



**T.C.**  
**NEVŞEHİR HACI BEKTAŞ VELİ ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**İŞLETME ANABİLİM DALI**

**HAVALİMANINDA SUNULAN HİZMETLERİN ENGELLİ  
YOLCULAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
ANKARA ESENBOĞA HAVALİMANI ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan  
Rukiye NUR

Danışman  
Yrd. Doç. Dr. Neşe ACAR

Mayıs 2017  
NEVŞEHİR

## BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK

Bu çalışmadaki tüm bilgilerin, akademik ve etik kurallara uygun bir şekilde elde edildiğini beyan ederim. Aynı zamanda bu kural ve davranışların gerektirdiği gibi, bu çalışmanın özünde olmayan tüm materyal ve sonuçları tam olarak aktardığımı ve referans gösterdiğimi belirtirim.

**Tezi Hazırlayan**

Rukiye NUR



**“Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi:  
Ankara Esenboğa Havalimanı rneği”** adlı yüksek lisans / doktora tezi, Nevşehir  
niversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Tez Kılavuzu’na uygun olarak hazırlanmıştır.

**Tezi Hazırlayan**

Rukiye NUR

**Danışman**

Yrd. Doç. Dr. Neşe ACAR

**İşletme Anabilim Dalı Başkanı**

Prof. Dr. şevki ÖZGENER

Yrd. Doç. Dr. Neşe ACAR danışmanlığında Rukiye NUR tarafından hazırlanan “Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: Ankara Esenboğa Havalimanı Örneği” adlı bu çalışma, jürimiz tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

21/07/2017

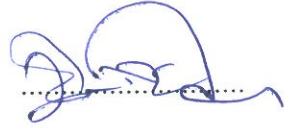
## JÜRİ

## İMZA

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Neşe ACAR



Üye : Prof. Dr. Emir ERDEN



Üye : Doç. Dr. Kenan GÜLLÜ



## ONAY

Bu tezin kabulü Enstitü Yönetim Kurulunun 22.07.2017 tarih ve 217/35.532 sayılı kararı ile onaylanmıştır

Yrd. Doç. Dr. Vedat AKTEPE

Enstitü Müdürü



## TEŞEKKÜR

Çalışmam boyunca, yönlendirici ve yol gösterici olan ve değerli görüş ve deneyimleriyle yardımlarını esirgemeyen öncelikle Tez Danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Neşe Acar hocama teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca tez sürecinde her konuda bana yardımlarını esirgemeyen özellikle uygulama aşamasında anket yapmak için gerekli izinleri almamda yardımcı olarak çalışmama katkıda bulunan Sayın Prof. Dr. Emir Erden hocama teşekkürlerimi sunarım.

Destekleri ile bugünlere gelmemi sağlayan, üzerimde emekleri sonsuz olan annem Gülsüm Nur'a ve tez çalışmamın özellikle uygulama kısmında emeği çok olan babam Arif Nur'a, bu süreçte varlıkları ile moral ve destek olan kardeşlerim Tuğba Nur, Eren Nur ve Esra Nur'a teşekkürlerimi sunarım.

**Nevşehir 2017**

**Rukiye NUR**

**HAVALİMANINDA SUNULAN HİZMETLERİN ENGELLİ  
YOLCULAR TARAFINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ:  
ANKARA ESENBOĞA HAVALİMANI ÖRNEĞİ**

**Rukiye NUR**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü  
İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mayıs 2017**

**Danışman: Yrd. Doç. Dr. Neşe ACAR**

**ÖZET**

Teknolojik gelişmelerin günbegün arttığı ve mekânlarımızı yeniden şekillendirdiği günümüzde engelli, yaşlı, hamile, vb. hareket engeli yaşayan kişilerin buldukları ortamlarda hareket kabiliyetlerindeki kısıtlılıktan kaynaklanan sorunları en alt düzeye indirecek bazı düzenlemeler mimari tasarımlar ile yeniden yapılandırılıp yeni mekanlar ortaya çıkarılmaktadır. Engelli kişilerin en temel haklarından biri olan ulaşım hakkını gerçekleştirirken kullandıkları havalimanlarında sorunsuz bir şekilde ulaşım gerçekleştirilmesi amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Havalimanı mekânlarında yapılması gereken değişikliklere standartlar getirilmiştir. Bu çalışmada engelsiz havalimanlarında engelli yolcular için verilen hizmetlerin yolcular tarafından değerlendirilmesine yer verilmiştir.

Değerlendirmeler ile engelsiz havalimanı kriterlerinin yolcuların beklentilerini ne ölçüde karşıladığı ve bunlara ilave neler yapılabileceğine yönelik öneriler sunulmuştur. Çalışmada Engelsiz Havalimanı kriterlerinin yolcuların beklentilerini ne ölçüde karşıladığını tespit etmek amacıyla anket uygulaması yapılmıştır.

Havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından algılanmasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla T-Testi, Tek Yönlü Varyans analizi ve engelli yolcuların özelliklerine göre tercih ettikleri havayolu işletmelerin dağılımları karşılaştırmalı olarak verilmiştir. Analizler sonucunda engelli yolcular tarafından terminal binasına ve engelli danışma noktasına ulaşımın zor olduğu belirtilirken engelli lavabolarının yeterli ve temiz olması, havalimanının havalandırma problemi dışında genel olarak temiz olması, bankamatik ve asansörlerin tam anlamıyla engellilere yönelik olması ve güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı kibar ve yardım sever olduklarını düşündükleri sonucu bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, Engelli Yolcu, Engelsiz Havalimanı, Havalimanında Engelli Yolcu Memnuniyeti.

**THE EVALUATION OF THE SERVICES GIVEN AT AIRPORTS BY  
HANDICAPPED PASSANGERS: THE MODEL OF ANKARA ESENBOĞA  
AIRPORT**

**Rukiye NUR**

**Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Institute of Social Sciences**

**Business Department, Master Thesis, May 2017**

**Supervisor: Assist. Prof. Dr. Neşe ACAR**

**ABSTRACT**

At the present time when technological developments have increased day by day and our living spaces have been reshaped, in the places which handicapped people like the disabled, the old, the pregnant and so on have used, some arrangements which will minimize the problems caused by the restrictions in their mobility have been restructured with some architectural designs and new places have been introduced. While the handicapped exercise the right of transportation, which is one of their fundamental rights, in order that the handicapped can travel without problems at the airports they use, the changes to be done at Accessible Airports have been standardized by the General Directorate of Civil Aviation. In this study, the evaluation of the services given to the handicapped in the accessible airports by the handicapped passengers has been included.

With this evaluation, it was stated that to what extent accessible airport criteria have met the expectation of the passengers, and some suggestions were offered about what can be done in addition to them. In the study, a poll was conducted in order to determine to what extent the accessible airport criteria have met the expectations of the passengers.

In order to determine whether there are differences in the perception by the handicapped people of the services given at the airports, t-test, one-way analysis of variance and the distribution of the airways which the handicapped have preferred according to their characteristics were given comparatively. As a result of the analysis, while it was stated by the handicapped passengers that it is difficult to access the terminal building and information desks, it was found that the handicapped passengers have thought that the lavatories for the handicapped are adequate and clean, , the airports are generally clean except the problem of ventilation, the cash dispensers and lifts are exactly designed for the handicapped, and the security staff are kind and helpful to the handicapped passengers.

**Keywords:** Quality of Service, Satisfaction of Passenger, Handicapped Passenger, Accessible Airport, Satisfaction of Handicapped Passenger at Airport.

## İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİĞE UYGUNLUK .....	i
TEZ YAZIM KILAVUZUNA UYGUNLUK .....	ii
KABUL VE ONAY .....	iii
TEŞEKKÜR.....	iv
ÖZET .....	v
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER .....	vii
KISALTMALAR .....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ .....	xi
RESİMLER LİSTESİ .....	xii
TABLolar LİSTESİ.....	xiii
<b>GİRİŞ</b> .....	1

## BİRİNCİ BÖLÜM

### HİZMET VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

1.1. HİZMET KAVRAMI.....	4
1.1.1. Hizmetin Özellikleri .....	5
1.1.1.1. Hizmetlerin elle tutulamaz (Soyut) niteliği .....	6
1.1.1.2. Eş zamanlılık özelliği ve müşteri katılımının oluşumu .....	7
1.1.1.3. Hizmetlerin stoklanamaz olması ve buna bağlı talep değişkenliği.....	8
1.1.1.4. Hizmetlerin Heterojen Olması.....	9
1.1.1.5. Hizmetlerin Sahipsiz Olma Niteliği.....	9
1.2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI.....	10
1.2.1. Beklenen Hizmet Kalitesi.....	11
1.2.2. Algılanan Hizmet Kalitesi .....	12
1.2.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları.....	13
1.3. HAVALİMANLARINDA VERİLEN HİZMETLER .....	14
1.3.1. Havalimanı Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Önemi .....	15
1.3.2. Havalimanı Hizmet Süreci.....	17



1.3.2.1. Uçuş Öncesi Hizmetler .....	19
1.3.2.1.1. Havalimanına Varış .....	19
1.3.2.1.2. Havalimanı Giriş Güvenlik Hizmeti .....	19
1.3.2.1.3. Check-in (Yolcu Kabul) Kontuarlarına Yönlendirilme Hizmeti .	21
1.3.2.1.4. Bilet, Bagaj ve Check-in Hizmeti .....	21
1.3.2.1.5. Boarding Hizmeti.....	23
1.3.2.2. Uçuş sonrası hizmetler.....	24
1.3.2.2.1. Pasaport ve Gümrük İşlemleri Hizmetleri .....	25

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ YOLCU VE ENGELLİ YOLCULARA YÖNELİK HAVALİMANINDA YAPILAN DÜZENLEMELER

2.1. Engelli Yolcu Kavram ve Türleri.....	26
2.2. Engelli Yolcu Türlerine göre İletişim Şekilleri.....	30
2.3. Hukuki Açıdan Engelli ve Engelli Yolcu Hakları.....	35
2.4. Engelliler için Havalimanlarında Yapılması Gereken Düzenlemeler.....	36
2.4.1. Bina ve Terminal İçindeki Düzenlemeler .....	36
2.4.2. Otoparkdaki Düzenlemeler.....	42
2.5. Engelsiz Havalimanı Çalışmaları .....	44

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANKARA ESENBOĞA HAVALİMANINI KULLANAN ENGELLİ YOLCULARA YÖNELİK UYGULAMA

3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU .....	47
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI .....	47
3.3. KAPSAM VE SINIRLAR .....	50
3.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	50
3.4.1.Örneklemin Belirlenmesi .....	50
3.4.2.Anket Formunun Oluşturulması.....	51
3.5.VERİLERİN ANALİZİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ .....	51
3.5.1.Yolcuların Demografik Özellikleri .....	51

3.5.2.Yolcuların Engel Durumlarına Göre Dağılımı .....	52
3.5.3.Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı.....	53
3.5.4.Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığına Göre Dağılımı .....	54
3.5.5.Engelli Yolcuların Tercih Ettikleri İşletmelerin Dağılımı .....	55
3.5.6. Engelli Yolculara Havalimanında Verilen Hizmetler İle İlgili Bulgular ....	56
3.5.6.1. Havalimanında Verilen Hizmetlere İlişkin Ortalamalar.....	56
3.5.6.2.Engelli Yolcuların Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Düzeylerindeki Farklılıklar.....	61
3.5.6.2.1.Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar (T Testi).....	61
3.5.6.2.2.Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığı İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar .....	65
3.5.6.2.3.Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar .....	68
3.5.6.2.3.1.Engelli Yolcuların Yaşları İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar .....	68
3.5.6.2.3.2.Engelli Yolcuların Eğitimleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar .....	70
3.5.6.2.3.3.Engelli Yolcuların Gelir İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar .....	72
3.5.6.3.Engelli Yolcuların Özelliklerine Göre Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri .....	74
3.5.6.3.1.Engelli Yolcuların Engel Türü İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri.....	74
3.6.2.3.2.Engelli Yolcuların Uçuş sıklığı İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri .....	75
<b>SONUÇ</b> .....	76
<b>KAYNAKÇA</b> .....	85
<b>EKLER</b> .....	89
<b>ÖZGEÇMİŞ</b> .....	102

## KISALTMALAR

<b>DHMİ</b>	Devlet Hava Meydanları İşletmeciliği
<b>DPT</b>	Devlet Planlama Teşkilatı
<b>İSG</b>	İstanbul Sabiha Gökçen
<b>NKA</b>	Nüfus Ve Konut Araştırması
<b>SHGM</b>	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
<b>SHT-ENGELSİZ</b>	Engelli Veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları İçin Sivil Havacılık Talimatı
<b>TSE</b>	Türk Standartları Enstitüsü
<b>TÜİK</b>	Türkiye İstatistik Kurumu
<b>WHO(WorldHealth Organization)</b>	Dünya Sağlık Örgütü

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 1. Algılanan Hizmet Kalitesi .....	112
Şekil 2. Havalimanı Hizmet Süreci.....	18
Şekil 3. Türkiye’de Yaş Gruplarına Göre En Az Bir Engeli Olan Nüfusun Oranı. 277	
Şekil 4. Yolcuların Engel Durumuna Göre Dağılımı.....	53
Şekil 5. Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı.....	54
Şekil 6. Engelli Yolcular Tarafından Tercih Edilen Şirketlerin Dağılım .....	56



## RESİMLER LİSTESİ

<b>Resim 1.</b>	Yürüme Engelli Birey .....	32
<b>Resim 2.</b>	İşitme Engelli Birey .....	33
<b>Resim 3.</b>	Görme Engelli Birey .....	34
<b>Resim 4.</b>	Engelli Danışma Noktası.....	37
<b>Resim 5.</b>	Yönlendirme Levhası .....	37
<b>Resim 6.</b>	Engelliler İçin Check-İn İşlemi .....	38
<b>Resim 7.</b>	Yönlendirme.....	39
<b>Resim 8.</b>	Kabartmalı Yazı .....	39
<b>Resim 9.</b>	Ankesörlü Engelli Telefon .....	39
<b>Resim 10.</b>	Engelli Lavabosu.....	39
<b>Resim 11.</b>	Lift Uygulaması.....	40
<b>Resim 12.</b>	Engelli Asansörü .....	40
<b>Resim 13.</b>	Ankara Esenboğa Havalimanı Hissedilebilir Yüzey.....	40
<b>Resim 14.</b>	Ankara Esenboğa Havalimanı Engelliler İçin Oturma Koltukları .....	41
<b>Resim 15.</b>	Kapı İşaretleri.....	41
<b>Resim 16.</b>	Ankara Esenboğa Havalimanı Engelli Otopark Sahası.....	43
<b>Resim 17.</b>	Ankara Esenboğa Havalimanı Engelli Danışma Noktası.....	43
<b>Resim 18.</b>	Ankara Esenboğa Havalimanı Engelliler İçin Otopark Kısmında Telefon İmkânı.....	44
<b>Resim 19.</b>	2015 Yılında Devlet Hava Meydanları Tarafından İşletilen Havalimanları .....	45

## TABLolar LİSTESİ

<b>Tablo 1.</b>	Hizmetin Temel Özellikleri .....	6
<b>Tablo 2.</b>	Hizmetlerle Fiziksel Mallar Arasındaki Farklılıklar .....	10
<b>Tablo 3.</b>	Hizmet Kalitesinin Boyutları .....	14
<b>Tablo 4.</b>	Farklı Ülkelerde Engelli Tanımları .....	28
<b>Tablo 5.</b>	Demografik özelliklerin frekans ve yüzdeleri.....	51
<b>Tablo 6.</b>	Yolcuların Engel Durumuna Göre Dağılımı .....	52
<b>Tablo 7.</b>	Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı .....	53
<b>Tablo 8.</b>	Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığının Dağılımı.....	54
<b>Tablo 9.</b>	Engelli Yolcular Tarafından Tercih Edilen İşletmelerin Dağılımı .....	55
<b>Tablo 10.</b>	Havalimanında Verilen Hizmetlerin Ortalama ve Standart Sapmaları ...	57
<b>Tablo 11.</b>	Havalimanında Verilen Hizmetlere Yönelik İfadelerin Dağılımı.....	59
<b>Tablo 12.</b>	Engelli Yolcuların Cinsiyetleri İtibari İle Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin T Testi Analiz Sonuçları.....	62
<b>Tablo 13.</b>	Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığı İtibari İle Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin T-testi Analiz Sonuçları.....	66
<b>Tablo 14.</b>	Engelli Yolcuların Yaşları İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi .....	69
<b>Tablo 15.</b>	Eğitimleri İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi .....	70
<b>Tablo 16.</b>	Gelir Durumları İtibariyle Havalimanında verilen hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi .....	72
<b>Tablo 17.</b>	Engelli Yolcuların Engel Türü İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmelerinin Dağılımı .....	74
<b>Tablo 18.</b>	Engelli Yolcuların Uçuş sıklığı İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmelerinin Dağılımı .....	75

## GİRİŞ

Günümüzde, zamanı ve mesafeleri kısaltan havayolu taşımacılığı giderek artan bir hız ve yoğunlukta dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmiştir. Bunun sonucu olarak terminal sayıları ile birlikte terminali kullanan tüm yolcuların ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamak adına mimari ve mekânsal tasarımlarında oluşturulması için farklı yaklaşımların geliştirilmesi gerekmektedir.

Günümüz şartlarında havalimanlarını her gruptan insanın kullandığı görülmektedir. Havalimanını kullanan yolcular arasında özel hizmet gerektiren yolcu grubu olan engelli yolcularda bulunmaktadır.

Engelli; doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uyamama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Mülayim, 2009). WHO (World Health Organization) Dünya Sağlık Örgütüne göre, 2011 Dünya Engellilik Raporunda belirtildiği üzere 18 yaşın üzerindeki nüfusun %15,6'sının engelli olduğunu, bu oranın %11,8'nin yüksek gelir düzeyindeki ülkelerde olduğunu, %18,0 düşük gelir düzeyindeki ülkelerde olduğu belirtilmiştir (www.who.int, 2011). Türkiye'de 2011 Nüfus ve Konut Araştırması (NKA) sonuçlarına göre, en az bir engeli (görme; konuşma; duyma; yürüme, bir şeyler taşıma-tutma; merdiven inme çıkma; yaşlılarına göre öğrenme hatırlama gibi) olan nüfusun (3 ve daha yukarı yaş) oranı %6,9 olduğu saptanmıştır. Bu oran içinde erkeklerde %5,9, kadınlarda %7,9 oranında olduğu görülmektedir (TÜİK, 2011).

Engelliler için yapılan mimari tasarımlar, bireyin engelinden kaynaklanan ulaşım ve hareket özgürlüğünü kısıtlayan sıkıntıları ortadan kaldırmak için alanları ve mekânları engellilere yönelik şekilde oluşturma sürecidir. Geçmişte yapılan

havalimanı tasarımlarına bakıldığında, yolcuların ihtiyacı sadece mekânsal konfor, vb. arabadan uçağa erişimi yeterli iken, günümüzde bunların özellikle engelli bireyler için ulaşımında sıkıntıların ortadan kalkması ve kendine yetmesi hususunda yeterli olmadığı ve bu konuda sıkıntılar yaşadıkları gözlenmiştir. Sadece bedeninin bir kısmını kullanamaması nedeniyle engelli bireylerin kendilerini buldukları ortama ait hissedememesinden dolayı, havayolu ile ulaşımının kolaylaştırılması ve buldukları mekânlara uyum sağlayabilmeleri amacıyla 2009 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde “*Engelsiz Havalimanı*” projesi başlatılmıştır. 2009 yılında başlatılan bu proje 2015 yılında tüm havalimanları için zorunlu hale getirilmiştir.

“*Engelsiz Havalimanı*”, olarak adlandırılan proje, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara havaalanlarında gerekli kolaylıkların sağlanmasını içerir. Söz konusu proje ile engelli yolcuların, havaalanlarında zorluk yaşamamaları, havayolu ile seyahatlerini güzel geçirmeleri ve kendi başlarına rahatça seyahat edebilmeleri için gerekli alt yapının oluşturulması ve ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenir (SHGM, 2013).

Bu tez çalışmasında “Engelsiz Havalimanı Projesi” kapsamında havalimanlarında yapılması gereken hususlar incelenerek bu projeyi uygulayan havalimanlarından biri olan Ankara Esenboğa Havalimanını kullanan görme, ortopedik, işitme engelli yolculara anket uygulaması yapılmıştır. Anket uygulaması havalimanının verilen hizmeti daha detaylı değerlendirebildiği için sadece giden yolcular üzerinde yapılmıştır. Gelen yolcu devamlı hareket halinde olup, en kısa zamanda havalimanını terk etme telaşında olduğu için ve transit yolcu, o terminale ait bütün süreçleri yaşamamış olan yolcu olduğu için değerlendirmeye alınmamıştır.

Yapılan çalışma ile havalimanında engelli bireylere yönelik verilen hizmetlerin kalitesinin arttırılmasına ve karşılaşılan sorunların belirlenmesi ile geliştirilebilecek çözüm önerileri sayesinde engelli yolcuların havalimanı kullanım noktasında, engelli yolcu memnuniyetinin arzu edilen seviyelere ulaşması beklenmektedir. Tez üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm de hizmet, hizmet kalitesi kavramları incelenmiş ve havalimanında verilen hizmetlere yer verilmiştir. İkinci bölümde engelli yolcu tanımları yapılmış engelli yolculara yönelik yapılan çalışmalara yer



verilerek engelsiz havalimanı projesi incelenmiştir. Üçüncü bölüm uygulama bölümü olup engelsiz havalimanı olan Ankara Esenboğa havalimanını kullanan ortopedik, görme ve işitme engelli yolculara yapılan anket sonuçlarının analizlerine ve bu yolcuların önerilerine yer verilmiştir.



## **BİRİNCİ BÖLÜM**

### **HİZMET VE HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI**

Bu bölümde hizmet kavramı, hizmetin genel özellikleri ve hizmet kalitesi hakkında ayrıntılı bilgiler verilmiştir.

#### **1.1. HİZMET KAVRAMI**

İşletmelerin temelde varoluş amaçları, kâr elde etmek, topluma hizmet etmek ve misyonları doğrultusunda varlığını devam ettirmektir. Globalleşen dünya ile pazara girişin ve çıkışın kolay olduğu bir ortamda işletmeler, rakiplerine karşı etkili ve verimli stratejiler geliştirmek zorunda kalmaktadırlar. Bunu gerçekleştirebilmek için işletmelerin müşterilerin amaç ve hedeflerine hizmet edecek unsurları geliştirerek müşteri memnuniyetini arttırması gerekmektedir. Bu yönüyle bakıldığında işletmeleri, topluma hizmet sunma amaçlarından bağımsız düşünmek neredeyse imkânsızdır. Topluma hizmet sunmanın önem kazanması, işletmelerin birer hizmet işletmesine dönüşmesini hızlandırmakla birlikte hizmet alanında yapılan faaliyetlerin benzerliği, hizmet kavramının önemini ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada hizmetle ilgili yapılan bazı tanımlara bakılacak olursa;

Kotler, hizmeti bir tarafın diğer tarafa sunduğu, dokunulamayan ve herhangi bir nesnenin sahipliği ile sonuçlanamayan bir faaliyet ya da fayda şeklinde tanımlamıştır (Kotler, 1997).

Tek'e göre hizmetler soyut (elle tutulamayan) mallardır. Tüketiciler tarafından mülkiyetle ilişki olmaksızın satın alınan faydalardır (Tek, 1997).

Hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözüme kavuşturan ya da çözümleri kolaylaştıran sistemler, faydalar ve faaliyetler toplamı şeklinde tanımlanmışlardır (İslamoğlu vd., 2006).

Altunışık vd. ise hizmeti, “İnsan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik eşzamanlı olarak elde edilen (üretilen) ve tüketilen, stoklama ve taşımaya elverişli olmayan, mülkiyet aktarımının olmadığı soyut yapıdaki bir faaliyet veya fayda şeklinde tanımlanmışlardır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011).

Öztürk’e göre hizmetler, bir tarafın diğer tarafa sunduğu; genellikle hizmeti satın alanların kendisine ya da satın alanların sorumluluğu altındaki nesnelere ya da diğer varlıklarına arzuladıkları sonuçları kazandıran zamana-dayalı performanslardan oluşan ekonomik etkinliklerdir. Hizmetin müşterileri para, zaman ve çabaları karşılığında mallara, emeğe, profesyonel becerilere, tesislere, ağlara (network) ve sistemlere erişebilmek yoluyla değer beklerler. Ancak bu süreç içinde yer alan fiziksel hiçbir unsurun sahibi olamazlar” (Öztürk, 2015).

