknolojilere odaklanarak temassız ve teknolojik süreçlerin önemini vurgulamaktadır (Bogicevic vd., 2017). Ayrıca en fazla atıf alan makalelerin yayınlandığı dergilerin de turizm çerçevesinde olması havalimanı deneyiminin turizm yönetimiyle iç içe geçtiğini göstermektedir.

Referans ortak atıf ağı analizi sonuçlarına göre havalimanında teknik kaliteden psikolojik deneyime doğru bir odak kayması yaşanarak operasyonel mükemmellikten bütüncül deneyime doğru değişim görülmektedir. Sadece alınan hizmetin hızlı olması değil, Bogicevic vd. (2016)'nın belirttiği gibi yolcunun kaygı ve keyif dengesi literatürün merkezinde yer almaktadır (Bogicevic vd., 2016). Ayrıca Wattanacharoensil vd. (2016)'nin vurguladığı gibi havalimanları yalnızca bir ulaşım merkezi olmanın ötesinde bir turizm destinasyonu (Wattanacharoensil vd., 2016) ve perakende merkezi (Lin ve Chen, 2013) olarak güçlü bir yapıya sahiptir. Sonuçlar kapsamında yapılabilecek temel çıkarım ise havacılık literatürünün 2014-2024 tarihleri arasında üç ana yapı üzerine kurulmuş olduğudur: (i) yolcu deneyimi ve psikolojisi, (ii) çok boyutlu hizmet kalitesi ve (iii) ileri düzeyde metodolojik analizlerle desteklenen imaj yönetimi.

Dergi ortak atıf ağı sonuçlarına göre literatür üç akademik temel üzerine kurulmuştur; ulaştırma, turizm ve pazarlama. Özellikle 'Journal of Air Transport Management' ve 'Tourism Management' dergilerinin alanın dinamikleriyle yolcu deneyimi odaklı yaklaşımları desteklediği görülmektedir.

Anahtar kelime ağı analizinde 'airport' anahtar kelimesinin frekans ve bağlantı gücü bakımından merkezi bir konumda yer aldığı ve literatürün ana yapısının genel havalimanı yönetimi ve fiziksel ortam çerçevesinde oluştuğunu kanıtlamaktadır. Ayrıca 'airport service quality' kelime grubu ile havalimanlarının bir hizmet üretim merkezi olarak görüldüğünü, 'airlines' ve 'aviation' terimleri de havalimanlarının havayolu ve genel havacılık dinamikleriyle bir bütün olduğunu ispatlamaktadır.

Ortak yazarlıkta ülkelerin ağ analizine göre ABD yayın hacmi bakımından en üretken ülke iken İngiltere yüksek bağlantı gücüyle uluslararası coğrafyada stratejik bir pozisyonda olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Avusturya ve İspanya'nın da listede bulunduğu haritada havalimanı deneyimi konusunun yalnızca yerel operasyonları ilgilendirmedeği ülkeler arası bilgi transferinde küresel bir disiplin haline geldiği söylenebilir. Harita içerisinde yer alan Türkiye ise küresel akademide düşük bir görünürlüğe sahiptir. Bu kapsamda Türkiye'deki akademisyenlerin ağ haritasının merkezinde yer alan ABD ve İngiltere gibi ülkelerle iş birlikleri yaparak ortak projeler yürütmesi, yerel dergiler yerine WoS, Scopus tabanlı dergilerin hedeflenmesi gibi çözümler yayın sayısının yanı sıra ülkenin uluslararası literatürde görünürlüğünü artıracaktır.

Havalimanı deneyimi literatürüne yön veren kurumları belirlemek için yapılan atıf ağı analizinde 42 kurumun etkileşim halinde olduğu sonucu saptanmıştır. Bu kapsamda Westminster Üniversitesi hem atıf sayısı hem de ağ merkeziliyeti bakımından alanın baskın aktörü konumundayken Griffith ve Sejong Üniversiteleri literatüre derinlik kazandırmaktadır. Kurumlar arası bu atıf ağında havalimanı deneyimi konusunda yapılan araştırmaların yerel, bireysel çalışma olmanın ötesinde merkezi otorite durumundaki kurumlar etrafında birleşen küresel bir disiplin yarattığı söylenebilir.