Genel olarak tanımlara bakıldığında hizmet kavramı çeşitli tür ve yapıdaki birçok ürünü kapsamaktadır. Nasıl ki bir otomobil, ayakkabı, bilgisayar, saat, kitap vb. somut ürünler insan yaşamını kolaylaştırmaya ve insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak üretilmekte ise, hizmetler de ekonomik, kültürel, sosyal ve teknolojik gelişmelere paralel olarak ortaya çıkan insan ihtiyaçlarını karşılamak üzere pazara sunulan farklı yapıdaki ürünlerdir (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011).

Hizmetin yapısına bakıldığında, somut ürünlerden farklı birçok özelliğinin olduğu görülmektedir. Hizmete ait özellikler aşağıda incelenmiştir.

### **1.1.1. Hizmetin Özellikleri**

Hizmet kavramının daha iyi anlaşılabilmesi için hizmetlerin sahip olduğu bazı özelliklerden bahsetmek faydalı olacaktır. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde hizmetin özellikleriyle ilgili farklı tanımların yer aldığı görülmektedir. Bu tanımlamalara aşağıda tabloda yer verilmiştir.

**Tablo 1.** Hizmetin Temel Özellikleri

	Hizmetlerin Temel Özellikler								
	Dokunulamazlık	Dayanaksızlık	Ayrılmazlık	Sahipsiz Olma	Talep Tahmini Zorluğu	Heterojenlik	Eş Zamanlılık	Çeşitlilik	Stoklanamama
H. İslamoğlu vd. 2006	X	x		x	x		X	x	X
P.C. Maret 2005	X	x	X				X	x	X
J.R. Helmer 2003	X	x	X			x	X	x	X
C. Lovelock ve L. Wright 2002	x			x				x	X
K. Karahan 2000	X	x				x	X	x	X
S.A .Öztürk 1998	X	x		x	x	x	X		X
T. Boyt ve M. Harvey 1997	X	x	X			x	X	x	X
Ö.B Tek 1997	X	x	X		x	x			X
D. L. Gugate ve A.Zimmerman 1996	X	x				x	X		
P. Kotler 1994	X	x	X					X	

**Kaynak:** Yapraklı, 2006

Bu özellikler aşağıda belirtilmiştir.

#### 1.1.1.1. Hizmetlerin Elle Tutulamaz (Soyut) Niteliği

Hizmetler, fiziksel olmayan ve bundan dolayı elle tutulamayan, göz ile görülemeyen, işitme, tatma ve koklama duyuları ile tüketicinin fikir sahibi olamadığı soyut mallardır (Mucuk, 2014).

Soyut olma özelliği hizmetlerin pazarlanmasında önemli sorunlar ortaya çıkarmaktadır. İşletmeler malların pazarlanmasında ortaya konulan performansın sonuçlarını tahmin edebildikleri halde, hizmet pazarlamasında hizmetin soyut niteliğinden dolayı tahminlere her zaman doğru olarak yaklaşması mümkün olmamaktadır (Karahan, 2006). Hizmetler soyut olduğu için satın alındığında onu temsil edecek somut bir karşılığı bulunmamaktadır. Bu yüzden tüketiciler hizmet hakkında fikir sahibi olabilmek için somut işaretleri bulmaya çalışırlar.

Bunun için genelde tüketiciler hizmetin verildiği yerin fiziksel şartlarına, hizmet vermede kullanılan ekipmanlara, hizmeti verecek personelin dış görünüşüne ve davranışına bakarak verilen hizmeti değerlendirmektedirler (Yılmaz, 2007). Ayrıca bunların yanında tüketicilerin geçmiş deneyimleri ve çevreden aldıkları tavsiyeler de o hizmet hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlar.

Hizmetin soyutluluk özelliğinden dolayı pazarlama ile ilgili ortaya çıkabilecek sorunlara karşı bazı stratejiler geliştirilebilir. Bu stratejileri şu şekilde sıralanmıştır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011);

1. Hizmetin sembolik ipuçlarının vurgulanması,
2. Somut faydalarla hizmet arasında ilişki kurulması,
3. Üyelik kartı gibi somut nesnelere vurgulanması,
4. Hizmetle ilgili teminat ve garantilerin sunulması,
5. Hizmete somut öğelerin ilave edilmesi gibi.

#### **1.1.1.2. Eş Zamanlılık Özelliği Ve Müşteri Katılımının Oluşumu**

Fiziksel mallar da önce üretim ve depolama, sonra satış ve tüketim olarak süreç işlerken hizmetlerde üretimle tüketim aynı zaman diliminde gerçekleşir (Mucuk, 2014). Hizmetlerin üretim ve tüketiminin aynı anda olması hizmeti talep eden bireyin sürece katılımını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle hizmeti sunan personelin müşterilerle doğrudan iletişimi söz konusudur (Gümüş, 2012).

Tüketicilerin hizmet sürecine dâhil edilmesi önceden üretim yapma olasılığını ortadan kaldırmakta ve tüketimle üretimin eş zamanlı olmasına neden olmaktadır. Örneğin, bir havayolu yolcusu ulaşım hizmetini ve yanında verilen ek hizmetleri alabilmesi için uçuş hizmeti aşamasında uçak da bulunması gerekmektedir. Başka bir örneğe bakacak olursak, sinema personeli film oynatma faaliyetini yerine getirirken eş zamanlı olarak seyirci (müşteri) de seyretme faaliyetini yerine getirmek için orada bulunmalıdır. Örneklerde de görüldüğü üzere hizmet faaliyetinin üretimi ve tüketimi aynı zaman diliminde gerçekleşmektedir. Hizmetin eş zamanlı özelliğinden dolayı müşterinin o anda bu hizmeti alabilmesi içinde önceden rezervasyon ve ya kayıt yaptırması ya da bilet satın alması gerekir (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011).

Hizmetin, hizmeti verenden ayrılmadığı bu gibi durumlarda, dağıtım kanalının seçimi de oldukça önemlidir. Müşteri o an hizmeti verenle karşı karşıya kalmasından dolayı bu tarz ürünler için doğrudan dağıtım kanallarını seçmek daha uygundur. Müşteri ile karşı karşıya kalan personelin kişisel yetenek ve bilgileri oldukça önem arz etmektedir (Karahana, 2006). Çünkü hizmeti sunan kişinin tutum ve davranışları nihai hizmetin kalitesini belirlemede önemli rol oynayacaktır. Örneğin, asık suratlı ve ilgisiz bir hostesin verdiği hizmetin kalitesi ile sempatik ve sosyal bir hostesin müşterilere karşı göstereceği yakın ilgi, müşteri için hizmet tecrübesinin daha olumlu olması yönünde katkı sağlayacaktır (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011).

### **1.1.1.3. Hizmetlerin Stoklanamaz Olması Ve Buna Bağlı Talep Değişkenliği**

Hizmetlerin stoklanamaması; hizmetlerin dayanıksız, saklanamama, iade edilememe ve yeniden satılamaması, anlamına gelmektedir (Öztürk, 2015). Örneğin, belirli bir zaman diliminde sunulması gerekirken sunulamayan hizmetlere bakarsak; sefere çıkmış olan uçaktaki boş koltuklar, zamanında satılamayan sinema biletleri, bir önceki gün boş kalan otel odaları gibi hizmetleri dondurup ya da stoklama yaparak gelecekte vermek üzere saklamamız mümkün değildir (Karahana, 2006).

Hizmetlerin stoklanamaması talep dalgalanması sorununu ortaya çıkarabilir. Bu dalgalanma mevsimden mevsime, aydan aya hatta günden güne değişebilir. Örneğin, havayolunu kullanan yolcuların talebi sabah ve akşam saatlerinde yoğunlaştığı gözlemlenirken, öğlen ve gece vakitlerinde bu talep düşmektedir (Tek, 1997). Bu şekilde talebin gün içerisinde dalgalı olması karşısında havayolu şirketlerinin bu talebe karşı uygun bir strateji geliştirmesi gerekmektedir. Havayolu şirketlerinin bu dalgalı talebe karşı uyguladığı en yaygın strateji ise yoğunluğun az olduğu saatlerde, yoğunluğun fazla olduğu saatlere göre bilet fiyatlarının daha düşük olarak yolculara sunulmasıdır.

Talepteki dalgalanmalar ve talep tahmininde yapılan yanlışlıklar hizmetlerle ilgili planlama, fiyatlandırma, tutundurma da bazı sorunların ortaya çıkmasına neden olabilir. Talep dalgalanmalarından en az şekilde etkilenmenin yolu ise arz ve talebi dengelemeye çalışmaktır (Mucuk, 2015). Ayrıca talep farklılaşmasından kaynaklanan sorunu ortadan kaldırmak adına farklı zamanda farklı fiyat uygulaması gibi talebi sürekli kılma stratejisi izlenebilir (Karahana, 2006). Örneğin, turizm

tesislerin de sempozyum ve seminer gibi faaliyetlerle sezon dışı boş kapasiteleri doldurularak hizmet verilmesi gibi (Öztürk, 2015). Bunun yanı sıra hizmetlerin stoklanamaması durumunda ortaya çıkan olumsuzlukları azaltmak için rezervasyon sistemi kullanarak da talep düzenli hale getirilebilir. Örneğin, bir doktorun hastasına randevu vermesi ya da hava yolları ve otellerin günlük yer rezervasyonu yapması gibi (Karahana, 2006). Bu gibi farklı stratejiler uygulanarak talep dalgalanması kontrol altına alınabilir.

#### **1.1.1.4. Hizmetlerin Heterojen Olması**

Stanton' a göre; hizmetlerin heterojen olması, hizmetin sunulduğu yer, hizmeti sunan ve tüketene göre değişiklik göstermesini ifade etmektedir. Bir hizmet işletmesinin verdiği hizmetten bir müşteri memnun olurken, başka bir müşteri bu hizmetten memnun olmayabilir. Çünkü müşterilerin beklenti ve değerleri birbirinden farklılık göstermektedir. Bir hizmetin kalitesi ve maliyeti üreticiden tüketiciye, tüketiciden tüketiciye ve günden güne de değişebilmektedir (Kayapınar, 2012). Ayrıca çalışanın ruh ve psikolojik durumuna göre sürekli aynı hizmeti aynı kalite ve standartta sunması (üretmesi) mümkün olamayabilir. Örneğin, vardiya sisteminde çalışan personelin, gündüz çalışmasında verdiği hizmet ile gece çalışmasında verdiği hizmet performansında farklılık olabilir (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011). Hizmetlerin farklılaşmasının da hizmeti sağlayan kişi, müşteri ve çevre etkili olan unsurlar arasında yer almaktadır (Öztürk, 2015).

Aynı zamanda hizmet performansının kişilere, zamana ve yere göre değişmesi söz konusudur. Hizmetin bu özelliğinden dolayı hizmette standartlaşma ve kalite kontrol faaliyetleri zorlaşmaktadır. Mucuk hizmetlerde ki heterojenliği ortadan kaldırmak ve standardı sağlamak adına yapılabilecekleri şu şekilde belirtmiştir (Mucuk, 2014).

- Personele işe alışma programlarının yapılması,
- Personelin kalite için motivasyonunun sağlanması,
- İyi bir denetim ile etkili geri bilgi akışının sağlanması.

#### **1.1.1.5. Hizmetlerin Sahipsiz Olma Niteliği**

Hizmetlerin bir başka özelliği de sahipsiz olma niteliğine sahip olmasıdır. Fiziksel mallardaki gibi hizmet sektöründe sunulan hizmetin devredilmesi söz konusu

olmadığı için belirli bir süre ile kullanılabilir ve bu süre içerisinde fayda sağlanabilir (Özgüven, 2008). Örneğin; bir uçak satın alan kişi o malın sahibi olmaktadır ancak uçağın koltuğunu kiralayan bir müşteri belirli bir ücret ödemekte ve karşılığında belirli bir süre o hizmetten yararlanmaktadır (Öztürk, 2015).

Fiziksel mal ve hizmet arasındaki farklı özellikler aşağıdaki tabloda belirtilmektedir.

**Tablo 2.** Hizmetlerle Fiziksel Mallar Arasındaki Farklılıklar

<b>Fiziksel Mallar</b>	<b>Hizmetler</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Somuttur</li><li>• Hedef standardizasyondur, hep aynı biçimde üretmektir</li><li>• Stoklanabilir</li><li>• Müşteri, kullanıcı ya da tüketicidir. Müşteri üretim sürecinde yer almaz</li><li>• Malların üretiminde bir hata yapıldıysa düzeltmek mümkündür.</li><li>• Müşterinin bulunduğu yere ulaştırılır.</li><li>• Sahiplik, transfer edilebilir.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soyuttur</li><li>• Hedef eşsizliktir, benzersizliktir; her bir müşteri özeldir, kendine özgüdür</li><li>• Stoklanamaz</li><li>• Müşteri, üretim sürecine bizzat katılır</li><li>• Hatayı telafi etmek zordur.</li><li>• Müşteriler, hizmet sunulan yere giderler.</li><li>• Sahiplik, transfer edilemez.</li></ul>

**Kaynak:** Özgüven, 2008

Hizmetlerin bu özelliklerine bakıldığında işletmenin daha iyiyi yakalamak için içinde bulunduğu ortamı göz önüne alarak, devamlı stratejiler geliştirme ve hizmette iyi yönde değişiklik yapma yoluna gitmesi gerektiği görülmektedir (Karahana, 2006).

## **1.2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI**

Kalite, ürünü ekonomik olarak üretip tüketici taleplerini karşılayan bir üretim sistemidir (Acuner, 2003). Kalite en basit tanımıyla, mal veya hizmetin müşterilerin sürekli değişen ihtiyaç ve beklentilerine cevap verebilme, hatta bunun üzerine çıkma şeklinde söylenebilir (İsg, 2012). Hizmet kalitesi ise; bir tüketicinin kendisine sunulan hizmetin (algılanan hizmet) kalitesini satın almadan önceki beklentilerinde oluşturduğu hizmet kalitesi ile karşılaştırması sonucunda ortaya çıkan ve daha çok bilişsel yönü ağır basan bir değerlendirmenin sonucudur (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011).



Hizmet sunan işletmelerde kalitenin uygulanması ve denetlenmesi belirsiz ve daha karmaşık durumdadır. Hizmetler maddeden çok performansa dayalı olduğundan dolayı, sürekli olarak aynı kaliteyi sağlayan hizmet standartlarının işletme tarafından oluşturulması güç bir iştir (Öztürk, 2015). Bu güçlükten dolayı birçok hizmetin sayılması, ölçülmesi, test edilmesi ve teslimat öncesinde kalitesinin kontrol edilmesi zorlaşmaktadır (Dursun, Oskaybaş ve Gökmen, 2014). Buna bağlı olarak hizmetin kalitesi hizmeti sunandan çok sunulan hizmeti alan tüketiciler tarafından değerlendirilmektedir. Eğer sunulan hizmet, tüketicilerin beklentilerini karşılıyor ise o ölçüde beğenilmektedir. Bu durum bize hizmet kalitesinin tüketiciler tarafından tanımlandığını göstermektedir (Karahana, 2006).

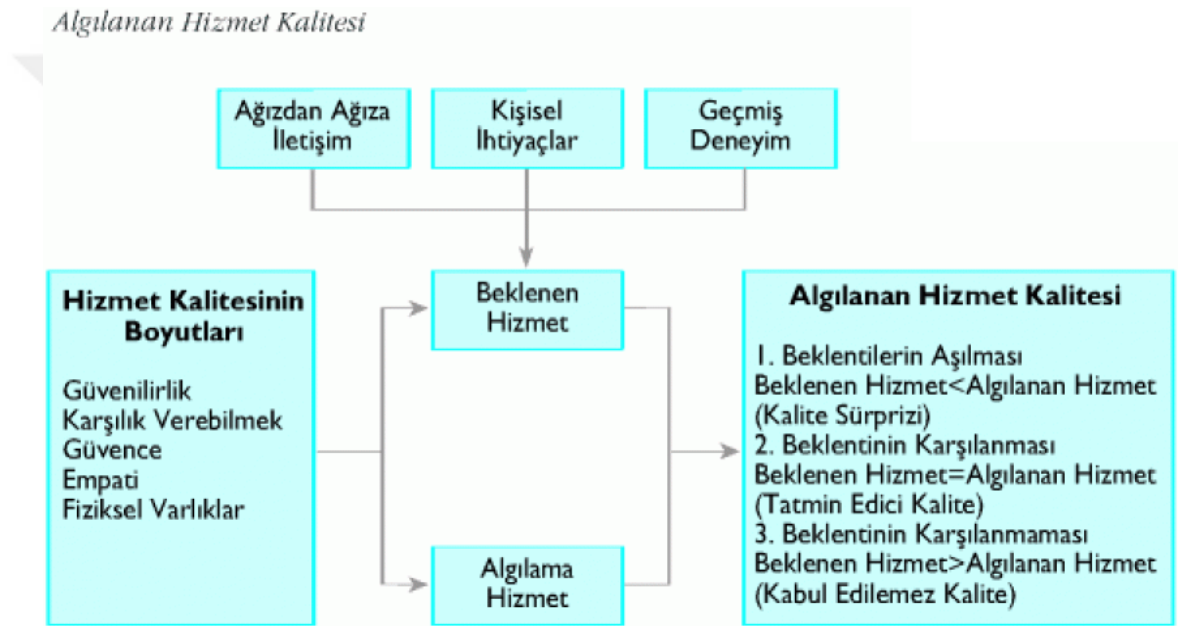
Tüketiciler hizmetin kalitesine ilişkin değerlendirmelerini, sunulan hizmetten beklentileri ve hizmeti aldıkları andaki algılamalarının kıyaslanması ile ortaya koymaktadır (Öztürk ve Seyhan, 2015). Hizmet kalitesi beklenen ve algılanan hizmet kalitesi olarak değerlendirilmektedir.

### **1.2.1. Beklenen Hizmet Kalitesi**

Hizmetlerin verilmesi esnasında, hizmeti sunan ve hizmeti alanlar arasındaki ilişkiler önem arz etmektedir. Her müşterinin alacağı hizmetle ilgili bir beklentisi söz konusudur. Hizmetin sunulduğu sırada, algılanan hizmet performansı, beklenen hizmeti karşılamazsa, tüketici tatmini gerçekleşmeyecek ve verilen hizmet kalitesiz olarak değerlendirilecektir. Bu nedenle müşterilerin beklentilerini ölçmek ve nasıl karşılanacağını belirlemek gerekmektedir (Karahana, 2006). Hizmet kalitesi çeşitli ölçekler kullanılarak değerlendirilebilir. Bunlar arasında en çok bilinen, Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Bu ölçekte müşterilerin satın almadan önceki beklentileri ile tüketim sonrası hizmet performans algıları karşılaştırılır ve genel bir hizmet kalitesi sonucu elde edilir (Altunışık, Özdemir ve Torlak, 2011). İşletmeler hizmet kalitesi ölçümleri yaparak, müşterilerin beklenti ve algılamalarını kıyaslayıp, optimum bir performans düzeyine ulaşabilir.

## 1.2.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Soyut bir nitelik taşıyan hizmet kalitesinin tüketici tarafından değerlendirilmesi oldukça güçtür ve tüketicinin hizmetten memnun olma düzeyine göre değişiklik göstermektedir. Buna bağlı olarak hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” ifadesi de kullanılmaktadır (Kazanoğlu, 2011). Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti alımları sırasında ne aldıklarını ifade eden teknik kalite ile alınan hizmetin nasıl sunulduğunu ifade eden fonksiyonel kaliteyi ifade eder (Karahan, 2006).



Şekil 1. Algılanan Hizmet Kalitesi

**Kaynak:** notoku.com/hizmet-kalitesi-ve-musteri-tatmini, 2016

Algılanan hizmet, müşterinin gözünde hizmet kalitesinin tüm boyutlarıyla ele alındığı bir durumdur. Memnuniyet, tüketicinin hizmetten beklentisi ile ortaya çıkan hizmet performansını karşılaştırması sonucunda oluşmaktadır. Bu doğrultuda hizmetin tatmin edici olabilmesi için sunulan hizmet paketinin, müşteri beklentilerini karşılaması ya da beklenenin üzerinde olması gerekmektedir. Bu somut durum beklenenin altında ise zaten kaliteden bahsedilmesi anlamsız olacaktır.

### 1.2.3. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi boyutları birçok kaynakta farklılık gösterse de bu konuda Parasuraman tarafından yapılan çalışma daha çok kabul görmüştür. Çalışmada hizmet kalitesi 10 boyutta incelenmiştir. Bu boyutlar, erişilebilirlik, güvenilirlik, güvenlik, heveslilik (isteklilik), inanılabilirlik, empati, yeterlilik, iletişim, nezaket ve fiziksel görünüm boyutlarıdır. Daha sonra, Parasuraman vd. tarafından yapılan analizler sonucunda on boyut azaltılarak beş boyut olarak incelenmiştir (Acuner, 2004). Bu boyutları şu şekilde ifade etmek mümkündür (Parasuraman, vd. , 1988):

- **Reliability (Güvenilirlik):** Vadeliden hizmeti güvenilir ve doğru bir şekilde yerine getirebilme becerisidir,
- **Assurance (Güvence):** Çalışanların nazik, bilgili olmaları ve müşterilere güven duygusunu vermesini ifade eder,
- **Tangibles (Fiziksel Özellikler):** İşletmeler tarafından müşterilere hizmet verilen bina, tesis araç-gereç ve personelin dış görünüşünü ifade eder,
- **Responsiveness (Heveslilik):** Müşteriye yardım etme ve en kısa sürede hizmeti yerine getirme istekliliği ifade eder,
- **Empathy (Empati):** Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koymaları ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir.

Hizmet kalitesinin boyutları bazı yazarlar tarafından da aşağıdaki şekilde belirtilmiştir.

**Tablo 3.** Hizmet Kalitesinin Boyutları

Yazarlar	Boyutlar
Gronroos	Fonksiyonel kalite, Teknik kalite, Firma İmajı
Sasser, Olsen ve Wykoff	a) Üretimde kullanılan materyallerin niteliği b) Fiziksel ve teknik olanaklar c) Personelin tutum ve davranışları
Parasuraman,	Fiziksel özellikler, Ulaşılabilirlik, Güvenilirlik, Yeterlilik, Heveslilik,
Zethamlh ve Berry	Nezaket, İnanılabilirlik, İletişim, Güvenlik ve Empati Yerlerini değiştir
Lehtinen	Fiziksel kalite, Şirket Kalitesi, Etkileşim Kalitesi,

**Kaynak:** Öncü, Kutukız ve Koçoğlu, 2010

Yukarıda verilen tabloda hizmet kalitesi boyutları; hizmet pazarlamasında iyi ilişkilerin, verilen sözün yerine getirilmesinin, işini sevmenin, müşterilerinin her zaman yanında olmanın, onu yerine getirmek için hevesli olmanın ve uzmanlığın çok önemli olduğunu bize göstermektedir. Bu boyutlar ayrıca hizmet pazarlamasının ürün pazarlamasından farklılığını ortaya koymaktadır (Karahan, 2006).

### 1.3. HAVALİMANLARINDA VERİLEN HİZMETLER

Ulaştırma sektöründe önemli bir yeri olan havayolu taşımacılığı; faaliyetleri yürüten özel ve kamu kurum ve kuruluşların kullandığı gelişmiş teknoloji, araç ve donanımlar, özel altyapı ve haberleşme sistemleri, nitelikli insan gücü, ulusal ve uluslararası kurallar ve mevzuat konularının oluşturduğu önemli bir sistem olarak ulaşım faaliyetlerini sürdürmektedir (DPT, 2001). Havalimanlarında gerçekleşen ulaşım faaliyetleri esnasında birçok hizmet verilmektedir. Bu hizmetler yolcunun rezervasyon yaptırması ile başlayıp havaalanına ulaşmasına, uçağa binişine ve yolcunun varış yerine kadar ki tüm süreçte gerçekleşmektedir.

Havalimanında hizmetler gerçekleştirilirken öncelikle kalitenin önemine ve ne tür hizmetlerin verildiği konusuna değinmek gerekir.

### **1.3.1. Havalimanı Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Önemi**

Havalimanları, ulaşım sektörü içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bulunduğu ülkenin veya şehrin anahtar giriş noktası olup temsil noktasında da görünen yüzüdür (Douglas vd., 2011). Havalimanlarında sunulan hizmetlerin sadece ulusal anlamda değil uluslararası anlamda da büyük öneme sahip olması sunulan hizmetlerinde kalitesine oldukça dikkat edilmesi gerektiğini göstermektedir (Hoş, 2003).

Havacılık sektöründe ulusal ve uluslararası otoriteler tarafından gerekli kalite standartlarının uygulanması için havalimanında hizmet veren tüm kuruluşların bu standartlara uygun olarak kendi kalite standartlarını belirlemesini ve yaptığı tüm faaliyetlerde bunları gerçekleştirmelerini zorunlu hale getirmiştir (Gürses, 2006).