Bu çalışma kapsamında metodolojik olarak birtakım sınırlılıklar bulunmaktadır. Öncelikle veri setinin rafine edilme sürecinde gerçekleştirilen manuel tarama işleminde her ne kadar objektif kriterler çerçevesinde hassasiyetle incelenmiş olsa da araştırmacının yorumuna dayalı öznel nitelikte taşıyabilir. İkinci olarak bu makalede bulunan analizler WoS veri tabanı üzerinden çekilen kayıtlarla sınırlandırılmıştır. WoS, yüksek etki faktörüne sahip dergileri kapsayan prestijli bir kaynak olmasına rağmen Scopus, Google Scholar vb. diğer veri tabanları kapsam dışı bırakılması nedeniyle bazı yayınlara ulaşılamamış olabilir. Araştırmada 2014-2024 yılları arasında yayımlanan SSCI, SCI ve E-SCI dergilerde taranan İngilizce makaleler değerlendirmeye alınmıştır. Gelecekte gerçekleştirilecek çalışmalarda zaman aralığı geniş tutularak daha kapsamlı bir araştırma yapılabilir. Aynı zamanda araştırma dili ve taranan indeksler genişletilerek araştırma kapsamı artırılabilir. Bu araştırma havalimanı deneyimine yönelik genel bir değerlendirme sunarak araştırmacılara literatür özetleme imkânı sunmaktadır. Araştırmacılar tarafından farklı veri tabanları üzerinde incelemelerde bulunularak araştırma sonuçları karşılaştırılabilir. İleri sürülen bulguları destekleyecek veya reddedecek sonuçlara ulaşarak literatüre katkı sağlanabilecektir.

Kaynaklar

- Aşık, N. A. (2019). Yerli ve yabancı yolcuların havalimanı hizmet kalitesi algıları: istanbul havalimanı örneği. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 7(4), 2612-2629.
- Ali, F., Kim, W. G., & Ryu, K. (2016). The effect of physical environment on passenger delight and satisfaction: Moderating effect of national identity. *Tourism Management*, 57, 213-224.
- Artar, O., & Türkay, U. İ. (2021). Havaçılık sektöründe havalimanlarının dijital dönüşümü. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Working Paper Series*, 2(1), 86-97.
- Bar-Ilan, J. (2008). Informetrics at the beginning of the 21st century – A review. *Journal of Informetrics*, 2(1), 1-52.
- Batouei, A., Iranmanesh, M., Mustafa, H., Nikbin, D., & Ping, T. (2020). Components of airport experience and their roles in eliciting passengers' satisfaction and behavioural intentions. *Research in Transportation Business & Management*, 37 (100585).
- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2015). The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 44, 77-81.
- Bogicevic, V., Bujisic, M., Bilgihan, A., Yang, W., & Cobanoglu, C. (2017). The impact of traveler-focused airport technology on traveler satisfaction. *Technological Forecasting and Social Change*, 123, 351-361.
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2013). Airport service quality drivers of passenger satisfaction. *Tourism Review*, 68(4), 3-18.
- Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2016). Traveler anxiety and enjoyment: The effect of airport environment on traveler's emotions. *Journal of Air Transport Management*, 57, 122-129.
- Cao, M., Li, L., & Zhang, Y. (2023). Developing a passenger-centered airport: A case study of Urumqi airport in Xinjiang, China. *Journal of Air Transport Management*, 108, 102363.
- Choudhri, A. F., Siddiqui, A., Khan, N. R., & Cohen, H. L. (2015). Understanding bibliometric parameters and analysis. *Radiographics*, 35(3), 736-746.
- Cutler, S. Q., & Carmichael, B. A. (2010). The dimensions of the tourist experience. *The tourism and leisure experience: Consumer and managerial perspectives*, 44, 3-26.
- DKMA. (2014). Why focus on improving the passenger experience? 9 great reasons to make customerservice a top priority. <http://www.dkma.com/en/images/downloads/customer-service/Why%20focus%20on%20the%20passenger%20experience.pdf> (Erişim Tarihi: 28 Mart 2024)
- Donthu, N., Kumar, S., Mukherjee, D., Pandey, N., & Lim, W. (2021). How to conduct a bibliometric analysis: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 133, 285-296.
- Edvardsson, B., Tronvoll, B., & Gruber, T. (2011). Expanding understanding of service exchange and value co-creation: a social construction approach. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 39(2), 327-339.
- Erdoğan, D. (2020). Havaalanı hizmet kalitesinin önem-performans analiziyle değerlendirilmesi: Gaziantep Havalimanı örneği. *Journal of Aviation Research*, 2(2), 82-100.
- Florido-Benítez, L. (2023). The location of airport an added value to improve the number of visitors at US museums. *Case Studies on Transport Policy*, 11, 100961.
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506.
- Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to sustain the customer experience: An overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, 25(5), 395-410.
- Graham, A. (2023). Managing airports: An international perspective. Routledge.
- Hair Jr., J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. (2009) Multivariate Data Analysis. 7th Edition, Prentice Hall, Upper Saddle River, 761.
- Helkkula, A. (2011). Characterising the concept of service experience. *Journal of Service Management*, 22(3), 367-389.
- Huang, W. J., Xiao, H., & Wang, S. (2018). Airports as liminal space. *Annals of Tourism Research*, 70, 1-13.
- Jeon, S., & Kim, M. S. (2012). The effect of the servicescape on customers' behavioral intentions in an international airport service environment. *Service Business*, 6(3), 279-295.
- Kiracı, K., Baştuğ, S., & Akan, E. (2021). Kovid-19 Sürecinde Havalimanı Hizmet Kalitesi: Türkiye Havalimanları Analizi. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 39 (Covid-19 Özel Sayısı), 15-37.