Havalimanlarında sunulan hizmetlere kalite yönünden bakıldığında iki şekilde sınıflandırılabilir. İlk olarak havalimanında sunulan hizmetlerin bazı ulusal ve uluslararası otoriteler tarafından zorunlu kılınan kalite standartlarının dikkate alınarak uygulanması. İkinci olarak ise mevcut zamanda daha uygulanmamış, yolculardan gelecek istekler doğrultusunda uygulanabilecek hizmetler dikkate alınarak uygulanacak olan kalitedir (Gürses, 2006). Birinci kalite anlayışı, tüm dünyada olduğu gibi Türkiye’de de ulusal ve uluslararası kalite standartları havalimanlarında uygulanmaktadır. İkinci kalite anlayışı ise hizmetin özelliklerinden dolayı belirlenmesi daha karmaşık ve zor olabilmektedir. Bu nedeni ise yolcuların istek ve beklentilerinin karşılanma derecelerinin belirlenmesinde yaşanan zorluk ve yolcuların sunulan hizmetlerin her zaman daha fazlasını istemesi ve sonuçta kalite algılamasının sunulan hizmete kıyasla oldukça farklı olabilmesi olarak ifade edilebilir (Tavmergen, 2002).

Yolcular kaliteyi birçok faktörü göz önünde bulundurarak ve bunların toplamına göre bir sonuç ortaya çıkararak değerlendirmektedir (Aktepe vd., 2009). Havalimanlarını kullanan yolcuların farklı coğrafi bölgeler ve kültürlerden oluşması, yolcu profilinde büyük farklılıklara neden olmaktadır. Bu farklılıklardan dolayı yolcuların hizmet kalitesi algılamaları ve beklentileri de birbirine benzememekte ve verilen hizmetlerin

her müşterinin beklentilerini karşılayabilmesi zorlaşmaktadır. Hizmet sektörünün birçok alanında olduğu gibi havalimanlarında da yolculara sunulan hizmetlerle, yolcuların aldıkları hizmet beklentileri arasında oluşan fark, müşteri memnuniyetinin belirleyicisi olmaktadır.

Havalimanlarında yolcu memnuniyeti açısından kaliteye bakıldığında; terminal binasının temizliğinden güvenlik görevlisinin nezaketine kadar müşterinin memnuniyetiyle ilgili tüm hizmet sürecini kapsamaktadır. Bu süreçte verilen hizmetler yolcu ihtiyaçları ve beklentileri dikkate alınarak tasarlanmalı ve hizmeti veren personelin müşteriye memnun edici bir şekilde davranması sağlanmalıdır. Müşteri memnuniyeti, hizmetin ayrılmazlık özelliği olarak bilinen; hizmeti sunan personel ile sunulan hizmet arasındaki bağ, personelin davranışlarından etkilenmektedir. Bu bağdan dolayı personel tarafından verilen hizmetin nasıl yerine getirildiği müşteri memnuniyeti açısından oldukça önem arz etmektedir (İbik, 2006). Bu hizmetlerin kaliteli bir şekilde yerine getirilmesinde havalimanında her şirketin kendi çalışan personeline verdiği eğitim ve tatmin edici ücret önem arz etmektedir. Her ne kadar bunlar işletme için bir maliyet olarak algılansa da, personelin yolculara sunacağı hizmetin müşteri memnuniyetini arttırmaya yönelik önemli katkılar sağladığı düşünüldüğünde, ortaya çıkan maliyet kalemine de katlanılabilir olduğu anlaşılmaktadır (Aslan, 2007).

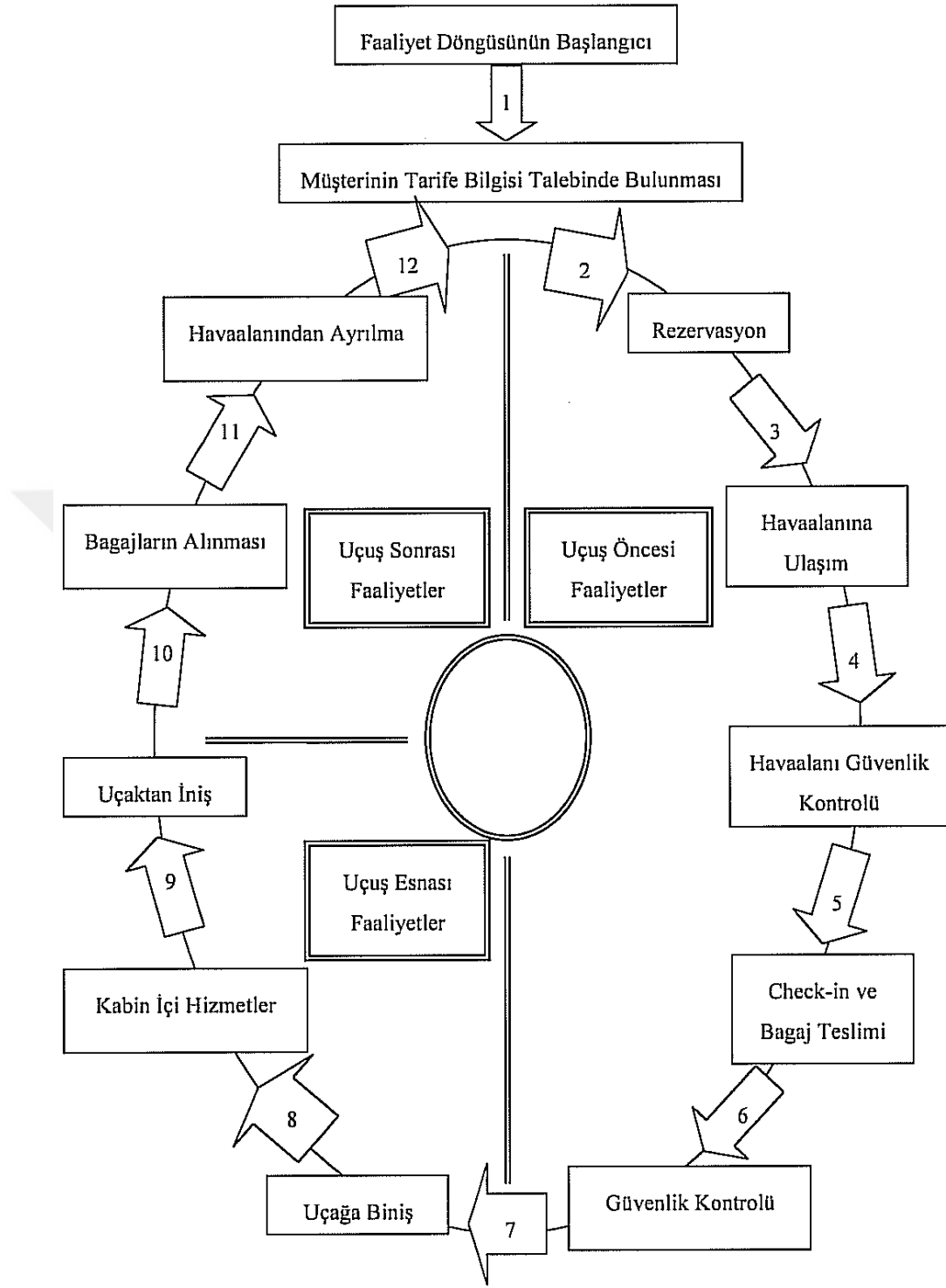
Havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesi, yolcuların geri bildirimleriyle ortaya konulabilmektedir. Bu bağlamda sunulan hizmetlerde başarı sağlamanın ölçütünde, müşteri memnuniyet sonuçlarının etkili ve verimli bir değerlendirme ile belirlenebilir. Havalimanlarında daha iyi hizmet vermek adına, yolcu memnuniyetiyle ilgili birtakım anketler ve formlar düzenlenerek sunulan bu hizmetlerle ilgili geribildirim sağlanmaya çalışılmaktadır. Tüm bu uygulamalara rağmen bazı yolcuların çeşitli nedenlerle memnun olmadıkları konuların anket içerisinde yer alma noktasında kaçınmaları da göz ardı edilmeyecek sonuçlar içerisinde yer almaktadır. Bu doğrultuda açığa çıkarılması arzulanan memnuniyetsizlik konularının tespiti de mümkün olamamaktadır. Bu durumu ortadan kaldırmak adına anketleri, yolcuların anket doldurmaya teşvik edecek küçük hediyeler ve/veya yüz yüze iletişim kurma yolu ile konuların tespiti yoluna gidilebilir. Böylelikle hem yolcuların hem de havalimanı ve ülke menfaatine hizmet

edecek birçok faydalı uygulamanın ortaya çıkarılması sağlanarak hizmetteki kalite düzeyi gittikçe artırılabilecektir.

### **1.3.2. Havalimanı Hizmet Süreci**

Dünyanın birçok ülkesinde bulunan havalimanlarında yolcuların aldığı hizmet süreçleri birbirine benzer şekillerdedir. Yolculara verilen hizmetler havalimanlarındaki farklı şirketler tarafından karşılanmaktadır ve işletmeler bir yandan hizmet alan, bir yandan da hizmet veren konumda faaliyetlerini sürdürmektedir. Terminal bir bütün olarak tüm işletmeleri bünyesinde toplamasından dolayı yapılan faaliyetler genel olarak hem yolcu ve bagajlarının seyahat öncesi ve sonrası işlemleri, hem de uçakların uçuş öncesi ve sonrası hazırlıklarının yapılmasına yöneliktir (DHMI, Havaalanı Terminal Hizmetleri Yönergesi, 2013).

Havalimanı terminal binası içerisinde yolcunun gelişinden uçağa binişine kadarki geçen süreçte, güvenlik kuruluşları, yer hizmeti kuruluşları, havayolu kuruluşları, yeme içme yerleri vb. işletmeler tarafından hizmetler sunulmaktadır. Bu sunulan hizmet süreci gelen ve giden yolculara sunulan hizmetler şeklinde sınıflandırılabilir. Yolcunun havalimanına gelişinden uçağa bindiği ana kadar geçen süre içinde yolcu işlemleri ve bagajların uçağa yüklenmesi ya da uçaktan alınması gibi faaliyetlerin yapıldığı, yolcunun uçuş öncesinde ve uçuş sonrasında aldığı hizmetler olarak da sınıflandırılabilir (Alexander T. Wells & Seth B. Young, 2004).



Şekil 2. Havalimanı Hizmet Süreci

Kaynak: Aslan, 2007



### **1.3.2.1. Uçuş Öncesi Hizmetler**

Havalimanına gelen yolcuların terminal binasına geldiği andan başlayarak uçağa binişine kadarki geçen süreçte aldığı tüm hizmetler uçuş öncesi hizmetler olarak değerlendirilir. Bu hizmetler (Kesikbaş, 2006).

-Havalimanına varış,

-Havalimanı girişi güvenlik hizmeti,

-Check-in (Yolcu Kabul) kontuarlarına yönlendirilme hizmeti,

-Bilet, Bagaj ve Check-in hizmeti,

-Boarding Hizmeti, olarak ifade edilebilir. Uçuş öncesi gerçekleşen bu süreç de sunulan hizmet müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Uçuş öncesi sunulan hizmetler aşağıda ayrıntılı olarak anlatılmaktadır.

#### **1.3.2.1.1. Havalimanına Varış**

Havalimanında yolcuların hizmet almaya başladıkları ilk noktalardan biri olarak düşünülebilir. Seyahat edecek yolcular havalimanının bulunduğu noktaya ve uçuş amaçlarına göre farklı ulaşım araçlarını tercih edebilmektedir. Ticari taksi, özel araç, ücretsiz veya ücretli havalimanı servisi, özel transfer firmaları, tur operatörü ulaşım için en sık kullanılanlar arasındadır. Türkiye'deki havalimanlarından seyahat edecek yolcular için iç hatlarda uçuş saatinden en az bir saat, dış hatlarda ise en az iki saat önce havalimanına ulaşmaları önerilmektedir.

#### **1.3.2.1.2. Havalimanı Giriş Güvenlik Hizmeti**

Havalimanlarında sunulan hizmetler içerisinde özellikle son yıllarda büyük önem arz eden güvenlik ve emniyet yer almaktadır. Ulusal ve uluslararası standartlara göre emniyetli, güvenli ve etkili bir şekilde yolcu taşımacılığının sürdürülebilmesi için sivil havacılık sistemlerinin güvenliğinin en üst seviyede sağlanması ve bundan dolayı güvenlik hizmetlerinin bu doğrultuda yürütülmesi gereklidir (Kesikbaş, 2006).

Dünya da olduğu gibi Türkiye'de de tüm havalimanlarına girişte tüm yolcular için güvenlik kontrolü sağlanarak havalimanına girişler yapılmaktadır. Bu kontroller, havacılık otoritesi tarafından belirlenen kurallar çerçevesinde genellikle havalimanı işletmecisinin anlaşığı özel güvenlik şirketi personeli tarafından

gerçekleştirilmektedir. Havalimanı işletmecisi açısından yolcuların hızlı ve güvenli bir şekilde terminale alınması hem yolcu memnuniyetini arttıracak hem de havalimanı içerisinde yolcunun uçağa bineceği süreye kadar satın almada bulunma ihtimalini arttıracaktır. Bu durum iki taraf içinde memnuniyet sağlayacaktır.

Havalimanları terminallerinde yolcu ve bagaj kontrolü değişik safhalarda birkaç kez tekrarlanmaktadır (Kesikbaş, 2006). Örneğin; Kayseri havalimanında terminale ilk girişte ilk kontrol noktasından geçilerek check-in bankolarının da bulunduğu terminal binasının ilk bölümüne geçilmekte ve daha sonra biniş öncesi arındırılmış salona girmeden önce tekrar X-ray cihazından geçilmektedir. Bagajlar x-ray cihazlarından geçirilerek kontrol edilmekte, gerekli durumlarda yolcu ve bagajlara manuel arama yapılmaktadır. Yolcuların tekrar tekrar X-ray cihazından geçmesi yolcuların memnuniyetsizliğine neden olmaktadır. Fakat bu alanda çalışan personelin müşteri ilişkileri yönetimini iyi bilmesi yolcuya tatmin edici açıklamalar yapılarak memnuniyetsizliğin giderilmesi gerekmektedir.

Sunulan hizmetlerin belirli bir kalite standardında verilmesi ve her yolcuyla memnun etmek pek olası bir durum değildir. Yolcuların kişilik yapıları, ihtiyaç ve beklentileri birbirinden farklı olmasından dolayı standartlar ve hizmet kalitesi kişilere göre değişmektedir. Havalimanlarında hizmetin nerede, nasıl ve kim tarafından sunulduğu çok önemlidir. İlk karşılaşılan personelin tutum ve davranışları, güler yüzlülüğü, yeteneği ve işini eksiksiz, tam zamanında yerine getirebilmesi müşteriyi doğrudan etkileyebilmektedir. Örneğin; havalimanına gelen bir yolcu havalimanının genel yapısı, yeme-içme yerlerindeki hizmetleri, dekorasyonu ve diğer bütün hizmetlerden memnun kalmış olabilir fakat güvenlik personelinin x-ray cihazından geçerken yolcuya kaba davranması yolcunun memnuniyetsizliğine neden olabilir. Hizmet verilirken yüz yüze iletişim önemli olduğu için, personelin eğitimi, kişisel bilgileri ve yetenekleri müşteri memnuniyeti bakımından büyük önem arz etmektedir (Karahana, 2006).

Ayrıca havalimanı güvenliğinin sağlanması amacıyla girişlerde ki güvenlik hizmeti özellikle yoğun uçuş trafiğinin yaşandığı zamanlarda, havalimanı giriş kapılarında uzun kuyrukların oluşmasına neden olmaktadır (Uzuner, 2003). Bu da yolcuların memnuniyetsizlik algılamasına olumsuz etki edebilir. Bunun için geçişler hızlı bir

şekilde sağlanmalı ve eğer kontrol noktaları yetersiz kalıyorsa gerekli planlamalar yapılarak kontrol noktalarının sayısı artırılmalıdır.

Havalimanlarına güvenli bir şekilde giriş yapan yolcular check-in öncesi ihtiyaçlarını giderebileceği alışveriş mağazaları, eczane, bilet satış ofisleri, banka ve vergi iade büroları, vb. hizmet sunulan alanlara bu bölgeden ulaşabilmektedirler (Gavcar ve Tuncer, 2014).

#### **1.3.2.1.3. Check-in (Yolcu Kabul) Kontuarlarına Yönlendirilme Hizmeti**

Seyahat edecek yolcular, terminale girdikten sonra, uçaktaki yerini kesinleştirmek, bilet kontrolü ve bagaj işlemlerini gerçekleştirmek için check-in bankosuna yönelmektedirler.

Terminal binasına giren yolcunun check-in işlemini, havayollarının kendi personeli tarafından verilebileceği gibi, yoğun zamanlarda anlaşmalı yer hizmeti şirketinin personeli tarafından da verilebilir. Havalimanı girişinde sunulan yönlendirme hizmeti yolcuların daha kısa zaman içinde check-in noktasına ulaşmalarına yardımcı olmakta, havaalanı içindeki kargaşayı önlemekte ve yolcunun kendisini havayolunun bir misafiri gibi algılamasını sağlayan ve müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından olumlu bir faaliyettir (Dursun, 2008). Yolcu istek ve ihtiyaçlarını tespit edecek sistem oluşturulmalı ve hizmet veren tüm kuruluşlar düzenli olarak kalite açısından denetlenmelidirler.

#### **1.3.2.1.4. Bilet, Bagaj ve Check-in Hizmeti**

Havalimanlarında bilet işlemleri havayolu taşıyıcıları bilet işlem bankalarında havayolu şirketlerinin kendi personeli tarafından sürekli olarak yapılan bir faaliyettir. İlk yıllarda manuel olarak yapılan bilet satış ve check-in işlemleri günümüzde teknolojinin de ilerlemesiyle birlikte telefon ve internet üzerinden de yapılabilmektedir. Bununla birlikte aynı zamanda koltuk tahsis ve biniş işlemleri de otomatik olarak düzenlenmiş olmaktadır. Buna bağlı olarak da yolcular check in bankalarında uzun kuyruklarda beklemek zorunda kalmamaktadırlar. Ayrıca son zamanlarda havalimanlarına baktığımızda havayolu şirketleri tarafından bilet işlem bankalarının yanına elektronik bilet satışı yapan otomatik cihazlar konularak

yolculara zaman kazandıracak faaliyetlerde bulunmaktadır. Bu bankolar uçuşa yönelik gecikmeler, iptal durumlarında ve yolcuların özel yardıma ihtiyacı olduğu durumlarda ilk başvuru noktaları olmaktadır (Kesikbaş, 2006).

Check-in bankoları, yolcuların havalimanında güvenlik kontrolünden geldikten sonra ilk yöneldikleri noktalar olarak bilinmektedir. Yolcuların rezervasyon ve bilet satın alma gibi işlemlerini genel olarak seyahat acentelerinde yaptırılmaları sonucunda yolcu ile havayolu personeli arasındaki ilk kişisel ilişki yolcu kontuarlarında başlamaktadır. Burası, yolcuya verilecek özel bilgi ile yolcunun uçuşa ilgili soracağı soruların cevaplandırılacağı yerler olarak, müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemli alanlardır (Dursun, 2008).

Check-in sürecinde yolcuların bagajlarının alınarak doğru etiketlenmesi de yolcu memnuniyeti açısından oldukça önemli olan bir durumdur. Bagajların yanlış etiketlenmesi sonucu bagajlar yanlış varış noktalarına gönderilebilir ve bu durumda bagajların yolculara geç teslim edilmesi, hasar görmesi veya kaybolmasına sebep olabilir. Bu durum bagajı hasar gören veya kaybolan yolcunun aldığı check in hizmetinden memnuniyetsizlik duymasına neden olacaktır (Dursun, 2008).

Check in işlemleri açısından bakıldığında, işlemlerin hızlı bir şekilde yapılması, personelin yardımsever ve ilgili olması, ayrı check in yapılması gibi yolcu beklentileri olabilmektedir. Dakiklik konusunda da uçağın zamanında kalkması, uçuş bilgi ekranlarındaki bilgilerin güncel olması ve yolcuların son gelişmelerden kısa sürede haberdar edilmesi gibi beklentiler ön plana çıkabilmektedir. Güvenlik noktalarında personelin nezaketli ve ilgili olması, rahat bir oturma alanı gibi beklentiler oluşmaktadır. Havalimanlarında işletmeler açısından bir önemli noktada bu beklentilerin zamanında, kaliteli ve tam bir şekilde hizmet sunarak müşteri memnuniyetinin oluşmasını sağlamasıdır (Aslan, 2007).

Havalimanı iç terminal binasındaki check-in bankolarına gelen yolcuların uçuş esnasında uçakta oturacağı koltuk numaraları belirlenerek yolcu bagajları tartılıp etiket yapıştırılmaktadır. Bu işlem sırasında yolcuya tahsis edilecek koltuk için yolcunun fikrinin alınması müşteri memnuniyetini arttıran etmenlerden biridir. Burada dikkat edilmesi gereken nokta yaşlı, bedensel engelli, hamile, hasta yolcular ile çocuklu annelerin acil çıkış kapılarına oturtulmamasının gerektiğidir. Uçaktaki

acil çıkış kapısının bulunduğu koltukların olası acil bir durumda diğer yolcuların uçağı tahliyesine yardım edebilecek olan yolculara verilmesi gerekmektedir (Dursun, 2008).

Havalimanlarındaki check-in noktaları aynı zamanda yaşlı, bedensel engelli, hasta, hamile vb. yolcuların uçağı kabul edildikleri ilk yerler olması nedeniyle bu yolculara verilen hizmetlerin kalitesi yolcuların uçuş esnasındaki konfor ve rahatlığını etkileyecektir. Dolayısıyla check in esnasında sunulan hizmetler yolcu memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Yolcu kabul işleminin son aşaması, yolcuların uçağı binış kısmı olan arındırılmış salonda toplanmasını sağlamaktır. Her yolcuya kabul işleminde bir binış kartı (boarding card) verilir ve bu kart yolcunun uçuş numarası, uçağı binış saatini ve koltuk numarasını göstermektedir (Dursun, 2008). Bu bilgilerin kabul işlemlerini yaptıran yolcuya kısaca anlatılması yolcuların özellikle ilk kez uçuş yapacak kişilerin uçağı sorunsuz bir şekilde ulaşmasını sağlayacaktır. Ayrıca yolcunun havalimanına gelişinden uçağı binışine kadar geçen sürede herhangi bir sıkıntı yaşamaması müşteri memnuniyetini arttıracaktır. Check in işlemini tamamlayan yolcu bagaj ağırlığından kurtulmuş olup yerini de netleştirmiş olmaktadır.

#### **1.3.2.1.5. Boarding Hizmeti**

Check-in işlemi tamamlanan yolcular, ikinci olarak güvenlik kontrolünden geçerek arındırılmış salona geçmektedirler. Yolcuların uçağı binmeden önce son kontrol işlemlerinin yapıldığı bu alanda havayolu taşıyıcıları uçağı binmeden tekrar bir kontrol yapmaktadırlar. Bilet kontrol, oturma yeri tahsislerinin değışiklik işlemleri, uçuşa yönelik bilgilendirmelerin yapılması ve oluşabilecek olumsuzluklara karşı birtakım faaliyetler yapılırken aynı zamanda güvenlik kontrolleri de devam ettirilmektedir (Kesikbaş, 2006).

Check-in işlemi sonucunda ikinci güvenlik kontrolünden geçerek arındırılmış salona ulaşan yolcu gatelere yönlendirilmektedirler. Genellikle uçağı kalkış saatinden 15–20 dakika önce gatelere başlayan boarding işleminde yolcuların binış kartları ve kimlik eşleştirmeleri yapılarak uçağı yönlendirilir. Uçağı kapısı ile terminali birbirine bağlayan bir köprünün (körüük) olmaması veya terminal binası ve uçak arasında mesafenin fazla olması durumunda ise yolcular cobuslarla uçağı

ulaştırılmaya çalışılmaktadır. Burada boarding işleminin tamamlanmasının ardından uçağa gidecek yolcuların, cobuslar da bekleme sureleri, cobusların havalandırması vb. sistemleri memnuniyetlerini etkileyecektir (Dursun, 2008).

Deneyimli ve iş bilgisi çok iyi olan yolcu hizmetleri çalışanının, boarding işlemini en kısa surede tamamlaması buyk önem arz etmektedir. Boarding işleminin uçağa biniş öncesindeki son işlem olması nedeniyle bu hizmette meydana gelecek aksaklıklar telafi edilemeyecek gecikmelere ve bunun yanında müşteri memnuniyetsizliğine yol açabilmektedir (Dursun, 2008).

Bu noktadan sonra yolcunun uçağa binmesi ve havalimanını terk etmesi yolculuğunun fiilen son aşaması olmaktadır.

### **1.3.2.2. Uçuş Sonrası Hizmetler**

Uçuş sonrasında sunulan hizmetler, yolcuların uçaktan iniş yaptıktan sonra havalimanı terminal binasından çıkış yaptıkları ana kadar geçen surede sunulan hizmetlere denilmektedir. Uuşunu tamamlamış olan yolcuların, biran önce iniş yaptıkları havalimanının apron bölgesinden terminal binası çıkış noktalarına ulaştırılması gerekmektedir. Terminal binasına ulaşan yolcular, bagaj alım bölgesinde bagajlarını almak ve bir an önce terminalden ayrılmak istediklerinden dolayı, uçaktaki bagajların boşaltılma ve bagaj bantlarına gönderilme suresi, müşteri memnuniyetini etkileyen unsurlar arasındadır (Dursun, 2008).

Krk sayısı yetersiz veya yoğun havalimanlarında açığa park eden uçakların, kapılarının açılacağı sure öncesinde cobusların uçak altında yer alması ve uçak kapısı açıldıktan sonra yolcuları terminal binasına hızlı ve güvenli bir şekilde taşması gerekmektedir (Dursun, 2008). Uçağın park ettiği anda yolcuların bagajlarının da bir yandan uçaktan indirilmesi ve şut altına sevk edilmesini sağlayacak gerekli ekipman ve personelin uçak altında hazır bulundurulup bu sureteki işlemlerin hızlı bir şekilde yapılması sağlanmalıdır. Kısacası tüm bu faaliyetlerde müşteri memnuniyetini ön planda tutarak, çok hızlı ve hatasız bir şekilde işlemlerin yapılması gerekmektedir.

### **1.3.2.2.1. Pasaport ve Gümrük İşlemleri Hizmetleri**

Havalimanlarında dış hat uçuşlarda uygulanan pasaport ve gümrük işlemlerinde geliş ve gidişleri aynı olmayan terminallerde yolcular birkaç denetimden aynı anda geçirilmektedir. Farklı ülkelerden gelen insanların giriş evraklarının kontrolü ve bagajların kontrolü, kaçakçılığa karşı yapılan denetim işlemleri oldukça yoğun bir işlem süreci gerektirmektedir. Ayrıca gelen uçak sayısı, büyüklüğü, uçaktan gümrük ve g  denetiminin yapıldığı tesislere taşınan yük miktarı, yolcu miktarı gibi nedenlerde pasaport ve gümrük işlemlerinin yapılmasını daha da zorlaştırmakta ve bazen çok zaman alarak yolcu yığılmalarına sebep olmaktadır. Havalimanında personeller bu süreçteki işlemleri yığılmalara sebep olmadan eksiksiz ve akıcı bir Şekilde devam ettirerek yolculara hızlı, etkin, kaliteli bir sunum sağlamalıdırlar (Kesikbaş, 2006).

## İKİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİ YOLCU VE ENGELLİ YOLCULARA YÖNELİK ÇALIŞMALAR

Bu bölümde engelli tanımı, engelli yolcu ve engelli yolcu tipleri ile ilgili kavramlara, engelli yolcularla nasıl iletişime geçilmesi gerektiği, engelli yolcu hakları ve havalimanlarında engelli yolculara yönelik yapılan çalışmalar hakkında ayrıntılı bilgiler verilmiştir.

#### 2.1. Engelli Yolcu Kavram ve Türleri

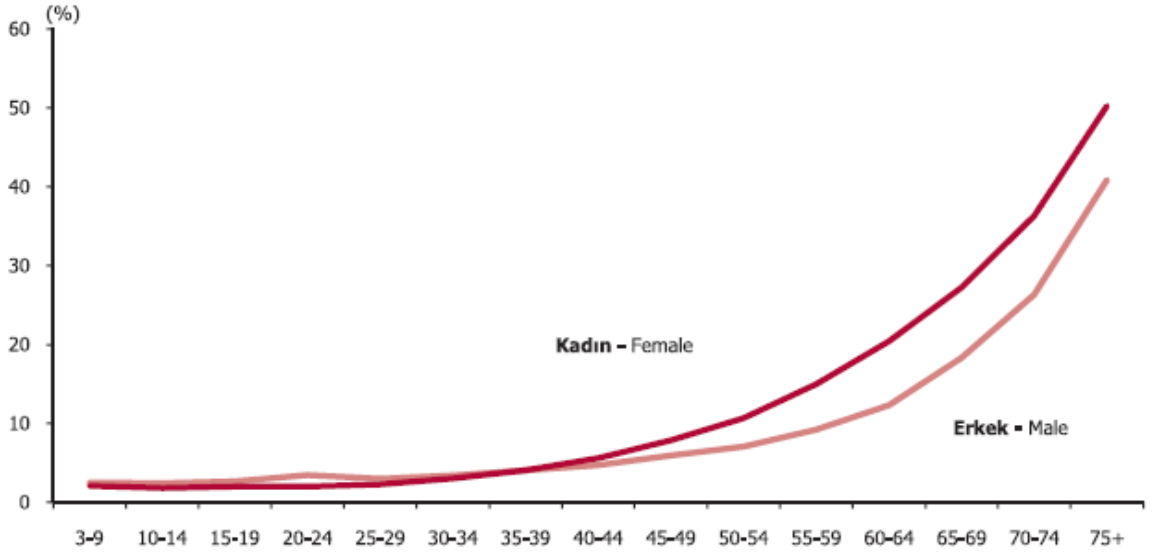
Günümüzde nüfusun yaş ortalamasının ve kronik sağlık problemlerinin artması ile engelli sayısı gittikçe artmaktadır. Ayrıca doğuştan engelli olarak dünyaya gelen insanlarda mevcuttur.

Engelli, doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık ya da kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal olarak sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmesinden dolayı normal yaşamın gereklerini yerine getiremeyen bireylere denir (Kızıлтаş, 2015).

WHO (World Health Organization) Dünya Sağlık Örgütüne göre, 2011 Dünya Engellilik Raporunda belirtildiği üzere 18 yaşın üzerindeki nüfusun %15,6'sının engelli olduğunu, bu oranın %11,8'nin gelir düzeyi yüksek olan ülkelerde olduğunu, %18,0 düşük gelir düzeyindeki ülkelerde olduğu belirtilmiştir (www.who.int, 2011).

Türkiye'de 2011 Nüfus ve Konut Araştırması (NKA) sonuçlarına göre, en az bir engeli (konuşma; görme; duyma; yürüme, bir şeyi taşıma-tutma; merdiven inme çıkma; yaşlılarına göre öğrenme hatırlama gibi) olan nüfusun (3 ve daha yukarı yaş) oranının %6,9 olduğu saptanmıştır. Bu oran içinde erkeklerde %5,9, kadınlarda %7,9 oranında olduğu görülmektedir (TÜİK, 2011).





**Şekil 3.** Türkiye’de yaş gruplarına göre en az bir engeli olan nüfusun oranı  
(Proportion of population with at least one disability by age groups in Turkey)

**Kaynak:** (TÜİK, 2011)

Ulusal Özürlüler Veri Tabanına göre % 29,2’si zihinsel, % 25,6’sı süreğen hastalığı olan, % 8,4’ü görme, % 5,9’u işitme, % 3,9’u ruhsal ve duygusal, % 0,2’si dil ve konuşma ve % 18’i birden fazla özre sahip olduğu görülmektedir (www.tuik.gov, 2011)

Engelliye yönelik farklı kurumlar tarafından yapılmış tanımlamalar söz konusudur. Bu tanımlamalardan bazılarında aşağıda yer verilmiştir.

Dünya sağlık örgütü engelli tanımını noksanlık, özürlülük, maluliyet açısından değerlendirmiş olup (www.who.int/en/, 2011);

- **Noksanlık (Impairment):** Anatomik, Psikolojik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlarda olan eksikliği veya dengesizliği ifade eder.

- **Özürlülük (Disability):** Bir noksanlık sonucu ortaya çıkan ve normal sayılabilecek bir insana göre bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve ya kısıtlanması durumunu ifade eder.

- **Maluliyet (Handicap):** Bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal

sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve ya sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi'nde; engelli, normal bir insanın kişisel ve ya sosyal yaşantısında kendisinin yapması gereken işleri (bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtımsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu) yapamayan kişilerdir şeklinde tanımlanmıştır (Koca, 2010).

Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun tanımına göre; Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi "özürlü" olarak tanımlanmaktadır (SHÇEK Genel Müd., 2010).

**Tablo 4.** Farklı Ülkelerde Engelli Tanımları

<b>Kanada</b>	Örneklem Araştırması, 2001 Oran % 12,24	Fiziksel veya zihinsel koşullar veya sağlık sorunları nedeniyle, yaşitları için normal sayılan aktiviteleri yerine getirmede sınırlılıkları olan kişiler (Statistic Canada, 2003)
<b>Yeni Zelanda</b>	Örneklem Araştırması, 2001 Oran % 20	Bir bozukluk sonucu, normal tarzda veya normal kabul edilen sınırlar içinde bir aktiviteyi gerçekleştirme becerisinde kısıtlılık veya yetersizlik (Statistics New Zeland, 2002)
<b>Avrupa</b>	Nüfus Sayımı, 1991 Oran % 5,55	Özürlü kişiler (handicapped persons) fiziksel ya da zihinsel hastalıkları olan kişilerdir. Özürlülük hastalığa bağlı olarak kişisel yeteneklerdeki sınırlılık ile ortaya çıkar (UN, 1996)
<b>Uganda</b>	Nüfus Sayımı, 1991 Oran % 1,16	Kişinin sosyal yaşamını ve çalışma yaşamını normal yaşamasına engel olan herhangi bir durum (UN, 1996)
<b>Türkiye</b>	Örneklem Araştırması, 2002 Oran % 12,29	Doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişilerdir (DİE ve ÖZİ, 2004).

**Kaynak:** Mülayim, 2009

Konumuz itibari ile bakıldığında engelli yolcu tanımı engelli tanımı ile benzerlik gösterip bu duruma sahip olan yolcu şeklinde değerlendirilebilir. Bu noktada engelli yolcu türleri şu şekilde değerlendirilebilir (www.sunexpress.com, 2016);

➤ **WCHR (Yürüme Engelli Yolcu):** İskelet (kemik), kas ve sinir sistemindeki bozukluklar ve fonksiyon kaybı sonucu, bedensel işlevlerini çeşitli derecelerde kaybeden ve bu nedenle hareket gücünü yaşayan yolculardır (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012). Bu yolcular, uçağın merdivenlerinden inebilen/çıkabilen ve uçak içerisinde koltuğuna kadar giderek oturabilecek durumda olan yolcudur. Bu yolcular tekerlekli sandalyeye sadece uçağa gidine kadar ihtiyaç duymaktadır.

➤ **WCHS (Ağır Yürüme Engelli Yolcu):** Yolcu merdiven inip çıkamaz fakat uçak içerisinde koltuğuna kadar giderek oturabilecek şekildedir. Sadece uçağa gidinceye kadar tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duymaktadır.

➤ **WCHC (Yürüyemeyen Yolcu):** Kabin içerisinde koltuğu ulaşma ve koltuğuna oturma esnasında yardıma ihtiyacı olan yolcudur. Kendi başına dik olarak koltuğunda oturabilmektedir.

➤ **BLIND:** Çeşitli nedenlerle doğuştan ya da sonradan kısmen veya tamamen görme kaybı olan kişiler görme engelli yolcular olarak tanımlanabilir (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012).

➤ **DEAF:** Tek veya iki kulağında kısmi veya tam işitme kaybı olan yolculardır (Kosor, 2011).

➤ **DEAF/MUTE:** Konuşma ve işitme engelli olan yolculardır.

➤ **DPNA:** Gelişimsel veya zihinsel engelli olan yolculardır. (Örneğin: öğrenme zorluğu olan, alzheimer, down sendromu vb. engellere sahip olan yolculardır.)

Bu tür engellere sahip yolcuların seyahatleri sırasında yanlarında refakatçi olmadan yolculuk yapabildikleri görülmektedir. Bunların yanı sıra engelinden dolayı havayolunu kullanırken yanlarında refakatçi bulundurmak zorunda olan engelli yolcular da bulunmaktadır. Bunlar;

- Bu yolcular, ihtiyaçlarını kendi başına karşılayamayan ve gerekli durumlarda kendi başına uçaktan tahliyesini yapamayacak durumda olan yolculardır (www.turkishairlines.com, 2016),
- Hem görme hem de işitme (deaf&blind) engeli olan yolculardır (www.sunexpress.com, 2016),
- Yalnız uçan psikoz (ruhsal bir hastalık) hastası yolcular (www.sunexpress.com, 2016) ,
- Uçuş öncesinde yolculara aktarılan emniyet bilgilerini anlayamayacak ve/veya uygulamayacak seviyede zihinsel, psikolojik ve bedensel gelişim engeli olan yolcular (www.turkishairlines.com, 2016),
- Emniyet kemerini tek başına bağlayamayacak ve açamayacak, kabin basıncının düşmesi halinde baş üstü panelinden düşecek olan oksijen maskesini tek başına takamayacak ve gerekli hallerde can yeleğini tek başına giyemeyecek durumdaki engelli yolcular (www.sunexpress.com, 2016),
- Her türlü kişisel bakım, yemek yeme, ilaç içme veya çocuk bakımında yardım talebi olan yolcular refakatçi ile uçmak zorundadır (www.sunexpress.com, 2016),
- Uçakta bakıma muhtaç durumda olan hasta yolcular ancak refakatçileri ile birlikte uçabilirler (www.turkishairlines.com, 2016).

Engellilerin bu özelliklerine bakıldığında havayolunu tek başına kullanmak isteyen, engelli yolcularla (yürüme, görme, işitme, konuşma vs.) iletişime geçerken daha özen gösterilmesi gerektiği görülmektedir. Bu noktada engelli yolcularla nasıl iletişim kurulması gerektiği aşağıda belirtilmiştir.

## **2.2. Engelli Yolcu Türlerine göre İletişim Şekilleri**

Özürü birey ile iletişim kurarken kendine özgü kişiliği olduğunu, kendi kararlarını kendisinin verebildiğini unutmamalı ve buna dikkat edilmelidir. Özel durumları nedeniyle farklı ihtiyaçları olan bu kişilerle iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken bazı hususları bilmek gerekir

Engelli insanlar, duydukları ihtiyaçlar dışında diğerleri gibi saygı görüp dikkate alınmak isterler. Bu nedenle onlarla iletişim kurarken diğer insanlara nasıl davranılıyorsa öyle davranılması gerekir. Onların engelli olmasından dolayı görmezden gelme ya da gösterilen aşırı ilgi olumsuz etkilenmelerine neden olabilir (www.ibb.gov.tr, 2016).

Refakatçi ile uçacak engelli yolcular havalimanına geldiğinde ona yardım eden, onu anlayan bir yardımcısı olması sebebiyle o yolcularla iletişim kurma sıkıntısı fazla yaşanmamaktadır. Gerekli yardım ve ihtiyaçlarını, yanında bulunan yardımcısı çalışanlara izah edebilmektedir. Bu yüzden tek başına yolculuk yapan engelli yolcularla iletişim kurmayı bilmek daha önemli hale gelmektedir. Bu yolcular ile iletişim kurarken dikkat edilmesi gereken hususlar aşağıda verilmiştir.

**WCHR (Yürüme Engelli Yolcu);** Yürüme engelli bir yolcuyla iletişim kurarken öncelikle o yolcudan izin istenilmesi gereklidir. Onun talebi üzerine müdahale edilmelidir. Fiziksel temas esnasında yanlış bir hareket yapmak yolcuyla zor duruma düşürebilir. Özellikle engellilerin kullandıkları tekerlekli sandalye veya koltuk değnekleri gibi yardımcı araçlar onların bir parçası olmuş durumdayken onlara bilinçsiz müdahale etmek yolcunun dengesini bozabilir. Bu yüzden çalışan personel engelli yolcudan kendisini yönlendirmesini rica etmelidir. Ayrıca bazı konularda da dikkat etmesi gerekmektedir. Bunlar (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012);

- Engelli birey tekerlekli sandalye kullanıyor ise onunla konuşurken göz hizasına gelecek şekilde yer alarak konuşulmalıdır.
- Bedensel engelli yardım istemediği sürece koluna girip tutulmamalıdır. Bu durum yolcunun rahatsız olmasına ya da düşmesine neden olabilir.
- Tekerlekli sandalye yolcunun kendine ait özel alanı olduğundan bir eşya niyetiyle sandalyesine yaşlanılmamalı, itip çekilmemelidir. Eğer koltuk değnekleri kullanıyorsa izinsiz dokunulmamalıdır.



**Resim 1.** Yürüme Engelli Birey

**DEAF:** İşitme engelli yolcu anlamına gelip onlarla iletişime geçerken dikkat edilmesi gereken durumlar şu şekildedir ([www.turkisaretdili.org/isitme-engelli](http://www.turkisaretdili.org/isitme-engelli), 2016);

➤ İşitme engelli ya da işitme güçlüğü yaşayan yolcuyla konuşmaya başlarken, öncelikle kendisiyle konuşulduğunu fark etmesi sağlanmalıdır. Duruma göre el işareti kullanılmalı ya da kişinin omuzuna hafifçe dokunulmalıdır. Kişinin işitme cihazı kullanıyor olabilme ihtimaline karşı kesinlikle kişiyle bağırarak konuşulmamalıdır.

➤ Öncelikle işitme engelli yolcunun ne tür iletişim şekli kurmayı tercih ettiği anlaşılmaya çalışılmalıdır. Kişinin tercihinine göre işaret dili, jest, sözlü veya yazılı iletişim şekillerinden biri tercih edilebilir. İşitme engelli yolcunun konuşmasını anlamakta güçlük çekiliyorsa bu durum kişiye anlatılmalıdır.

➤ Yolcunun anlamadığı cümleleri sürekli tekrarlamak yerine, söylemek istenileni farklı şekilde ifade etme şekilleri denenmelidir. Konuşurken anlatılmak istenenler

açık, anlaşılır kelimelerle, yavaşça anlatılmalıdır. Bu şekilde az duyan engelli yolculara dudak okuyabilme imkânı verilmiş olur.



**Resim 2.** İşitme Engelli Birey

**BLIND:** Görme engelli yolcularla iletişime geçerken dikkat edilmesi gereken hususlar da şu şekildedir;

➤ Görme engeli olan bir yolcuya yardıma ihtiyacı olup olmadığı sorulmalıdır. Eğer görme engelli bir yolcuya belli bir yere kadar eşlik edilmesi gerekiyorsa yolcunun koluna girilmesi daha doğru olur. Kesinlikle yolcuya kolundan, omzundan, belinden, elbisesinden çekiştirerek yardım etmeye çalışılmamalıdır (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012).

➤ Alan içerisinde yolcuyla yürürken iniş ve çıkışlara bir adım kala yavaşlamak kişinin durumu anlaması için yeterli olup kişiyi uyarmaya gerek kalmayacaktır (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012).

➤ Görme engelli kişiye oturacağı bir yer gösterilmek isteniyorsa mümkünse sandalyenin arka kısmına dokunması sağlanmalıdır (Kızıldaş, 2015).



- Tamamen görme problemi olan veya görme oranı oldukça düşük olan yolcuya personel uçak içerisine kadar eşlik etmeli ve diğer yolculardan daha önce uçağa binmesi sağlanmalıdır (Karataş, Eymür ve Aydın, 2012).
- Görme engelli bir yolcu ile iletişim kurmaya çalışan personel diğer yolcularla olduğu gibi normal ses tonuyla konuşmalıdır (Kızıлтаş, 2015).
- Görme engelli bir kişiyle konuşulurken yanından ayrılması gerekiyorsa kişiye haber verilmesi gerekmektedir. Yoksa kişinin konuşmasına devam etmesini söz konusu olabilir (Kızıлтаş, 2015).



**Resim 3.** Görme Engelli Birey

Kısaca havalimanlarındaki personellerin yanında refakatçi olsun veya olmasın engelli yolcularla konuşurken ve ya bir şey anlatmaya çalışırken kişiye doğru dönmesi ve bu şekilde iletişime geçmesi gerekmektedir. Ayrıca kullanılan kelimelerin özenle seçilmesi acıma, küçük görme, şeklinde ifadeler kullanılmaması gerekmektedir. Engelli yolcunun yardıma ihtiyacı söz konusu ise yardım edilmeli yoksa izin alınmadan kişiye direk müdahaleden uzak durulmalıdır.



### 2.3. Hukuki Açıdan Engelli ve Engelli Yolcu Hakları

Türkiye’de özürllülere yönelik 1981 Anayasasının 42. 50. ve 61. Maddelerinde yer verilmektedir. Bu maddeler, özürllülerin eğitime ve çalışma hayatına yönelik özel tedbirlerin alınması ve korunması için devleti görevlendirmektedir. Öncelikle engellerinden dolayı özel eğitime ihtiyacı olan kişileri topluma yararlı kılacak tedbirlerin alınması gerektiği vurgulanmış daha sonraki madde ise bedeni ve ruhi yetersizliği olan engellilerin çalışma hayatında özel olarak korunmasının devlet görevi olduğu belirtilmiştir. Anayasanın sosyal güvenlik bölümündeki 61. Maddede ise devlet, özürllülerin korunmasını ve toplum hayatına intibakını sağlayıcı tedbirleri alır hükmü vardır (ww.tbmm.gov.tr, 1982).

Engellilerin eğitim, çalışma, topluma katılım ve korunma haklarına ilişkin hedeflere; kalkınma planları ve yıllık programlarda yer verilmektedir. Özürllülere yönelik olarak eğitim, sosyal yardım, sosyal hizmet, vergi ve istihdam ile ilgili yasalarda çeşitli düzenlemelerde mevcuttur (Artar ve Karabacakoglu, 2003). Ayrıca engelliler için Türkiye’de ulaşılabilirlik mevzuatı da bulunmaktadır. (Ek:3) .

Engelli hakları kanunun da engelliler için planlama, tasarım, imalat, inşaat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanması gerektiği bildirilmiştir. Ayrıca özel ve toplu taşıma sistemleri ile sürücü koltuğu hariç dokuz veya daha fazla koltuğu bulunan özel ve kamu toplu taşıma araçlarının engellilerin erişebilirliğine uygun olmasının zorunlu hale getirildiği belirtilmiştir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005). Engelli hakları kanunu ile engelli bireylerin toplumdan ve sosyal hayattan uzaklaşmasını önlemek için her türlü açık veya kapalı alanlara erişilebilirliğinin sağlanması amaçlanmıştır.

Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına ilişkin talimat gereği terminal işleticisinin engelli yolcular (PRM) için alt yapı ve hizmet sunumu bakımından, ilgili ulusal mevzuata uyma zorunluluğu getirilmiştir (SHT-33B-02, 2014).

Engelli yolcular için verilen haklar, havayollarına ve havalimanlarına göre değişiklik arz etmektedir. Engelsiz Havalimanı unvanı almaya hak kazanan havalimanları, engelliler için belirlenen standartları yerine getirmekle yükümlüdür. Bu uygulamanın henüz tüm havalimanları tarafından yerine getirildiği söylenemez. Ancak 2015 yılı

sonunda bu düzenlemelerin tüm havalimanları için zorunlu hale geldiği Ulaştırma Bakanlığı tarafından bildirilmiştir. Buna göre yakın zamanda tüm havalimanlarının engelliler için belirtilen standartları yerine getirmesi gerektiği söylenebilir. Engelliler için havalimanlarında yapılması gereken çalışmalar aşağıda belirtilmiştir.

#### **2.4. Engelliler için Havalimanlarında Yapılması Gereken Çalışmalar**

Engelli yolcularında havalimanı içerisinde rahatlıkla hareket edebilmesi, ihtiyaçlarını tek başına giderebilmesi, birilerinden yardım istemeden gerekli yerlere ulaşabilme özgürlüğüne sahip olması gerekir. Bunun için terminal işletmecisinin en başta Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün düzenlediği engelsiz havalimanı kriterlerini yerine getirmesi gerekir. Bu düzenlemeler, öncelikle bina ve terminal içinde yapılması gereken düzenlemeler ve otoparkta yapılması gereken düzenlemelerden meydana gelmektedir.

##### **2.4.1. Bina ve terminal içindeki düzenlemeler**

Bina ve terminal içindeki düzenlemeler, terminaldeki fiziksel şartların düzeltilmesine yönelik yapılması gereken işlemler ile engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı olan yolcuların havalimanına gelişinden uçağa geçişine kadarki geçen süreç içinde ihtiyacı olabilecek hizmetleri içermektedir. Havaalanı işletmecisi ve/veya terminal işletmecisinin uygulaması gereken bu düzenlemeler aşağı da belirtilmiştir.

a) Havalimanı terminal işletmecisinin havaalanı şartlarını da dikkate alarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı olan kişilerin havaalanına varışlarında yardım talep edebilecekleri en az bir yardım isteme noktası oluşturması gerekir (SHT, 2015). Bu danışma noktası tüm engelli yolcular için ulaşımı kolay ve fark edilebilir şekilde yapılmalıdır.