- Li, M., Lehto, X., & Li, H. (2020). 40 years of family tourism research: Bibliometric analysis and remaining issues. *Journal of China Tourism Research*, 16(1), 1-22.
- Lin, Y. H., & Chen, C. F. (2013). Passengers' shopping motivations and commercial activities at airports–The moderating effects of time pressure and impulse buying tendency. *Tourism Management*, 36, 426-434.
- Lin, Y. H., Wu, H., He, H., & Tsui, K. W. H. (2023). Changes in perceptions of airport services' attributes: An assessment of the impacts of COVID-19. *Transport Policy*, 141, 116-128.
- Lopez-Valpuesta, L., & Casas-Albala, D. (2023). Has passenger satisfaction at airports changed with the onset of COVID-19? The case of Seville Airport (Spain). *Journal of Air Transport Management*, 108, 102361.
- Negri, N. A. R., Borille, G. M. R., & Falcão, V. A. (2019). Acceptance of biometric technology in airport check-in. *Journal of Air Transport Management*, 81, 101720.
- Nghiêm-Phú, B., & Rae Suter, J. (2018). Airport image: an exploratory study of McCarran international airport. *Journal of Air Transport Management*, 67, 72-84.
- Parrella, B. C. (2013). Understanding airline and passenger choice in multi-airport regions. Airport Cooperative Research Program. Washington D.C, National Academy of Sciences.
- Popovic, V., Kraal, B., & Kirk, P. (2010). Towards airport passenger experience models. In *Proceedings of the 7th International Conference on Design and Emotion 2010* (pp. 1-11). IIT Institute of Design.
- Silva, J., Kalakou, S., & Andrade, A. R. (2023). Maximizing non-aeronautical revenues in airport terminals using gate assignment and passenger behaviour modelling. *Journal of Air Transport Management*, 112, 102452.
- Smith, L. C. (1981). Citation analysis. *Library Trends*, 83-106.
- Suwannakul, E., Khetjenkarn, S., & Wichaidit, S. (2024). How the service quality of regional airport affects tourist satisfaction with airport services and their intention to revisit secondary cities: An exploratory study. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 25(2), 371-396.
- Taheri, B., Olya, H., Ali, F., & Gannon, M. J. (2020). Understanding the influence of airport servicescape on traveler dissatisfaction and misbehavior. *Journal of Travel Research*, 59(6), 1008-1028.
- TDK. (2024). Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 25 Mart 2024)
- Topal, B., Şahin, H., & Topal, B. (2019). Havayolu ile yolcu taşımacılığında müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi: İstanbul hava limanları örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), 119-128.
- Tuchen, S., Nazemi, M., Ghelfi-Waechter, S. M., Kim, E., Hofer, F., Chen, C. F., Arora, M., Santema, S. & Blessing, L. (2023). Experiences from the international frontlines: An exploration of the perceptions of airport employees during the COVID-19 pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 109, 102404.
- Tuncer, B., & Gavcar, E. (2014). Havalimanı Terminal Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi. *The Journal of Academic Social Science*, (6), 183-211.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of marketing Science*, 36(1), 1-10.
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M., & Graham, A. (2016). An airport experience framework from a tourism perspective. *Transport reviews*, 36(3), 318-340.