**Resim 4.** Engelli Danışma Noktası

b) Danışma birimlerini ve yardım isteme noktalarını açık ve anlaşılabilir bir şekilde gösteren ve terminal kolaylıklarına ilişkin temel bilgileri içeren yönlendirme levhalarını uygun yerlere yerleştirilmesi gerekir (SHT, 2015). Yerleştirilen bu yönlendirme levhalarının tüm engelli gruplarının ihtiyacına cevap verecek nitelikte ve ilgili engel gruplarının anlayabileceği şekilde olması gerekmektedir. Örneğin görme engelli bir yolcu için hissedilebilir açıklamalı panolar kullanılırken, duyma ve işitme engelli yolcular için görsel olarak fark edilebilir yönlendirme levhalarının kullanılması gerekmektedir.



**Resim 5.** Yönlendirme Levhası

c) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların check-in işlemlerini kolaylıkla yapabilmeleri için yer hizmeti kuruluşlarının en az bir TSE standartlarında engelli check-in kontuarı oluşturması gerekir (SHT, 2015).

Engelli kontuarları, tekerlekli ve kısa boylu engelli yolcular için uygun seviyede olmalıdır. Ayrıca yolcunun fazla bekletilmeden işlemlerinin hızlı gerçekleştirilebileceği kolaylıkların sağlanması gerekir. Örneğin bir engelli yolcu havalimanına gelmeden de online check-in yapabilmelidir. Check-in sonrasında uçağa kadar yardım edebilecek personellerin görevlendirilmesi gerekmektedir.



**Resim 6.** Engelliler İçin Check-İn İşlemi

**Kaynak:** www.biletdestek.com, 2015

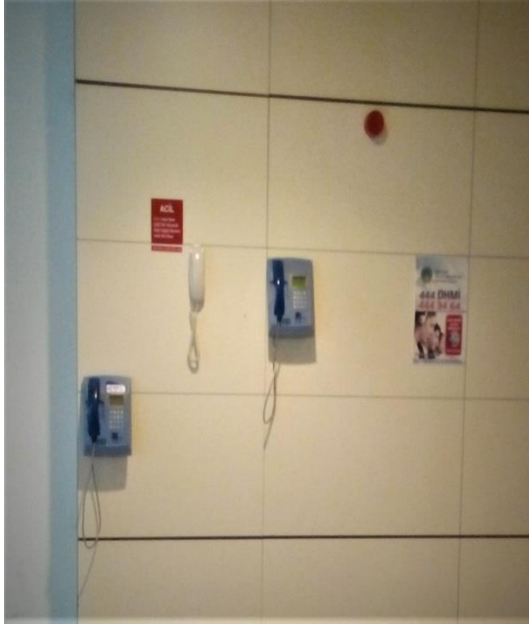
ç) Terminal binası içerisinde tuvalet, restoran, mağaza, kontuar ve iletişim ekipmanları gibi tüm kolaylıkların engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların rahat ulaşabilecekleri yerlerde bulunması gerekir (SHT, 2015). Bu düzenlemeler yapılırken tüm engelli gruplarının düşünülmesi gerekir. Örneğin; tekerlekli sandalye kullanan engelli yolculara yönelik olarak uygun yükseklikte ankesörlü telefonlar sağlanmalıdır. Ayrıca engelli destek ekibine yönlendirilmiş direkt telefon uygulamasının olması onlar için büyük bir kolaylık sağlayabilir.



**Resim 7.** Yönlendirme



**Resim 8:** Kabartmalı yazı



**Resim 9.** Ankesörlü Engelli Telefon



**Resim 10.** Engelli Lavabosu

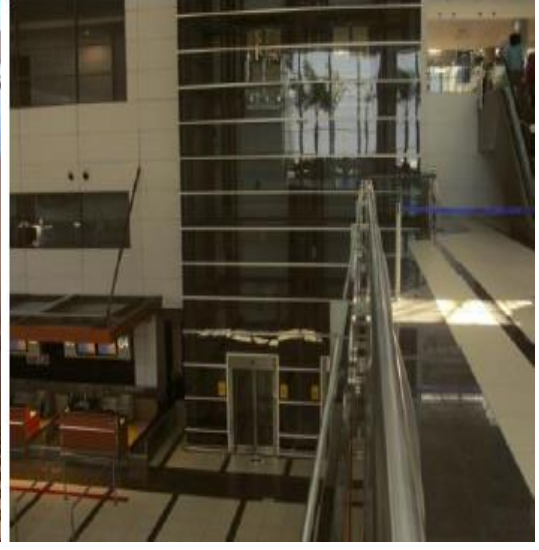
d) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin kullanımı için terminal içerisinde TSE standartlarına uygun ıslak hacimli alanlar oluşturulmalıdır (SHT, 2015).

e) Terminalde bulunan asansör veya yürüyen merdivenler engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin rahat ulaşımını sağlayacak şekilde TSE standartlarına göre düzenlenmelidir (SHT, 2015). Örneğin; Asansör, yürüyen bantlar, merdiven ve rampaların giriş ve çıkışlarında uyarıcı yüzeyler yerleştirilmelidir. Asansörlerde sesli uyarı sistemi oluşturulmalıdır.





**Resim 11:** Lift uygulaması



**Resim 12:** Engelli asansörü

**Kaynak:** Yeğnidemir, 2015

f) Engelli yolcular için TSE standartlarına uygun hissedilebilir yüzey uygulamaları yapılmalıdır (SHT, 2015). Zeminlerde hissedilebilir çubuk yüzeyler ile yönlendirmelere yer verilmeli ve kesik kubbe uygulaması ile uyarı noktaları olmalıdır (dönüş vs.). Ayrıca bu hissedilebilir yüzey ile totemlere ve hizmet noktalarına kesintisiz ulaşım sağlanmalıdır.



**Resim 13.** Ankara Esenboğa Havalimanı Hissedilebilir Yüzey

g) Terminallerde bulunan koltuk kapasitesinin %5'inden az olmamak kaydı ile engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için oturma koltuklarının oluşturulması gerekir (SHT, 2015).



**Resim 14.** Ankara Esenboğa Havalimanı Engelliler İçin Oturma Koltukları

ğ) Terminallerdeki otomatik cam kapılar ile dış ve iç cephelerdeki tehlike yaratabilecek camlı yüzeyler TSE standartlarında belirgin hale getirilmelidir (SHT, 2015). Bu şekilde olası kazalar önlenmiş olacaktır.



**Resim 15.** Kapı işaretleri

**Kaynak:** Yeğnidemir, 2015

h) Terminal işletmecisi tarafından dış hat trafiğine açık havaalanlarında, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı engelli yolcular için erişilebilir bir pasaport kabini oluşturmalı ve bu yolculara öncelik verilmesi sağlanmalıdır (SHT, 2015).

Genel olarak bakıldığında terminal işletmecisi havalimanı binası içerisinde yapacağı düzenlemelerle yukarıda belirtilen kriterleri yerine getirmek zorundadır. SHGM tarafından belirtilen bu kriterlere ek olarak veya o havalimanı için farklı bir durum söz konusu ise bunları da terminal işletmecisinin yapması gerekir. Nitekim her birey özgürce ulaşım hakkını kullanmak istemektedir. Nasıl ki normal bireyler için sürekli yeni düzenlemeler yapılmak da ise aynı şekilde engelli bireyler için de bu kriterler dışında kolaylık sağlayacak yeni düzenlemeler yapılabilir. Bunlara ek olarak terminal ve bina düzenlemelerinin yanında engelliler için havalimanı otoparkında da düzenlemeler yapılmalıdır.

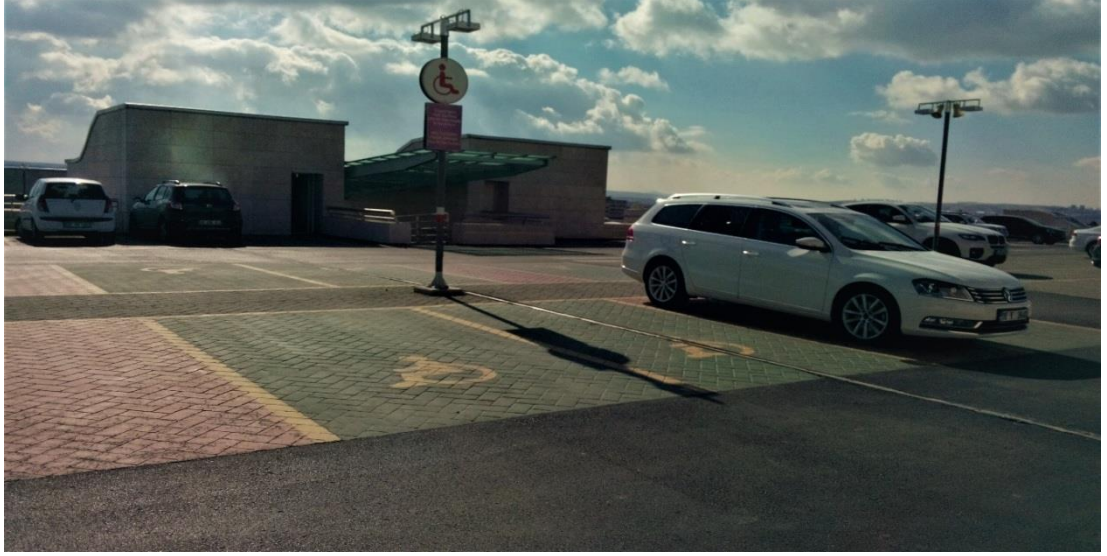
#### **2.4.2. Otopark Düzenlemeleri**

Havalimanını kullanan engelli yolcuların açık ve kapalı otoparklarda araçlarını park etmekte zorluk yaşamamaları adına Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından havalimanı otopark düzenlemeleri için belirli kriterler oluşturulmuştur. Bu kriterler aşağıda belirtilmiştir (SHT Engelsiz, 2015);

a) Havaalanı/terminal işletmecisi, havaalanı koşullarını dikkate alarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere havaalanı otoparkında park yeri oluşturmalı ve havaalanına varış ve ayrılışlarında TSE standartlarına uygun fiziksel tedbirleri alarak engelli yolcular için kolaylıklar sağlamalıdır (SHT, 2015).

Engelsiz havalimanı projesinde de belirtildiği üzere en az 1 den fazla olmak üzere, otopark kapasitesinin %5'i kadar engelli yolcular için otopark yeri olmalıdır. Engelli otopark alanlarına hem yer yüzeyinde hem de dikey olarak işaretler konulmalı ve engelli dışındaki araçların kullanımını engellemek için gerekli uyarı ve cezalar belirtilmelidir. Bunların yanı sıra otoparklar, giriş ve engelli asansörlerine yakın olmalı ki engelli yolcu kolaylıkla havalimanına ulaşabilmelidir.





**Resim 16.** Ankara Esenboğa Havalimanı Engelli Otopark Sahası

b) Havaalanı/terminal işletmecisinin engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için otoparktan yardım isteme noktalarına rahatlıkla ulaşabilmeleri için gerekli fiziksel tedbirleri alarak kolaylık sağlaması gerekir (SHT, 2015).

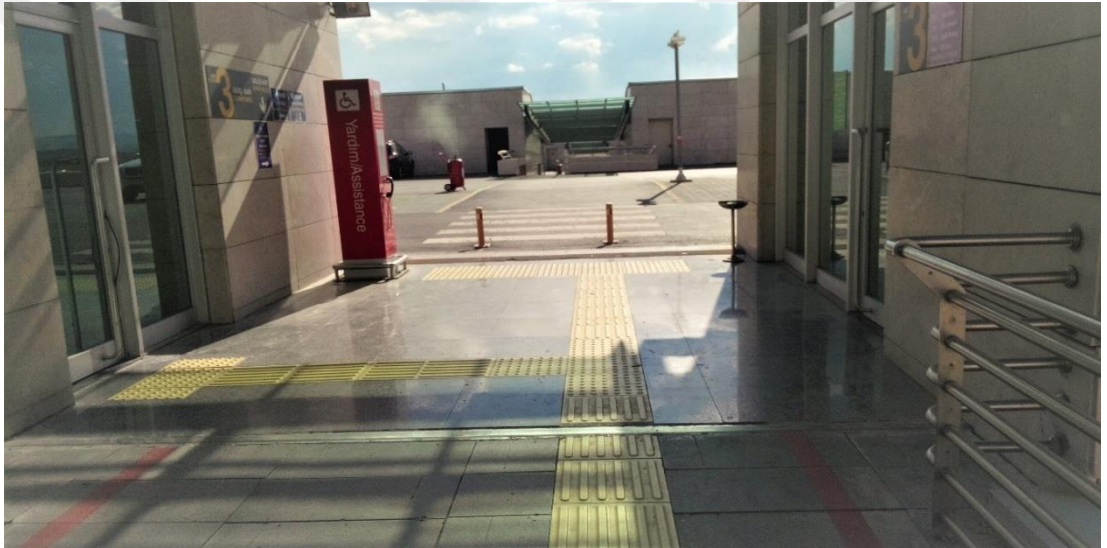
Engelliler için yardım isteme noktaları yolcunun kolaylıkla ulaşabileceği görünür bir yerde olmalıdır. Bunun için tüm engelli gruplarının rahatlıkla fark edebileceği alanlar tercih edilmelidir. Yönlendirme levhaları, yazı boyutları, renkler, hissedilebilir yüzeyler kullanılmalıdır. Danışma masası boyu, tekerlekli sandalye veya kısa boylu engelli yolcu seviyesinde yapılmalıdır.



**Resim 17.** Ankara Esenboğa Havalimanı Engelli Danışma Noktası

c) Havaalanı/terminal işletmecisi, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için kendilerine yardımcı olacak kişiler ile kolay iletişim kurmalarına imkan sağlayacak şekilde park yerlerinin yakınına dâhili telefon veya diyafon sistemleri kurmalıdır (SHT, 2015).

Havalimanlarında engelliler için ayrılan otopark alanlarını kullanan yolcuların yardım talebi için otopark içinde telefon kullanabileceği kulübeler oluşturulmalıdır. Bu tekerlekli yolcu için alçak ulaşılabilir boyda, hissedilebilir yüzeyle hemen ulaşılabilen ve kabartmalı yazılarla gerekli yardım ve bilgilerin verildiği özellikte olmalıdır.



**Resim 18.** Ankara Esenboğa Havalimanı Engelliler İçin Otopark Kısımında Telefon İmkânı

## **2.5. Engelsiz Havalimanı Çalışmaları**

Havaalanlarında engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların zor durumda kalmaması adına ve sunulan hizmetlerle ilgili engelli yolculara gerekli kolaylıkların sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcular ile eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkanların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunmadan yerine getirilmesi ve söz konusu yolcular için hava ulaşımında tüm engellerin ortadan kaldırılması amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Havaalanı Projesi başlatılmıştır (web.shgm.gov, 2015).



havalimanından 36 tanesine SHGM tarafından engelsiz havalimanı unvanı verilmiştir. (Ek:2 )

Bir havaalanındaki tüm kuruluşlar SHGM tarafından belirlenen engelsiz havalimanı şartlarını yerine getirdiğinde o havaalanına - “Engelsiz” Havaalanı - unvanı verilerek havaalanında hizmet veren, havaalanı işletmecisi dâhil, tüm kuruluşların SHGM tarafından verilen yetki belgesi, ruhsat, sertifika gibi izin belgelerinin temdit ücretlerinde yüzde 30 indirim uygulanmakta idi. SHGM'nin 2016 yılında aldığı bir karar ile engelsiz havalimanı projesi sonlandırılarak tüm havalimanlarının engelsiz havalimanı standartlarına uyması yasal zorunluluk haline getirildiği bildirilmiştir. Yapılan bu yeni düzenleme ile 2017 yılı itibariyle, engelsiz havalimanlarına özel olarak uygulanan %30 indirimlerin uygulanmayacağı böylece Türk sivil havacılığında, engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı olan yolculara verilecek hizmetlerin standart bir şekilde yürütülmesi hedeflendiği açıklanmıştır.

## ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

### ANKARA ESENBOĞA HAVALİMANINI KULLANAN ENGELLİ YOLCULARA YÖNELİK UYGULAMA

Bu bölümde engelsiz havalimanı olan Ankara Esenboğa Havalimanı örnek alınarak engelli yolculara yönelik verilen hizmetleri engelli yolcuların değerlendirmelerine yer verilmiş olup, engelli yolcuların söz konusu hizmetlerden genel memnuniyet düzeyleri belirlenmiş ve bu doğrultuda karar vericilere ve uygulayıcılara sonuçta da engelli yolculara yönelik hizmet kalitesi iyileştirmeleri yapmak üzere öneriler sunulmuştur.

#### 3.1. ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bu uygulama, havalimanını kullanan engelli yolculara verilen hizmetlerin iyileştirilmesi ve engelli yolcuların ihtiyaç duydukları ek hizmetlerin de belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Ülkemizde havalimanını kullanan engelli yolculara verilen hizmetlerin değerlendirilmesi, engelli yolculara verilen hizmetlerin memnuniyet derecesinin ölçülmesi ve verilen hizmetlere ek olarak nelerin yapılması gerektiği üzerine yeteri kadar çalışma yapılmamıştır. Bu çalışmada engelsiz havalimanı olan Ankara Esenboğa Havalimanı örnek alınarak engellilere yönelik verilen hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilip bu konuda nelerin yapılabileceği konusunda öneriler sunulmuştur.

#### 3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Teknolojinin ve iletişimin baş döndürücü bir hızla geliştiği yüzyılda, içinde yaşadığımız dünyanın ortak bir pazar alanına dönüşmesi kaçınılmaz bir hal almıştır. Bu bağlamda ulaşım ağlarındaki iyileştirmelerin katkısıyla; seyahat eden insan



sayısının arttığı ve milyonlarca insanın sürekli hareket halinde olduğu bir yaşam biçimi tüm dünyaya yayılmış durumdadır. Ulaşım alanındaki tüm bu iyileştirmeler neticesinde, hem zaman hem de güvenlik noktasındaki kazanımlar, havayolu kullanımını en çok tercih edilen ulaşım sistemi haline getirmiştir. Tüm ulaşım sistemlerinde olduğu gibi havayolu ulaşımını tercih eden yolcular arasında engelli bireylerinde sayısının azımsanmayacak boyutlara ulaştığı söylenebilir.

Engelli yolcuların havalimanlarını kullanırken birçok sıkıntıyla karşı karşıya kaldığı bilinmektedir. Bu sıkıntıları ortadan kaldırmak amacıyla havalimanı tasarım sürecinde engellilere yönelik yapılması gereken kolaylıkların planlanması gerekmektedir. Mevcut havalimanlarında ise sağlanması gereken kolaylıklar için havalimanı terminal binasında düzenlemeler yapılması ve engellilere verilen hizmetlerin kaliteli bir şekilde artırılması gerekmektedir.

Engelsiz havalimanlarında engelli yolculara yönelik birçok hizmet sunulmaktadır. Havalimanlarında sunulan bu hizmetlerin kalitesi yolcuların memnuniyet düzeylerini etkilemektedir. Bu nedenle öncelikle müşteri memnuniyetinin sağlanması için yolcuların istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve yolcuların memnuniyetsizlik duyduğu unsurların tespit edilmesi gerekmektedir. Yapılan çalışmada Esenboğa havalimanı içerisinde engelli yolculara özgü sunulan hizmet sürecinin herhangi bir aşamasında ortaya çıkan memnuniyetsizliklerin ve/veya aksaklıkların tespiti ve yolculardan gelen istek ve beklentilerinin belirlenmesi açısından büyük bir önem arz etmektedir.

Literatürde, havalimanı terminal binalarının kapasite kriterleri, plan tipleri ve seçimleri için ihtiyaç programlaması ve engelliler için mekân tasarımı üzerine çalışmaların olduğu görülmekle birlikte, Engelsiz havalimanı ve engelli yolculara yönelik akademik çalışmalar yeterince mevcut değildir.

Yeğnidemir tarafından “Engelsiz Havalimanı” Projesi Ve Havalimanı Terminal Binalarının Engelliler Açısından Örneklerle İncelenmesi” üzerine yapılan çalışmada engelli bireylerin herhangi bir zorlukla karşılaşmadan ulaşımını sağlayabilmeleri için geliştirilmiş standartlardan bahsedilmiş ve SHGM'nin belirlediği kriterler ile erişilebilir mekân tasarımı için gereken kurallar derlenerek bir tasarım kılavuzu oluşturulmuştur (Yeğnidemir, 2013).

Mülayim “Bedensel Özürlüler İçin Mimari Mekân Tasarımı” adlı çalışmasında, ortopedik engellilerin ulaşım ve mekân içinde düzenlemelerin nasıl olması gerektiği ve uyulması gereken standartları incelemiştir. Mekân içerisinde özürülülerin hareketleri kısıtlanmadan yaşayabilmeleri için çözüm önerileri sunmuştur (Mülayim, 2009).

Wells’in tarafından “Airport Planning and Management” çalışmasında, havaalanları sistemleri, işletmesi, planlaması ve gelecekteki taleplere ilişkin işletme tahminlerine yer verilmiştir (Alexander T. Wells & Seth B. Young, 2004).

Gavcar ve Tuncer’in tarafından 2014 yılında yapılan “Havalimanı Terminal Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi” adlı çalışmada yolcular açısından terminal hizmet kalitesini oluşturan faktörler belirlenmiş ve bu faktörlerin terminal hizmet kalitesine etkisi tespit edilmeye çalışılmış (Gavcar ve Tuncer, 2014).

Kayapınar tarafından “Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi” konulu çalışmasında havalimanlarında yolcuların istek ve beklentilerin belirlenerek anket yoluyla yolcuların algıladığı ile beklediği hizmet kalitesi ölçülmüştür. Bunun sonucunda hizmet kalitesini iyileştirecek teknik gereksinimler belirlenmiş ve çok amaçlı matematiksel modeller kurulmuştur (Kayapınar, 2012).

Sonuç olarak kaynaklara bakıldığında, yeni bir kavram olan “Engelsiz Havalimanı” na dair çok araştırma olmamakla birlikte, çoğu yazarın havalimanı terminal binalarının kapasite kriterleri, plan tipleri ve seçimleri için ihtiyaç programlaması ve engelliler için mekân tasarımı üzerine çalışmaların olduğu görülmektedir. Havalimanlarında engelli yolculara yönelik yapılan düzenlemeler ve verilen hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilmesi, ek olarak yapılan standart hizmetlerin yanında farklı ihtiyaçların ortaya çıkarılması adına bir çalışma yapılmamıştır.

Bu çalışmanın amacı da; engelli yolcuların havalimanlarına gelişinden uçağa binişine kadar geçen sürede onlara sunulan hizmetlerin, engelli yolcular tarafından değerlendirilip engelli yolcular tarafından talep edilen ek hizmetleri öneri olarak sunmaktır. Bu çalışmanın ortaya koyduğu veriler ışığında, tespit edilen aksaklıkların belirlenerek gerekli düzeltici çalışmaların yapılması, hizmet kalitesinin artırılması ve

buna bağlı olarak müşteri memnuniyetinde hedeflenen standartlara ulaşılması beklenmektedir.

### **3.3. KAPSAM VE SINIRLAR**

Havalimanı içerisinde engelli yolculara sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilme düzeylerini ortaya koymak ve engelli yolcuların talep ettikleri hizmetleri ve/veya düzenlemeleri belirlemek amacıyla yapılan bu çalışma zaman ve maliyet kısıdından dolayı sadece Esenboğa Havalimanını kapsamaktadır. Araştırma kapsamında kullanılmak üzere geliştirilen anket formları 2016 Ekim ayında Esenboğa havalimanını kullanan iç hat ve dış hat gelen ve giden yolcu alanlarında uygulanmıştır. Arındırılmış salonda anket çalışmasını uygulamak üzere izin alınmadığı için bu alanda uygulama gerçekleştirilememiştir. Bunun yanında ana kütlemiz her ne kadar da engelli yolcu olsa da, incelenen grubun refakatçisi olmadan uçuşunu gerçekleştirebilecek yolcuları teşkil etmesi söz konusudur. Araştırmada diğer bir kısıt olarak engelli yolcuların çok sık seyahat etmemesinden dolayı son bir yıl içerisinde en az bir kez havalimanını kullanma durumu dikkate alınmıştır.

### **3.4.ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırma için gerekli olan birincil veriler, anket yöntemi uygulanarak toplanmıştır. Bu amaçla 2016 Ekim ayında Ankara Devlet Hava Meydanlarından alınan izin doğrultusunda yedi gün boyunca havalimanını kullanan 75 engelli yolcuya ve Ankara da bulunan görme, işitme ve ortopedik engelli derneklerinde Esenboğa havalimanını kullanmış olan 80 engelli bireye anket uygulanmıştır. Anketler yüz yüze görüşme tekniğiyle yapılmıştır.

#### **3.4.1.Örneklemin Belirlenmesi**

Araştırmanın ana kütlesini havalimanını kullanan engelli yolcular oluşturmakla birlikte araştırmaya yanında refakatçisi olmadan uçuşunu gerçekleştirebilecek yolcular dâhil edilmiştir. Ankara da bulunan ve bir yıl içinde havalimanını kullanan engelli yolcu sayısına yönelik kesin bir veri tabanı olmaması ve engelli yolcuların normal yolculara göre daha az sayı ve daha az seyahat etmesi nedeniyle 155 anket uygulanabilmiştir.



### **3.4.2.Anket Formunun Oluşturulması**

Anket formu hazırlanırken konuyla ilgili daha önceden yapılmış çalışmalardan da yararlanılmıştır. Gözlemler sonucu engelli yolcu beklentileri belirlenmiş ve “Engelsiz Havalimanı” kriterleri de göz önüne alınarak araştırmacı tarafından anket oluşturulmuştur. Anket 9 sorudan oluşmaktadır. İlk dört soru yolcuların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Beş ve sekiz arası sorular yolcuların uçuş sıklığı, uçuş için tercih edilen havayolu şirketi, uçuş nedenleri ve yolcuların engel türünü belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Dokuzuncu soru havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin engelli yolcuların değerlendirme düzeylerini belirlemeye yönelik 28 ifade ve engelli yolcuların hizmetlerle ilgili genel memnuniyet düzeyini belirlemeye yönelik bir ifadeden oluşmaktadır. Cevaplayıcıların bu ifadelere katılma düzeylerini (1- Kesinlikle katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3- Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4- Katılıyorum, 5- Kesinlikle Katılıyorum) 5’li Likert lğine göre değerlendirmeleri istenmiştir. Ayrıca anket sonunda engelli yolcuların daha iyi bir hizmet alabilmek için istedikleri hususları belirtebilecekleri açık uçlu bir soru yer almaktadır.

### **3.5.VERİLERİN ANALİZİ VE DEğERLENDİRİLMESİ**

Araştırma sonucunda elde edilen verilere, araştırma amacına uygun olarak çeşitli istatistiki analizler uygulanmıştır. Verilerin analizinde PASW Statistics 18.0 paket programı kullanılmıştır. Toplanan verilerin değerlendirilmesinde ifadelerinin ortalamaları, frekans dağılımları yapılmıştır. Havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından algılanmasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla T-Testi, Tek Yönlü Varyans analizi ve engelli yolcuların özelliklerine göre tercih ettikleri havayolu işletmelerin dağılımları karşılaştırmalı olarak verilmiştir.

#### **3.5.1.Yolcuların Demografik zellikleri**

Araştırma buğularını değerlendirmek için öncelikle yolcuların demografik özelliklerini incelemek faydalı olacaktır. Yolcuların yaş, cinsiyet, eğitim durumu ve gelir durumlarını gösteren veriler Tablo 5 gösterilmiştir.

**Tablo 5.** Demografik Özelliklerin Frekans Ve Yüzdeleri

Yaş	Frekans	Yüzde	Gelir	Frekans	Yüzde
26-35	37	23,9	+1000	39	25,2
36-45	34	21,9	1001-2000	47	30,3
45+	84	54,2	2001-3000	41	26,5
			3001-4000	15	9,7
			4001+	13	8,4
Toplam	155	100,0	Toplam	155	100,0
Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Eğitim	Frekans	Yüzde
Kadın	73	47,1	Okur Yazar	20	12,9
Erkek	82	52,9	İlkokul	54	34,8
			Lise ve Dengi	49	31,6
			Üniversite	32	20,6
Toplam	155	100,0	Toplam	155	100,0

Araştırmaya katılanların % 52,9'u erkeklerden, % 47,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Orana bakıldığında her iki cinsiyetten yolcunun düşüncelerinin yansıtıldığı söylenebilir. Ankete katılanların % 23,9'u 26-35 yaş grubunda, %21,9'u 36-45 arası yaş grubunda yer alırken %54,2'si 45 üstü yaş grubunda yer almaktadır. Bu orandan anlayabiliriz ki, yaşı 45+ üstü olan kişilerde engel oranı da artmaktadır.

Araştırmaya katılan yolcuların eğitim profillerinin düşük olduğu görülmektedir. En büyük grubu ilkokul düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Lise ve dengi düzeyinde eğitime sahip olanların oranı ise % 31,6 dir. %20,6 ile üniversite mezunları üçüncü sırada yer alırken okur yazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. Gelir grupları içerisinde en büyük payı, 1001-2000 arası gelire sahip olanlar oluşturmaktadır. En düşük gelire sahip olanların oranı ise % 8,4 dür.

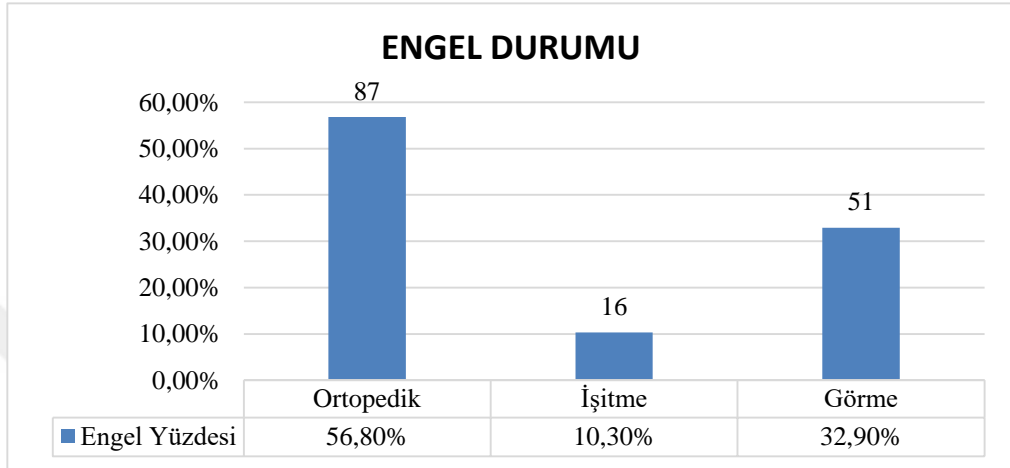
### 3.5.2.Yolcuların Engel Durumlarına Göre Dağılımı

Yolcuların verilen hizmetleri değerlendirmelerinde engel durumu etkili olmaktadır. Yolcuların engel durumu Tablo 6 de gösterilmiştir.

**Tablo 6.** Yolcuların Engel Durumuna Göre Dağılımı

Engel Durumu	Frekans	Yüzde
Ortopedik	88	56,8
İşitme	16	10,3
Görme	51	32,9
Total	155	100,0

Tablo 6'ya göre yolcuların %56,8'i ortopedik, %32,9'u görme ve %10,3'ü işitme engellilerden oluşmaktadır. Havalimanını kullanan engelli yolcuların büyük çoğunluğunun ortopedik engelli yolculardan oluşması havayolunun zamanı ve mesafeyi azaltmasının onlar için daha rahat olduğu şeklinde yorumlanabilir.



Şekil 4: Yolcuların Engel Durumuna Göre Dağılımı

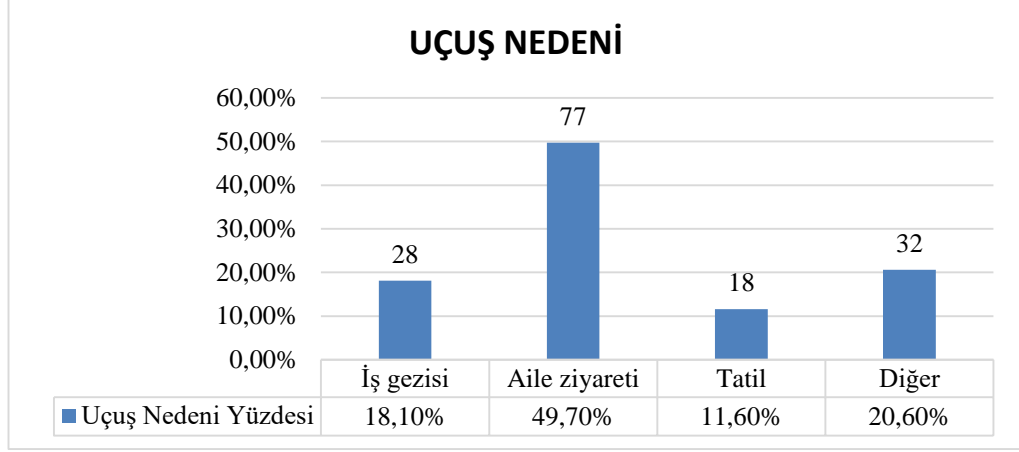
### 3.5.3.Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı

Araştırmaya katılan yolcuların uçuş nedenlerin dağılımları Tablo 7 ve Şekil 5 de yer almaktadır.

Tablo 7. Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı

Uçuş Nedeni	Frekans	Yüzde
İş gezisi	28	18,1
Aile ziyareti	77	49,7
Tatil	18	11,6
Diğer	32	20,6
Toplam	155	100,0

Araştırmaya katılan yolcuların uçuş nedenlerin dağılımları Tablo 7 ve Şekil 5 de yer almaktadır. Engelli yolcuların %49,7'sinin aile ziyareti için uçuş yaptığı görülmektedir. Yolcuların %20,6 'sı diğer nedenlerle uçuş yaptığını belirtirken %18,1'i iş gezisi, %11,6'sı tatil amaçlı uçuş yaptığını belirtmiştir.



**Şekil 5:** Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı

#### 3.5.4.Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığına Göre Dağılımı

Engelli yolcuların uçuş sıklığı havalimanında sunulan hizmetleri değerlendirmeleri açısından önemlidir. Uçuş sıklığı Tablo 8 de verilmiştir.

**Tablo 8.** Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığının Dağılımı

Sıklık	Frekans	Yüzde
Yılda 1-4 arası	102	65,8
Yılda 4+	53	34,2
Toplam	155	100,0

Yolcuların uçuş sıklığına bakıldığında %65,8'inin yılda 1-4 arası yolculuk yaptığı, %34,2'sinin dört den fazla yolculuk yaptığı görülmektedir.

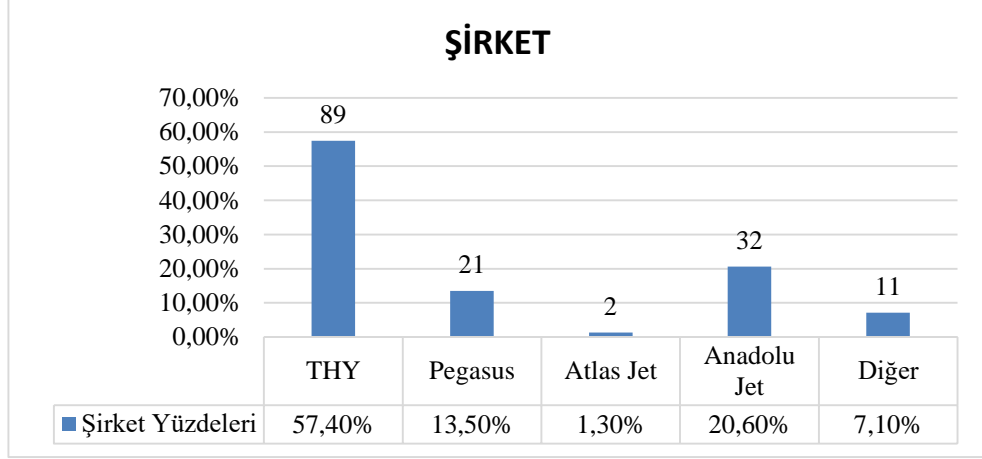
### 3.5.5.Engelli Yolcuların Tercih Ettikleri İşletmelerin Dağılımı

Engelli yolcuların seyahatleri için tercih ettikleri işletmeler Tablo 9 da gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Engelli Yolcular Tarafından Tercih Edilen İşletmelerin Dağılımı

İşletme	Frekans	Yüzde
THY	89	57,4
Pegasus	21	13,5
Atlas Jet	2	1,3
Anadolu Jet	32	20,6
Diğer	11	7,1
Toplam	155	100,0

Tablo 9'a göre araştırmaya katılan engelli yolcular tarafından en çok tercih edilen şirket THY dir. (%57,4). Daha sonra %20,6 ile Anadolu jet, %13,5 ile Pegasus, %7,1 ile diğer ve %1,3 ile Atlas Jetin tercih edildiği belirtilmiştir. Anket sırasın da diğer havayolu şirketlerini işaretleyen yolcuların iç hatlarda Borajet, dış hatlarda ise yurt dışına direk uçuşu olan bazı havayolu şirketlerini tercih ettiklerini belirtmişlerdir. THY'yi tercih nedeni yolculara sorulduğunda, ilk olarak engelli yolculara yönelik en fazla ve kaliteli hizmet veren havayolu şirketinin Türk Havayolları olduğunu belirtmişlerdir. İkinci olarak iç hatlar yolcu girişinde Türk Havayollarına ait engelli (özel hizmet) masasının bulunması böylece güvenlikten geçen yolcuların yardım istediklerinde hemen cevap verebilecek kadar yakın olmasıdır. Bunun yanında engellilere yardımcı olan bu ekip her gelen engelli yolcu başına bir görevli tahsis etmesi ve yolcunun uçağına götürülüp koltuğına yerleştirilene kadar ki süreçte yardımcı olması da yolcuları oldukça memnun etmektedir. Uçuş bitiminde de aynı şekilde destek ekibi karşılayıp yolcuyu çıkışa yönlendirmektedirler. Bu yapılanların bazıları diğer havayolu şirketlerinde de yapılsa da hepsinin bir arada ve kaliteli bir şekilde verildiği tek havayolu şirketinin Türk Havayolu şirketi olduğu belirtilmiştir. Diğer havayolu şirketlerini tercih edenlerin büyük çoğunluğu bilet fiyatlarının uygun olmasından kaynakladığını ifade etmişlerdir.



**Şekil 6:** Engelli Yolcular Tarafından Tercih Edilen Şirketlerin Dağılımı

### 3.5.6. Engelli Yolculara Havalimanında Verilen Hizmetler İle İlgili Bulgular

Bu bölümde engelli yolculara uygulanan anket sonucunda havalimanında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi ile ilgili analizlere ve bulgulara yer verilmektedir.

#### 3.5.6.1. Havalimanında Verilen Hizmetlere İlişkin Ortalamalar

Havalimanına verilen hizmetlere ilişkin ortalamalar Tablo 10 da verilmiştir. Değerlendirmelerde en yüksek ortalamanın 3,6839 ile “Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum” ifadesinde olduğu görülmektedir.

İkinci en yüksek ortalama 3,6710 ile “Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum” ifadesinde, üçüncü en yüksek ortalama ise 3,6516 ile “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” ifadesinde ortaya çıkmıştır.

**Tablo 10.** Havalimanında Verilen Hizmetlerin Ortalama ve Standart Sapmaları

Tanımlayıcı istatistikler	N	Ort.	Std. Sapma
1.Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	155	3,1871	1,03062
2.Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.	155	2,3484	1,12581
3.Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.	155	3,1290	,54308
4.Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,1226	1,10098
5.Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,5161	,94219
6.Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,2516	,93693
7.Havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,2516	,88709
8.Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum.	155	2,3742	,92686
9.Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum.	155	2,6452	,94486
10.Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum.	155	3,3290	1,03892
11.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum.	155	2,6065	,91522
12.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	155	3,1677	,97913
13.Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.	155	3,6516	,69873
14.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.	155	3,4710	,61696
15.Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,5613	,86102
16.Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum.	155	2,8323	1,06185
17.Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.	155	3,2516	,91590
18.Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum.	155	3,5226	,74149
19.Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.	155	3,6839	,97204
20.Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum.	155	2,9161	1,11632
21.Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,0774	1,03532
22.Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum.	155	2,9613	1,01216
23.Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.	155	3,2258	1,08441
24.Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.	155	3,2774	1,03532
25.Havalimanı terminal binası ile uçak arasındaki transferin engelli yolcular için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,3226	,94618
26.Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.	155	2,8645	1,07557
27.Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor.	155	2,8839	,86004
28.Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum.	155	3,6710	,84600
29.Havalimanında engelliler için verilen hizmetlerden genel anlamda memnunum.	155	3,0258	1,08081

“Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesi 3,5613 ortalama ile dördüncü sırada yer almaktadır. Asansörlerin tekerlekli sandalyeye sahip engelli yolcular için oldukça geniş olması, görme ve işitme engelliler için sesli uyarı sisteminin bulunması ayrıca kabartma yazıların olmasından dolayı engelliler için oldukça uygun dizayn edildiğini göstermektedir.

Beşinci olarak en yüksek ortalama 3,5226 ile “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum” ifadesi almıştır.

Altıncı en yüksek ortalama ise 3,5161 ile “Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum” ifadesidir.

Ortalaması 3,50 üzerinde olan ifadelerle bakıldığında yukarıda sıralanan altı ifadenin diğer ifadelerle oranla daha iyi algılanıp daha olumlu cevap verildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 10 a göre ortalaması en düşük olan ifadelerle bakıldığında ilk olarak 2,3484 ortalama ile “Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” ifadesi yer almaktadır. Katılımcıların birçoğu bu soruya katılmıyorum cevabını vermiştir. Yani engelli yolcuların çoğunluğu havalimanına ulaşım sırasında sıkıntı yaşamaktadır.

İkinci en düşük ortalama 2,3742 ile “Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum” ifadesinde olmuştur. Verilen cevaplarda engelli yolcuların engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşamadıkları görülmektedir.

Ortalaması 2,50 altında olan ifadelerle bakıldığında yukarıda sıralanan iki ifadeyle diğer ifadelerle oranla daha olumsuz cevap verildiği anlaşılmaktadır.

Anketteki bütün soruların ortalaması alındığında 3,14 gibi yaklaşık bir değer elde edilmektedir. Bu değerden engelli yolcuların havalimanında kendilerine yönelik



verilen hizmetten memnuniyetlerinin katılmıyorum ile kararsızım arasında yoğunlaştığı anlaşılmaktadır.

Engelli yolcuların havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin ifadelere katılma düzeylerinin yüzde dağılımı ise aşağıda Tablo 11’de yer almaktadır.

**Tablo 11.** Havalimanında Verilen Hizmetlere Yönelik İfadelerin Dağılımı

	Frekans/Yüzde									
	5		4		3		2		1	
1. Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	8	5,2	75	48,4	10	6,5	60	40	-	-
2. Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.	2	1,3	26	16,8	44	28,4	35	22,6	48	31
3. Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.	-	-	33	21,3	110	71	11	7,1	1	0,6
4. Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	12	7,7	67	43,2	5	3,2	70	45,2	1	0,6
5. Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	10	6,5	99	63,9	7	4,5	39	25,2	-	-
6. Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	1	0,6	89	57,4	13	8,4	52	33,5	-	-
7. Havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	1	0,6	82	52,9	27	17,4	45	%29	-	-
8. Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum.	1	0,6	24	15,5	28	18,1	81	52,3	21	13,5
9. Havalimanında engelliler için yapılan <u>kontuarlara</u> kolaylıkla ulaşabiliyorum.(bilet ve bagaj işlem masası)	-	-	47	30	10	6,5	94	60,6	4	2,6
10. Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum.	9	5,8	84	54,2	17	11	39	25,2	6	3,9

<b>11.</b> Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum.	1	0,6	38	24,5	20	12,9	91	58,7	5	3,2
<b>12.</b> Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	2	1,3	78	50,3	24	15,5	46	29,7	5	3,2
<b>13.</b> Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.	11	7,1	87	56,1	50	32,3	6	3,9	1	0,6
<b>14.</b> Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.	7	4,5	61	39,4	86	55,5	-	-	1	0,6
<b>15.</b> Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum.	5	3,2	106	68,4	19	12,3	21	13,5	4	2,6
<b>16.</b> Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum.	2	1,3	56	36,1	25	16,1	58	37,4	14	9
<b>17.</b> Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.	4	2,6	70	45,2	49	31,6	25	16,1	7	4,5
<b>18.</b> Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum.	6	3,9	85	54,8	49	31,6	14	9	1	0,6
<b>19.</b> Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.	33	21,3	59	38,1	48	31	11	7,1	4	2,6
<b>20.</b> Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum.	2	1,3	71	45,8	7	4,5	62	40	13	8,4
<b>21.</b> Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	2	1,3	76	49	16	10,3	54	34,8	7	4,5
<b>22.</b> Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum.	2	1,3	63	40,6	24	15,5	59	38,1	7	4,5
<b>23.</b> Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.	5	3,2	90	58,1	2	1,3	51	32,9	7	4,5
<b>24.</b> Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.	10	6,5	73	47,1	29	18,7	36	23,2	7	4,5

25. Havalimanı terminal binası ile uçak arasındaki transferin engelli yolcular için uygun olduğunu düşünüyorum.	2	1,3	92	59,4	19	12,3	38	24,5	4	2,6
26. Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.	–	–	71	45,8	1	0,6	74	47,7	9	5,8
27. Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor.	3	1,9	37	23,9	57	36,8	55	35,5	3	1,9
28. Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum.	8	5,2	116	74,8	5	3,2	24	15,5	2	1,3
29. Havalimanında engelliler için verilen hizmetlerden genel anlamda memnunum.	–	–	79	51	14	9	49	31,6	13	8,4

(Not: 1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum)

### 3.5.6.2.Engelli Yolcuların Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Düzeylerindeki Farklılıklar

Öncelikle havalimanında verilen hizmetlere yönelik geliştirilen 29 ifadenin güvenilirlik düzeylerini belirlemek üzere güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değeri %74 olarak bulunmuştur. Söz konusu değer 0,70'den yüksek çıkması anket sorularımıza verilen cevapların güvenilirliğinin kabul düzeyinde olduğunu ifade etmektedir (Gegez, 2006).

Havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre ve uçuş sıklığına göre önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla T-Testi, havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) yapılmıştır.

#### 3.5.6.2.1.Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar (T Testi)

Engelli yolcuların demografik değişkenleri itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıkların tespiti amacıyla geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir

1. H0: Yolcuların demografik özellikleri itibariyle havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H1: Yolcuların demografik özellikleri itibariyle havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Engelli yolcuların demografik özellikleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin yapılan t testi analizine göre cinsiyet itibariyle farklılık bulunmuş olup sonuçlar Tablo 12 de gösterilmiştir. Tabloda sadece  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı olan ifadeler yer verilmiştir.

**Tablo 12.** Engelli Yolcuların Cinsiyetleri İtibari İle Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin T Testi Analiz Sonuçları

	Erkek		Kadın		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	Ort.	N	Ort.	N		
1.Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.(S2)	2,5244	82	2,1507	73	3,247	,038
2.Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.(S3)	3,0488	82	3,2192	73	,014	,047
3.Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.(S4)	2,9512	82	3,3151	73	1,904	,041
4.Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.(S6)	3,4268	82	3,0548	73	14,851	,014
5.Havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.(S7)	3,4024	82	3,0822	73	14,040	,026
6.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.(S12)	3,3659	82	2,9452	73	3,108	,008
7.Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.(S13)	3,5366	82	3,7808	73	4,200	,028
8.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.(S14)	3,3659	82	3,5890	73	,998	,022
9.Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunuz.(S16)	3,0488	82	2,5890	73	3,079	,007
10.Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.(S21)	2,8415	82	3,3425	73	,001	,002
11.Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve	3,5000	82	2,9178	73	12,300	,001

net olduğunu düşünüyorum.(S23)						
12.Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğu düşünüyorum.(24)	3,0610	82	3,5205	73	1,076	,005
13.Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.(S26)	2,8902	82	2,8356	73	,131	,036

Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığı zaman kadınların 2,1507, erkeklerin ise 2,5244 olduğu görülmektedir. Engelli erkek yolcular havalimanına ulaşım sırasında engelli kadın yolculara göre daha yüksek algılama ortalamasına sahiptir.

Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Kadınların ortalamaları 3,2192, erkeklerin ise 3,0488'dir. Ortalamalara göre engelli kadın yolcular engelli erkek yolculara göre havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu ifade ettiği görülmektedir.

Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Ortalamalara bakıldığı zaman kadınların ortalaması 3,3151, erkeklerin ortalaması ise 2,9512'dir. Engelli kadın yolcular engelli erkek yolculara göre havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünmektedirler.

Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın ve erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığı zaman kadınların 3,0548, erkeklerin değerlendirmelerinin 3,4268 olduğu görülmektedir. Engelli erkek yolcular engelli kadın yolculara göre havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünmektedir.

Havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Engelli kadın yolcuların ortalamaları 3,0822, engelli erkek yolcuların ise 3,4024'dür.

Engelli erkek yolcular engelli kadın yolculara göre havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu ifade etmişlerdir.

Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığında zaman engelli kadın yolcuların 2,9452, engelli erkek yolcuların ortalamasının 3,3659 olduğu görülmektedir. Engelli erkek yolcuların engelli kadın yolculara göre havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşündükleri görülmektedir.

Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Engelli kadın yolcuların ortalamalarına bakıldığında 3,7808, engelli erkek yolcuların ortalamalarının ise 3,5366 olduğu görülmektedir. Engelli kadın yolcular engelli erkek yolculara göre havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamadıklarını daha fazla ifade etmişlerdir.

Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığında zaman engelli kadın yolcuların 3,5890, engelli erkek yolcuların ortalamalarının ise 3,3659 olduğu görülmektedir. Engelli kadın yolcular engelli erkek yolculara göre havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Engelli kadın yolcuların ortalaması 2,5890 iken engelli erkek yolcuların ortalamasının 3,0488 olduğu görülmektedir. Engelli kadınlar yolculara göre engelli erkek yolcular havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenler hakkında daha olumlu değerlendirmelerde bulunmuşlardır.

Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Engelli kadın yolcuların ortalaması 3,3425, engelli erkek yolcuların ortalaması

2,8415'dir. Engelli kadın yolcuların engelli erkek yolculara göre havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşündükleri görülmektedir.

On birinci ifade incelendiğinde, havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığı zaman kadınların 2,9178, erkeklerin ise 3,5000 olduğu görülmektedir. Erkek yolcular, havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünmektedirler.

Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalara bakıldığı zaman engelli kadın yolcuların 3,5205, engelli erkek yolcuların ortalaması ise 3,0610 olduğu görülmektedir. Engelli kadın yolcular engelli erkek yolculara göre engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu ifade etmişlerdir.

Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum ifadesine cevap veren kadın erkek arasında anlamlı bir farklılık vardır. Engelli kadın yolcuların ortalamasının 2,8356, engelli erkek yolcuların ortalamasının ise 2,8902 olduğu görülmektedir. Engelli erkek yolcuların engelli kadın yolculara göre havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu daha fazla düşündükleri görülmektedir.

### **3.5.6.2.2.Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığı İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar**

Engelli yolcuların uçuş sıklığı itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıkların tespiti amacıyla geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir

**2. H0:** Yolcuların uçuş sıklığı itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

**H2:** Yolcuların uçuş sıklığı itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Engelli yolcuların uçuş sıklığı itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin T- testi analiz sonuçları Tablo 13 de gösterilmiştir. Tabloda sadece  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı olan ifadeler yer verilmiştir.

**Tablo 13.** Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığı İtibari İle Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin T-testi Analiz Sonuçları

	Az		Çok		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	Ort.	N	Ort.	N		
1. Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.(S2)	2,5294	53	2,0000	102	1,352	,005
2. Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.(S4)	3,2843	53	2,8113	102	,083	,012
3. Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum.(S11)	2,4804	53	2,8491	102	1,982	,02
4. Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.(S12)	2,9216	53	3,6415	102	39,392	,000
5. Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.(S17)	3,0588	53	3,6226	102	4,058	,000
6. Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum(S18)	3,4314	53	3,6981	102	3,258	,027
7. Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum.(S22)	2,8333	53	3,2075	102	,430	,031
8. Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.(S23)	3,0098	53	3,6415	102	32,407	,000
9. Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.(S26)	2,7353	53	3,1132	102	,131	,036

“Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara bakıldığı zaman az uçanların 2,5294 ortalamaya, çok uçanların ise 2,0000 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Az uçuş yapan yolcular çok uçan yolculara göre havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmadığını ifade etmişlerdir.

“Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara göre az uçanların ortalamasının 3,2843, çok uçanların ortalamasının ise 2,8113 olduğu görülmektedir. Az uçuş yapan yolcuların çok uçuş yapan yolculara göre havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu daha fazla ifade ettikleri görülmektedir.



“Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara bakıldığında az uçuş yapan yolcuların ortalaması 2,4804, çok uçuş yapan yolcuların ortalaması ise 2,8491’dir. Çok uçuş yapan yolcular az uçuş yapan yolculara göre havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaştıklarını daha fazla ifade etmişlerdir.

“Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamaya göre az uçuş yapanların ortalaması 2,9216, çok uçuş yapanların ortalaması ise 3,6415’dir. Çok uçuş yapan yolcular az uçuş yapan yolculara göre havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu belirtmişlerdir.

“Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara bakıldığında az uçuş yapanların ortalaması 3,0588, çok uçuş yapanların ortalaması ise 3,6415’dir. Çok uçuş yapan yolcuların az uçuş yapan yolculara göre havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu ifade ettiği görülmektedir.

“Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara az uçuş yapan yolcuların ortalaması 3,4314, çok uçuş yapan yolcuların ise 3,6981’dir. Çok uçuş yapan yolcuların az uçuş yapan yolculara göre havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini ifade ettikleri görülmektedir.

“Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamalara bakıldığında az uçuş yapanların ortalaması 2,8333, çok uçuş yapanların ortalaması ise 3,2075’dir. Çok uçuş yapan yolcular az uçuş yapan yolculara göre uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu daha fazla ifade etmişlerdir.

“Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamaya göre az uçuş yapanların ortalamasının 3,0098, çok uçuş yapanların ortalamasının ise 3,6415 olduğu görülmektedir. Çok

uçuş yapan yolcular az uçuş yapan yolculara göre havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu daha fazla ifade etmişlerdir.

“Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesine ilişkin ortalamalar bakıldığında az uçuş yapanların ortalaması 2,7353, çok uçuş yapanların ortalaması ise 3,1132’dir. Çok uçuş yapan yolcular az uçuş yapan yolculara göre havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu daha fazla ifade etmişlerdir.

### **3.5.6.2.3.Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar (Tek Yönlü Varyans Analizi - One Way ANOVA)**

Engelli yolcuların havalimanında verilen hizmetleri değerlendirme düzeylerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Engelli yolcuların demografik değişkenler itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıkların tespiti amacıyla geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir

1. H0: Engelli yolcuların demografik özellikleri itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

H1: Engelli yolcuların demografik özellikleri itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Engelli yolcuların demografik özellikleri itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizine göre yaş, eğitim ve gelir itibarıyla farklılık bulunmuş olup sonuçlar Tablo 14, 15, 16 de gösterilmiştir. Tabloda sadece  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı olan ifadeler yer verilmiştir.

#### **3.5.6.2.3.1.Engelli Yolcuların Yaşları İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar**

Engelli yolcuların yaşları itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları Tablo 14 de gösterilmiştir.

**Tablo 14.** Engelli Yolcuların Yaşları İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

ANOVA		N	Ort.	F	P
1.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.(14)	26-35	37	3,2973	5,598	,005
	36-45	34	3,2941		
	45+	84	3,6190		
	Toplam	155	3,4710		
2.Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.(17)	26-35	37	2,9189	7,377	,001
	36-45	34	3,0000		
	45+	84	3,5000		
	Toplam	155	3,2516		
3.Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum.(18)	26-35	37	3,1892	9,031	,000
	36-45	34	3,3529		
	45+	84	3,7381		
	Toplam	155	3,5226		
4.Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.(19)	26-35	37	3,1351	20,853	,000
	36-45	34	3,2647		
	45+	84	4,0952		
	Toplam	155	3,6839		
5.Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum.(20)	26-35	37	2,5946	5,359	,006
	36-45	34	2,6176		
	45+	84	3,1786		
	Toplam	155	2,9161		
6.Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.(21)	26-35	37	2,4595	12,226	,000
	36-45	34	2,9706		
	45+	84	3,3929		
	Toplam	155	3,0774		
7.Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum.(28)	26-35	37	3,3784	4,966	,008
	36-45	34	3,5294		
	45+	84	3,8571		
	Toplam	155	3,6710		

Anlamli çıkan ifadelerin ortalamalarına bakıldığı zaman “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” (3,61), “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum”(3,50), “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum”(3,73), “Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum”(4,09), “Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum”(3,17), “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum”(3,39), “Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu

düşünüyorum”(3,85) ifadelerinin hepsinde en yüksek ortalamanın 45 üstü yaş grubunda olduğu görülmektedir.

### 3.5.6.2.3.2.Engelli Yolcuların Eğitimleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Engelli yolcuların eğitimleri itibarı ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları Tablo 15 de gösterilmiştir.

“Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum” ifadesi ile ilgili en yüksek ortalama üniversite mezunlarda (4,03) iken en düşük ortalama 2,61 ile ilkokul mezunları olan engelli yolcularda görülmektedir.

“Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” ifadesi ile ilgili en yüksek ortalama lise ve dengi mezunlarda (2,71) iken en düşük ortalama 1,75 ile okur yazar olan engelli yolcularda görülmektedir.

“Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili ortalamalara bakıldığında en yüksek ortalama 3,72 ile ilkokul mezunları iken üniversite mezunlarının ortalaması da 3,71 dir.

**Tablo 15.** Eğitimleri İtibarıyla Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

ANOVA		N	Ort.	F	P
1.Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.(S1)	Okur Yazar	20	2,6500	22,788	,000
	İlkokul	54	2,6111		
	Lise ve Dengi	49	3,4898		
	Üniversite	32	4,0313		
	Toplam	155	3,1871		
2.Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.(S2)	Okur Yazar	20	1,7500	4,316	,006
	İlkokul	54	2,1852		
	Lise ve Dengi	49	2,7143		
	Üniversite	32	2,4375		
	Toplam	155	2,3484		
3.Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.(S5)	Okur Yazar	20	3,0000	3,981	,009
	İlkokul	54	3,7222		
	Lise ve Dengi	49	3,3673		
	Üniversite	32	3,7188		
	Toplam	155	3,5161		

4.Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum.(S10)	Okur Yazar	20	3,1500	3,961	,009
	İlkokul	54	3,7037		
	Lise ve Dengi	49	3,0612		
	Üniversite	32	3,2188		
	Toplam	155	3,3290		
5.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.(S12)	Okur Yazar	20	2,9500	5,706	,001
	İlkokul	54	2,8148		
	Lise ve Dengi	49	3,3878		
	Üniversite	32	3,5625		
	Toplam	155	3,1677		
6.Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.(S13)	Okur Yazar	20	3,8500	4,300	,006
	İlkokul	54	3,8333		
	Lise ve Dengi	49	3,5714		
	Üniversite	32	3,3438		
	Toplam	155	3,6516		
7.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.(S14)	Okur Yazar	20	3,6500	4,221	,007
	İlkokul	54	3,6481		
	Lise ve Dengi	49	3,2857		
	Üniversite	32	3,3438		
	Toplam	155	3,4710		
8.Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor.(S27)	Okur Yazar	20	3,1500	3,919	,010
	İlkokul	54	2,6481		
	Lise ve Dengi	49	2,8163		
	Üniversite	32	3,2188		
	Toplam	155	2,8839		

“Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum” ifadesiyle ilgili ortalamalara göre ilkokul mezunu olan engelli yolcuların ortalaması 3,70 iken üniversite mezunu olan engelli yolcuların ortalaması ise 3,21’dir.

“Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili ortalamalara bakıldığı zaman en yüksek ortalamanın üniversite mezunlarında olduğu görülmektedir (3,56). En düşük ortalama ise 2,81 ortalama ile ilkokul mezunlarıdır.

“Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama 3,85 ile ilkokul mezunu olan engelli yolculardır. En düşük ortalama ise 3,34 ile üniversite mezunu olan engelli yolcularda bulunmuştur.

“Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama okuryazar olan engelli yolcularda bulunmuştur

(3,65). En düşük ortalama ise 3,28 ile lise ve dengi mezunu olan engelli yolculara aittir.

“Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor” ifadesiyle ilgili ortalamalara bakıldığı zaman üniversite mezunu olan engelli yolcuların oranı 3,21 iken okuryazar olan engelli yolcuların ortalaması 3,15’dir.

### 3.5.6.2.3.3.Engelli Yolcuların Gelir İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Engelli yolcuların gelirleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçları Tablo 16 da gösterilmiştir.

“Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama 4001 TL üstü gelir grubunda yer alan engelli yolcularda (4,07) iken en düşük ortalama ise 1000 TL altı gelire sahip olan engelli yolculara aittir (2,87).

“Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum” ifadesinde en yüksek ortalama 4001 TL üstü gelire sahip olan engelli yolcularda (4,00), en düşük ortalama ise 2,74 ile 1000 TL altı gelire sahip engelli yolculardır.

**Tablo 16.** Gelir Durumları İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

ANOVA		N	Ort.	F	P
1.Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.(S1)	+1000	39	2,8718	4,915	,001
	1001-2000	47	3,0213		
	2001-3000	41	3,2195		
	3001-4000	15	3,6667		
	4001+	13	4,0769		
	Toplam	155	3,1871		
2.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.(S12)	+1000	39	2,7436	5,440	,000
	1001-2000	47	3,0638		
	2001-3000	41	3,3902		
	3001-4000	15	3,2667		
	4001+	13	4,0000		
	Toplam	155	3,1677		

3.Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.(S13)	+1000	39	3,9744	5,310	,001
	1001-2000	47	3,6383		
	2001-3000	41	3,6341		
	3001-4000	15	3,4000		
	4001+	13	3,0769		
	Toplam	155	3,6516		
4.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.(S14)	+1000	39	3,7179	3,422	,010
	1001-2000	47	3,4043		
	2001-3000	41	3,4878		
	3001-4000	15	3,3333		
	4001+	13	3,0769		
	Toplam	155	3,4710		
5.Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.(S21)	+1000	39	3,4359	2,859	,026
	1001-2000	47	3,0213		
	2001-3000	41	3,0000		
	3001-4000	15	3,1333		
	4001+	13	2,3846		
	Toplam	155	3,0774		
6.Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.(S23)	+1000	39	2,8462	3,678	,007
	1001-2000	47	3,6809		
	2001-3000	41	3,1220		
	3001-4000	15	3,0667		
	4001+	13	3,2308		
	Toplam	155	3,2258		
7.Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.(S24)	+1000	39	3,6410	3,082	,018
	1001-2000	47	3,2979		
	2001-3000	41	3,1951		
	3001-4000	15	2,6000		
	4001+	13	3,1538		
	Toplam	155	3,2774		

“Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili ortalamalara göre en yüksek ortalama 1000 TL altı gelir grubunda çıkmıştır (3,97). En düşük ortalama ise 3,07 ile 4001 TL üstü gelir grubunda yer alan engelli yolcularda bulunmuştur (3,07).

“Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama 1000 TL altı gelire sahip olan engelli yolcularda (3,71) iken en düşük ortalama ise 4001 TL üstü gelire sahip olan engelli yolcularda bulunmuştur (3,07).

“Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgi ortalamalara bakıldığı zaman en yüksek ortalama 3,43 ile 1000 TL altı gelire sahip olan engelli yolcularda iken 4001 TL üstü gelir grubunda yer alan engelli yolcularının ortalaması ise 2,38 dir.

“Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama 1001-2000 TL gelir grubunda yer alan engelli yolcularda iken en düşük ortalama 2,84 ile 1000 TL altı gelir grubunda çıkmıştır.

“Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili ortalamalara bakıldığında en yüksek ortalama 3,64 ile 1000 TL altı gelir grubunda iken en düşük ortalama 2,60 ile 3001-4000 TL arası gelir grubunda çıkmıştır.

### 3.5.6.3.Engelli Yolcuların Özelliklerine Göre Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri

Engelli yolcuların engel türleri ve uçuş sıklıkları itibarı ile tercih ettikleri hava yolu işletmelerinin dağılımı karşılaştırmalı olarak Tablo 17 ve Tablo 18 da gösterilmiştir.

#### 3.5.6.3.1.Engelli Yolcuların Engel Türü İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri

Engelli yolcuların engel türleri itibarı ile tercih ettikleri hava yolu işletmelerinin dağılımı Tablo 17 de gösterilmiştir. Yolcuların engel türleri ortopedik, işitme ve görme engeli olarak yer almaktadır. İşletmeler ise THY, Pegasus, Atlas Jet, Anadolu Jet ve diğer olmak üzere yer almaktadır.

**Tablo 17.** Engelli Yolcuların Engel Türü İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmelerinin Dağılımı

		Havayolu İşletmesi					Toplam
		THY	Pegasus	Atlas Jet	Anadolu Jet	Diğer	
Ortopedik	Sayı	56	15	0	7	9	87
	Yüzde	64,4%	17,2%	,0%	8,0%	10,3%	100,0%
İşitme	Sayı	6	4	1	5	0	16
	Yüzde	37,5%	25,0%	6,3%	31,3%	,0%	100,0%
Engel Türü	Görme	26	2	1	20	2	51
	Yüzde	51,0%	3,9%	2,0%	39,2%	3,9%	100,0%
Diğer	Sayı	1	0	0	0	0	1
	Yüzde	100,0%	,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Toplam	Sayı	89	21	2	32	11	155
	Yüzde	57,4%	13,5%	1,3%	20,6%	7,1%	100,0%



Ortopedik engele sahip olan engelli yolcuların %64,4'ü (56 kişi), THY'nı %17,2'si (15 kişi) Pegasus'u tercih etmektedirler. İşitme engeline sahip yolcuların ise %37,5'i (6 kişi) THY'nı, %31,3'ü de Anadolu Jet'i tercih etmektedirler. Görme engeline sahip yolcuların ise %51'i (26 kişi) THY'nı, %39,2'si de Anadolu Jet'i tercih etmektedirler. Tablo 17 ye göre ortopedik, işitme ve görme engelli yolcular tarafından en çok tercih edilen havayolu işletmesinin THY olduğu görülmektedir.

### 3.5.6.3.2.Engelli Yolcuların Uçuş sıklığı İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmeleri

Engelli yolcuların uçuş sıklığı itibarı ile tercih ettikleri hava yolu işletmelerinin dağılımı Tablo 18 de gösterilmiştir. Yolcuların uçuş sıklığı az (yılda 1-4 arası) ve çok (4+) olarak yer almaktadır. İşletmeler ise THY, Pegasus, Atlas Jet, Anadolu Jet ve diğer olmak üzere yer almaktadır.

**Tablo 18.** Engelli Yolcuların Uçuş sıklığı İtibarı ile Tercih Ettikleri Havayolu İşletmelerinin Dağılımı

			Havayolu İşletmesi					Toplam
			THY	Pegasus	Atlas Jet	Anadolu Jet	Diğer	
Sıklık	Az	Sayı	44	20	2	26	10	102
		Yüzde	43,1%	19,6%	2,0%	25,5%	9,8%	100,0%
Çok	Sayı	45	1	0	6	1	53	
	Yüzde	84,9%	1,9%	,0%	11,3%	1,9%	100,0%	
Toplam	Sayı	89	21	2	32	11	155	
	Yüzde	57,4%	13,5%	1,3%	20,6%	7,1%	100,0%	

Az (yılda 1-4) uçuş yapan engelli yolcuların %43,1'i (44 kişi) THY'nı, %25,5'i (26 kişi) Anadolu Jeti tercih etmektedir. Çok (yılda 4 üzeri) uçuş yapan engelli yolcuların ise %84,9'u (45 kişi) THY'nı, %11,3'ü de Anadolu Jet'i tercih etmektedirler. Tablo 18 e göre az veya çok uçuş yapan engelli yolcular tarafından en çok tercih edilen havayolu işletmesinin THY olduğu görülmektedir.

## SONUÇ

Günümüzde, havacılık sektörü daha çok önem kazanmıştır. Hava ulaşımına artan talep sonucunda havacılık sektöründe hizmet kalitesinin önemi de her geçen gün artmaktadır. Havacılık sektörünün bir parçası olan havalimanları da verdikleri hizmet doğrultusunda yolcu memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Havalimanını kullanan yolcular arasında engelli yolcularında mevcut olduğu görülmektedir. Havalimanında verilen hizmetler bazen engelli yolcuların ihtiyacını gideremeyebilir. Bu nedenle engellilere yönelik hizmetlerin de sunulması gerekmektedir. Engelli yolculara sunulan hizmetlerin memnuniyeti ne oranda etkilediğinin belirlenmesi ve bu konuda gerekli plan ve stratejilerin yapılması müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir adım olacaktır.

Bu amaçla Ankara Esenboğa havalimanında engelli yolculara sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirmelerine yönelik bir uygulama yapılmıştır. Araştırmada ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılanların % 52,9'u erkeklerden, % 47,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Orana bakıldığında her iki cinsiyetten yolcunun düşüncelerinin yansıtıldığı söylenebilir. Ankete katılanların % 23,9'u 26-35 yaş grubunda, %21,9'u 36-45 arası yaş grubunda yer alırken %54,2'si 45 üstü yaş grubunda yer almaktadır. Bu orandan anlayabiliriz ki, yaşı 45+ üstü olan kişilerde engel oranı da artmaktadır.

Araştırmaya katılan yolcuların eğitim profillerinin düşük olduğu görülmektedir. En büyük grubu ilkokul düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Lise ve dengi düzeyinde eğitime sahip olanların oranı ise % 31,6 dir. %20,6 ile üniversite mezunları üçüncü sırada yer alırken okuryazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. Gelir grupları içerisinde en büyük payı, 1001-2000 arası gelire sahip olanlar oluşturmaktadır(30,3). En yüksek gelire sahip olanların oranı ise % 8,4 dür.

Yolcuların %56,8'i ortopedik, %32,9'u görme ve %10,3'ü işitme engellilerden oluşmaktadır. Havalimanını kullanan engelli yolcuların büyük çoğunluğunun ortopedik engelli yolculardan oluşması havayolunun zamanı ve mesafeyi azaltmasının onlar için daha rahat olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan yolcuların uçuş nedenlerin dağılımları Tablo 7 ve Şekil 5 de yer almaktadır. Engelli yolcuların %49,7'sinin aile ziyareti için uçuş yaptığı görülmektedir. Yolcuların %20,6 'sı diğer nedenlerle uçuş yaptığını belirtirken %18,1'i iş gezisi, %11,6'sı tatil amaçlı uçuş yaptığını belirtmiştir.

Yolcuların uçuş sıklığına bakıldığında %65,8'inin yılda 1-4 arası yolculuk yaptığı, %34,2'sinin dört den fazla yolculuk yaptığı görülmektedir.

Tablo 10'a göre araştırmaya katılan engelli yolcular tarafından en çok tercih edilen şirket THY dır. (%57,4). Daha sonra %20,6 ile Anadolu jet, %13,5 ile Pegasus, %7,1 ile diğer ve %1,3 ile Atlas Jetin tercih edildiği belirtilmiştir.

Havalimanına verilen hizmetlere ilişkin ortalamalara göre en yüksek ortalamaların sırasıyla "Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum (3,6839)", "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum (3,6710)", "Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum (3,6516)" "Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum (3,5613), "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum"( 3,5226 ) ifadelerinde olduğu görülmektedir.

Ortalaması en düşük olan ifadelere bakıldığında ilk olarak 2,3742 ile "Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum" ifadesinde olmuştur. Bunun nedeni olarak engelli yolcular tarafından giriş kapılarının danışma masalarına uzak olması belirtilmiştir. Havalimanında dört giriş kapısı mevcuttur. Bunlardan A ve B dış hatlarda bulunmakta, diğer ikisi C ve D iç hatlar kısmında bulunmaktadır. Bu kapılardan sadece B ve C girişinde engelli yolu mevcut olup sadece yoğun olan zamanlarda kullanılmaktadır. Yoğun olmayan zamanlarda A ve D kapılarını kullanan engelli yolcu, engelli yolunun olmaması ve danışman masasının bu kapılara uzak olmasından dolayı yardım almadan danışma masasına ulaşamamaktadır. Bu konuyla ilgili havalimanı yoğun olmasa bile engelli yolları olan

giriş kapılarında en azından sadece engelli yolcuların geçiş yapmasının sağlanması önerilebilir.

İkinci en düşük ortalama ise 2,3484 ortalama ile “Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” ifadesi yer almaktadır. Bunun nedeni olarak araştırmaya katılan engelli yolcular tarafından havalimanına ulaşım için alternatif kaynağın az olması (taksi, otobüs) ve olan kaynaklarında engellilere uygun olmadığı belirtilmiştir. Ortopedik bir engelli tekerlekli sandalye kullanıyorsa otobüsüne binmesi imkânsızdır. İşitme engelliler için ise otobüs içerisinde gelinen durağı gösterecek bir görsel bilgilendirme ekranı bulunmadığı için muavinde yardım istemesi gerekmektedir. Bu problemlerin giderilebilmesi veya azaltılabilmesi için havalimanı yetkililerin Ankara Büyükşehir Belediyesi ile görüşüp havalimanı için tahsis edilen otobüslerin engelliler için uygun hale getirilmesi talebinde bulunulması önerilebilir. Bunun yanı sıra havalimanına alternatif ulaşım kaynakları (metro,ankaray) önerisinde bulunulabilir.

Çünkü havalimanları büyük şehirlerin giriş kapısıdır ve başkent olmasından dolayı yerli ve yabancı birçok yolcu havalimanını kullanmaktadır. Yolculara ulaşım kolaylığı sağlamak hem havalimanına hem şehre büyük kazanç sağlayacaktır.

Havalimanında verilen hizmetler konusunda araştırmaya katılan engelli yolcuların yaşadığı problemler ve bu konuda sundukları önerilerde aşağıda belirtilmiştir.

Engelli yolcular tarafından güvenlik noktasında bekleme süresinin uzun olduğu ve kendilerine diğer yolculara göre öncelik verilerek geçirilmekten memnun olmadıklarını belirtmişlerdir. Engelli yolcular tarafından engelli giriş kapılarının açılarak en azından sadece bir x-ray geçişinin engelli yolculara özel olacak şekilde ayarlanarak bu sorunun ortadan kalkacağı düşünülmektedir.

Engelli yolcular tarafından girişten geçtikten sonra kontuarlara ulaşım konusunda sıkıntı yaşandığı dile getirilmiştir. Bu sıkıntının her firmanın birer kontuarının engelli giriş kapısının karşısında konumlanması ve o masalara engelli yolları konulması öneri olarak sunulmuştur.

Engelli yolcular havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına ulaşım sıkıntısı olduğunu vurgulamışlardır. Bunun için engelli yolcuları dinlenme ve bekleme yerlerine yönlendirecek engelli yolu veya sesli bir sistem yapılabilir. Böylece yolcunun başka birinden yardım almadan istediği noktaya ulaşması sağlanabilir.

Engelli yolcuların havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Havalimanında belli bölgelerde asansör bulunmamasından dolayı yolcuların yürüyen merdivenleri kullanması gerekmektedir. Bu zorluğu gidermek adına ortopedik engellilere yönelik yürüyen merdivenlerde bir platform veya merdivene bağlanmış özel bir asansör yapılabilir.

Engelli yolcular için havalimanı terminal binası zeminlerinin uygunluğu konusunda memnuniyetin düşük olduğu görülmektedir. Özellikle görme engelli yolcular için gerekli yerlerde sarı yol çizgilerinin olmayışı sorun olmaktadır. Bu konuda kontuar, restoran ve kafelere, dinlenme yerlerine giden engelli yolu yapılabilir.

Görme engelli yolcular açısından uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin açık, anlaşılabilir olması yeterli olmayıp bunun için sesli bir sistem uygulanabilir. Ayrıca yönlendirme işaret ve levhalarının görme engelli yolculara uygun olmadığı belirtilmiştir. Bunun için havalimanı girişinde engellilere neyin nerde olduğunu belirten bir kılavuz şeklinde brain alfabesi ile yazılmış kitapçık veya giriş, dinlenme bekleme yerleri gibi yerlere kabartma yazılarla yazılmış yönlendirme işaretleri konulabilir.

İşitme engelli yolcular açısından havalimanında yapılan anons sisteminin anlaşılır ve net olmasının bir faydasının olmadığı belirtilmiş uyarıların engelli dinlenme ve bekleme noktalarında ayrıca belli bölgelerde görsel olarak bir ekran ile yansıtılması gerektiği önerilmiştir.

Engelli yolcular tarafından havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımların hızlı olmadığı ve zor olduğu belirtilmiştir. Bunun nedeni olarak engelli telefonların her kapıda bulunmayışı ve bulunan kapılardan da her zaman giriş yapılmama olarak dile getirilmiştir. Bu konuda daha çok noktaya bu telefonların

konulması ve personellerin biraz daha arttırılarak yoğun zamanlarda daha hızlı müdahale edebilmeleri sağlanabilmesi önerilmiştir.

Ayrıca araştırmaya katılan engelli yolcular Esenboğa havalimanının her ne kadar temiz olduğunu ifade etseler de terminal içinin havalandırma sıkıntı olduğu, aşırı havasız kaldığı konusunda şikâyet ettikleri görülmektedir. Alanda nadir olarak tavan camları açılrsa da havalandırmanın yetersiz kaldığı ifade edilmektedir. Özellikle astım hastaları ve nefes darlığı olan yaşlı yolcular tarafından bu durumun sorun oluşturduğu belirtilmiştir. Bu sorunu giderebilmek adına klimaların sürekli çalışması ve tavan camlarının günün belli saatlerinde açılarak hava değişiminin sağlanması faydalı olabilir.

Havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre ve uçuş sıklığına göre önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla T-Testi, havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre önemli bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) yapılmıştır.

Engelli yolcuların demografik özellikleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin yapılan T-Testi analizine göre cinsiyet itibariyle farklılıklar bulunmuştur. Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum, Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum, Havalimanında diğer yolcuların engelli yolculara karşı iyi olduğunu düşünüyorum, Havalimanında engelliler için dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum, Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum, Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum, Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum ifadelerin engelli erkek yolcuların ortalamaları engelli kadın yolculardan daha yüksek çıkmıştır. Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum, Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum, Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum, Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum, Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum, Engelliler için uygun

yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum ifadelerin engelli kadın yolcuların ortalamaları engelli erkek yolculardan daha yüksek çıkmıştır.

Engelli yolcuların uçuş sıklığı itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin t testi analiz sonuçlarına göre “Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” ve “Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadeleri açısından az uçuş yapan engelli yolcuların ortalamaları çok uçuş yapan engelli yolculara göre daha yüksek çıkmıştır. “Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum”, “Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum”, “Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum” ifadeleri açısından çok uçuş yapan engelli yolcuların ortalamaları az uçuş yapan engelli yolculara göre daha yüksek çıkmıştır.

Engelli yolcuların demografik özellikleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasında ki farklılıklara ilişkin yapılan tek yönlü varyans analizine göre yaş, eğitim ve gelir itibariyle farklılıklar bulunmuştur. Yaşları İtibariyle Havalimanında verilen hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Anova Analizi sonuçlarına göre “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” (3,61), “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum”(3,50), “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum”(3,73), “Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum”(4,09), “Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum”(3,17), “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum”(3,39), “Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum”(3,85) ifadelerinin hepsinde en yüksek ortalamaların 45 üstü

yaş grubunda olduğu görülmektedir. 45 üstü yaş grubunun memnuniyet düzeylerinin daha düşük yaş gruplarına göre fazla olmaktadır.

Engelli yolcuların eğitimleri itibarı ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara göre “Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum”, “Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımları bekleme süresi olmadan alınabiliyor”, “Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalamanın üniversite mezunlarında iken (3,56). En düşük ortalamanın 2,81 ortalama ile ilkökul mezunlarında olduğu görülmektedir. “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum”, “Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum”, “Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalamaların ilkökul mezunu olan engelli yolculardır.

Engelli yolcuların gelir itibarı ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara bakıldığında “Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum” ve “Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum” ifadelerinde en yüksek ortalamanın 4001 TL ve üstü gelir grubunda olduğu görülürken en düşük ortalamanın 1000 TL altı gelire sahip engelli yolcular için olduğu görülmektedir. “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum”, “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum”, “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ve “Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum” ifadeleri için gelir grupları içerisinde en yüksek ortalama 1000 TL altı gelir grubunda yer alan engelli yolcular yer almaktadır.

Engelli yolcuların engel türleri ve uçuş sıklıkları itibarı ile tercih ettikleri hava yolu işletmelerine bakıldığı zaman ortopedik engele sahip olan engelli yolcuların %64,4’ü (56 kişi), THY’nı %17,2’si (15 kişi) Pegasus’u tercih etmektedirler. İşitme engeline sahip yolcuların ise %37,5’i (6 kişi) THY’nı, %31,3’ü de Anadolu Jet’i tercih etmektedirler. Görme engeline sahip yolcuların ise %51’i (26 kişi) THY’nı, %39,2’si de Anadolu Jet’i tercih ettiği görülmektedir. Engelli yolcuların uçuş sıklıklarına göre



de az (yılda 1-4) uçuş yapan engelli yolcuların %43,1'i (44 kişi) THY'nı, %25,5'i (26 kişi) Anadolu Jeti tercih etmektedir. Çok (yılda 4 üzeri) uçuş yapan engelli yolcuların ise %84,9'u (45 kişi) THY'nı, %11,3'ü de Anadolu Jet'i tercih etmektedir. Buna göre araştırmaya katılan engelli yolcular tarafından en çok tercih edilen havayolu işletmesinin THY olduğu görülmektedir.

Havalimanında engelli yolcular için verilen hizmetler dışında engelli yolcuların kendileri için sunulmasını talep ettikleri hizmetler ise;

- Ücretsiz otopark alanının olması.
- Havalimanlarında özellikle engelliler için birebir ilgilenen yol gösterici görevlilerin bulunması.
- Elektronik cihazlar için otomatik şarj yerinin olması ya da terminal binasındaki priz yerlerinin artırılması.
- Sigara içilecek bir odanın olması.
- Zihinsel engelli yolcusu olan insanlar için diğer yolcuları rahatsız etmemek adına özel yapılmış kapalı bekleme alanlarının olabilmesi.
- Havalimanında görsel alanların çok fazla ticari içerikli olmaması ve yolcuların ilgisini çekebilecek reklam dışında görseller koyulması.
- Havalimanına alternatif ulaşım imkânlarının artırılması (Metro/Ankaray yapılabilir, otobüs seferleri arttırılabilir, servis hizmeti koyulabilir).
- Yeşil ağırlıklı güzel bir mekân oluşturulması
- Tek bir güvenlik noktasından geçişin sağlanması
- Check in ve x ray geçişlerinin daha hızlı olması ( otomatik check in bankoları getirilebilir, ya da engelliler için özel bir x-ray ayrılabilir).
- Çalışanların güler yüzlü ve daha kibar olmaları.
- Çöp kutularının görüntü ve hijyen bakımından daha iyi hale getirilmesi

-Kafelerde görme engellilere yönelik yiyecek içecek isimlerinin ve fiyatlarının kabartma yazılarla yazılı kitapçıklarda gösterilmesi.

- Uçuş bilgi ekranlarının daha büyük ve dikkat çekici olması. Görme sıkıntısı olanlar için özellikle panoların büyük olması

- Arındırılmış solanlara ikinci güvenlik noktasından geçerken engellilere özel x-ray geçiş kapılarının olması şeklinde belirtilmiştir.

Bu çalışmada engelli yolcuların Esenboğa havalimanında engelliler için verilen hizmet ve uygulamaları değerlendirmeleri amacıyla yapılmıştır. Bu nedenle araştırmanın sonuçlarını tüm havalimanları için genelleştirmek mümkün değildir. Araştırma sonuçları sadece araştırmaya katılan engelli yolcuların düşüncelerini yansıtmaktadır. Engelliler için sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi diğer havalimanlarında da yapılıp bunlar arasında karşılaştırma yapılabilir. Ayrıca iç hat veya dış hatta yolculuk yapan engelli yolcular için ayarı ayrı değerlendirme yapılıp bunların karşılaştırması yapılabilir. Gelecek çalışmalarda, havalimanında engelli yolcu değerlendirmeleri üzerine daha detaylı ve daha kesin verilere dayalı bir çalışması yapılabilir. Ülkemizde mevcut uygulama alanı genişletilebilir. Ayrıca benzer uygulamalar yer hizmetleri ve havayolu işletmeleri içinde yapılabilir. Bu tür çalışmaların periyodik olarak yapılması ve elde edilecek sonuçlarla bu sonuçların karşılaştırılması sektör açısından faydalı olup engelli yolcuların beklentilerinde meydana gelen değişmelerin gözlemlenmesi ve bunların dikkate alınabilmesi açısından havalimanı işletmecisine ve bu konuda çalışma yapacak akademisyenlere yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

## KAYNAKÇA

- Aktan İbik Ö (2006) *Rekabet Ortamında Hizmet Kalitesinin Önemi ve Bir Havayolu İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Gerçekleştirilmesine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli: 10-12
- Aktepe C, Baş M, Tolon M (2009) *Müşteri İlişkileri Yönetimi* (Detay Yayıncılık, Ankara).
- AÖF (2010). Ders notları. <http://notoku.com/hizmet-ve-musteri-hizmeti-kavrami/> (05.12.2015).
- Artar Y, Karabacakoğlu Ç (2003) Milli Prodüktivite Merkezi “Türkiye’nin Verimlilik Merkezi” “Özürülülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje” *Ortez Ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli* : 28.
- Aslan M, (2007) *Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değeri Ve İç Hatlarda Hizmet Sunan Havayolu İşletmelerinde Müşteri Değerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Üniversitesi, Eskişehir.
- Çiçek R, Doğan İ (2009) “Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği”, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*: 205.
- Devlet Hava Meydanları İşletmeni (2013) “*Engelsiz Havaalanı Dosyası*” (Balıkesir Merkez Havalimanı Müdürlüğü).
- Devlet Planlama Teşkilatı (2001-2005) *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı* (Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu Havayolu Ulaştırma Alt Komisyon Raporu, Ankara).
- Dursun E M (2008) *Havayolu İşletmelerinde Uçuş Öncesi, Uçuş Esnası ve Uçuş Sonrasında Sunulan Hizmetlerin Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 54-57, 60-61.

Dursun T, Oskaybaş K, Gökmen C (2014) “Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Şube-İnternet Bankacılığında Karşılaştırılması”, *Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi* 11 (41): 97.

Engelliler Hakkında Kanun (2005) Cilt: 44 md:7.

Gavcar E, Tuncer B (2014) “Havalimanı Terminal Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi”, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 6, Eylül, 183-211.

Gegez, E (2006) Pazarlama Araştırmaları (Beta Yayıncılık, İstanbul)

Gümüş S, Ünal G A (2012) *Hizmet Kalitesinin Hizmet Performansına Etkisi: Bir Hastanede Uygulama: 7.*

Gürses, F (2006) *Havayolu İşletmeciliğinde Müşteri Tercihlerini Etkileyen Faktörler ve Yerli Yolculara yönelik Bir Araştırma*, Balıkesir 44-46.

<http://www.biletdestek.com/1585/thy-hamile-hasta-ve-engelli-yolcu-seyahat-sartlari.html> (20.12.2015).

<http://www.ibb.gov.tr/sites/SaglikVeSosyalHizmetler/Documents/YeniKlasor3/isom/yararlibilgiler/oz.bir.iletisim.pdf> (13.02.2016).

[https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27deki\\_havalimanlar%C4%B1\\_listesi](https://tr.wikipedia.org/wiki/T%C3%BCrkiye%27deki_havalimanlar%C4%B1_listesi) (25.12.2016).

İnan S, Peker G C, Tekiner S, Ak F, Dağlı Z (2013) *Türkiye’de Engellilerin Durumu ve Sağlık Hizmet Sunumuna Bir Bakış*. TAF Prev Med Bull Engellilik: 723-728.

İslamoğlu H, Candan B, Hacıfendioğlu Ş, Aydın K (2006) *Hizmet Pazarlaması*.

İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş (2012) “*Kalite Bilinci ISO 9001:2008 İSG Kalite Yönetim Sistemi*”.

İşitme Engelliler için İşaret Dili Sözlüğü (2012) <http://www.turkisaret dili.org/isitme-engelli-bireylerle-nasil-iletisim-kurmaliz/> (13.02.2016).

Karataş P, Eymür S, Aydın C (2012) *Engellilerle Doğru İletişim Kılavuzu*, (Çankaya Belediyesi).

- Kayapınar S (2012) *Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi: Anadolu Üniversitesi Havalimanı Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi.
- Kazanoğlu İ (2011) Havayolu Firmalarında Müşteri Sadakatinin Yaratılmasında Kurum İmajının Ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Etkisi, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (21): 130-158.
- Kesikbaş E (2006) *Havaalanı Terminal İşletmeciliği ve Konya Havaalanı Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: 37-40.
- Kızıлтаş M (2015) *Engellilerle 360 Derece İletişim* (Elma Yayınevi, İş Ve Yönetim Serisi 51).
- Koca C (2010) *Dünya Engelliler Vakfı. Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu: 4*.
- Kosar D (2011) *Engelli Çocukların Ağız ve Diş Sağlığının Değerlendirilmesi*. Bitirme Tezi.
- Kotler P (1997) *Marketing Management: Analysis, Plannig, Implementation and Control*, New Jersey: Prentice Hall International.
- Mülayim A (2009) *Bedensel Özürlüler İçin Mimari Mekân Tasarımı*. Yüksek Lisans Tezi Mimarlık Anabilim Dalı: 35.
- Öncü M A, Kutukız D, Koçoğlu C M (2010) *Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*: 241.
- Özgüven N (2008) Hizmet Pazarlamasında Müşteri Memnuniyeti ve Ulaştırma Sektörü Üzerinde Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, İzmir: 655-657.
- Öztürk Y, Seyhan K (2005) Konaklama işletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual yöntemi ile Ölçülmesi. *Turizm Araştırma Dergisi*. Cilt 16,Sayı 2: 172.
- Özürlüler (Engelliler) Kanunu (2005) 5378 Sayılı Kanun.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (2011). Engelsiz Havaalanı <http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik>. (31.12.2015).
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (2014) Terminal İşletmeciliği Uygulama Esaslarına İlişkin Talimat (SHT-33B-02).

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (2016) Engelsiz Havalimanı Projesi  
[http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-projeler/4192-\(25.12.2015\)](http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-projeler/4192-(25.12.2015))

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (2015) *Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatı* (SHT-Engelsiz).

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğünden (2010) Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü Özürlülerin Bakımı, Rehabilitasyonu Ve Aile Danışmanlığı Hizmetlerine Dair Yönetmelik.

T.C. Ulaştırma *Denizcilik Ve Haberleşme Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü* (2011) “Engelsiz”Havalimanı Projesi.

Tavmergen, İge P (2002) *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi* (Seçkin Yayınları, Ankara)

TBMM (1982) 1982 Anayasası. <https://www.tbmm.gov.tr/anayasa/anayasa82.htm> (15.03.2016).

Tek Ö B (1997) *Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları* (Beta Yayınevi, İstanbul)

*TSE Standart Ekonomik ve Teknik Dergi* (2011) s.18.

*Ulaşılabilirlik Stratejisi Ve Eylem Planı* 2010 Herkes İçin Ulaşılabilirlik Eylem Yılı.

WELLS A T. & YOUNG S B (2004) *Airport Planning and Management*, McGraw –Hill.

WHO (2011) Dünya Sağlık Örgütü Raporu. <http://www.who.com> (10.12.2015).

Yapraklı Ş (2006) *Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi* (Beta Yayıncılık, İstanbul).

Yeğnidemir H Ç (2013) “Engelsiz Havalimanı” Projesi ve Havalimanı Terminal Binalarının Engelliler Açısından Örneklerle İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi Mimarlık: 120,117.

Yılmaz İ (2007) *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi*, İzmir: 11.

## EKLER

### **EK 1: T.C. ULAŞTIRMA, DENİZCİLİK VE HABERLEŞME BAKANLIĞI SİVİL HAVACILIK GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NCE BAŞLATILAN ENGELSİZ HAVALİMANI PROJESİ KURALLARI**

Havalimanında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisi tarafından sağlanması gereken hususlar;

1) Havalimanına gelen ve kısa sürede terminale ulaşmayı hedefleyen engelli yolcuların

Otopark sahasından rahatlıkla terminale geçmelerini teminen, giriş-çıkış ve asansörlere en yakın yerlerde, en az 1 park yerinden az olmamak üzere otopark kapasitesine göre %5'den az olmamak kaydıyla, yeterli sayıda engelli yolcular için otopark alanı tahsis edilmeli ve yatay ve düşey özürlü işareti ile belirlenmelidir.

2) Özürlüler için tahsis edilen bu yerlere, diğer yolcuların park etmemeleri için gerekli tedbirler alınmalı ve aksine gelişen durumlarda cezai işlemler yapılacağına dair bilgilendirme yazısı konulmalıdır.

3) Engelli yolcular için ayrılan park yeri genişliğinin, 2,4 metrelik normal genişlik yerine, bu yolcuların rahatlıkla aracına binebilmeleri ve inebilmeleri için, en az 4 metre olmalıdır.

4) Engelli yolcular için belirlenmiş olan otopark ve terminal binası arasındaki geçiş noktalarına, araçlar tarafından dikkatli geçiş yapmaları yönünde (Engelli geçiş noktası olduğunu belirten) uyarı yazılarının konulması gerekmektedir. Geçiş noktaları içinde yaya geçişleri ve/veya rampaların tercih edilmesi, araçların yavaş geçişini sağlayacak şekilde gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. (Fiziki yapısı çok katlı olan terminallerde gelen yolcu çıkış alanları için de oluşturulmalıdır.)

5) Havalimanı terminallerinin geliş hattında yolcunun bagaj alıp, kara tarafına geçtiği noktadan itibaren toplu veya kişisel ulaşım araçlarına ulaşacağı noktaya kadar hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır.

6) Engelli yolcuların otoparktan terminale geçiş koridorlarına hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır. Bu yüzeyler görme özürlülerin ayakkabı tabanı tarafından rahatlıkla hissedebilecekleri çıkıntı/yükseklikte olmakla birlikte diğer yaya, yürüyebilen özürlülere ve tekerlekli sandalye kullanıcılarına sorun çıkartacak kadar iri kabartma olmamalıdır. Bu konuda TSE'nin standartları veya kriterleri dikkate alınmalıdır.

7) Engelli yolcular için terminal içinde veya dışında yardım isteme noktaları/engelli yolcu danışma noktası oluşturulmalıdır. Yardım isteme noktalarının açık ve anlaşılır bir şekilde gösterimini sağlayan yönlendirme levhaları ilgili yerlere konulmalıdır.

8) Engelli yolcuların yardım isteme noktalarından/engelli yolcu danışmada check-in bankalarına kadar ulaşımda problem yaşamaması için bu konuda gerekli tedbirler alınmalıdır. Engelli yolculara check-in noktalarına geçiş durumlarında, check-in ve bagaj kayıt işlemlerinde gerekli yardım sağlanmalıdır.

9) Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye havalimanı içerisinde, uçağa binişte ve uçaktan inişte gerekli yardım sağlanmalıdır.

10) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için bilet ve bagaj işlemlerini rahat bir şekilde yapabilmelerini sağlamak amacıyla terminal içerisinde yer hizmetinin alınacağı ilk bağlantı noktası (danışma ve/veya check-in kontuar alanı) kadar olan bölümde hissedilebilir yüzeyler oluşturulmalıdır.

11) Hissedilebilir yüzey malzeme seçimi ve uygulanması TSE standart veya kriterlerine uygun olmalıdır. Görme engellilerin çoğunun, kısmi görüşe sahip olduğu dikkate alınarak, hissedilebilir yüzeyin çevresiyle zıt renklerde ve fark edilir tonlarda olması sağlanmalıdır.

Malzeme iklim şartlarına uygun, yangına ve aşınmaya mukavemetli olmalıdır. Hissedilebilir yüzeyler yön gösterici kılavuz ve yön değiştirme ile tehlikeli durumlar için uyarıcı yüzeyler şeklinde olmalıdır.

12) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan yürüyen merdivenlerin ve asansörlerin önüne görme engelliler için uyarıcı hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır.

13) Kapıların açık pozisyonundaki net geçiş genişliğinin, iki koltuk değneği taşıyanlar, bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya farklı yapıdaki akülü araçlarıyla ilerleyenler için rahatlıkla geçiş imkânına sahip ölçülerde olmalıdır.

14) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan harici telefonların en az bir tanesinin yüksekliği, bu yolcular tarafından rahatlıkla kullanabilmeleri için, 90 cm ile tercihen 110 cm yükseklik sınırları içerisinde yerleştirilmelidir.

15) Engelli yolcuların terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımı için özürlü veya genel asansörler ile ulaşım imkânı sağlanmalı ve giriş-çıkışlarda erişim kolaylığı için en az 150 cm x 170 cm'lik bir manevra alanı bırakılmalı, ayrıca asansör hareketini ve kat bilgilerini veren ses sistemi (Türkçe ve İngilizce) olmalıdır.



- 16) Yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, Havalimanında/terminalinde kot farklılığı giderilmeli veya uygun ulaşım imkânı sağlanmalıdır.
- 17) Terminal içerisinde engelli yolcular için, yazılı ve sözlü (Türkçe ve İngilizce olarak) bilgilendirme tam ve eksiksiz olarak yapılmalıdır. Kabartma için uygun yerler belirlenmelidir. (Örneğin asansörlerde)
- 18) Terminal içerisinde ve kapalı otopark alanlarında, engelli yolcular için tuvalet imkânı (Gerekli tüm donanımı ile birlikte) sağlanmalı ve bu konuda yönlendirme levhaları ile bilgilendirme yapılmalıdır. Islak hacimlerin giriş kapılarına görme engelli yolcular için Braille alfabesi ile kabartma yüzeylerin konulması uygun olacaktır.
- 19) Engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen bir yardım çağrı ve acil durum butonu bulunmalıdır.
- 20) Yürüyen merdivenlerin, yürüyebilen özürülüler için emniyetli hale getirilmesi amacıyla, merdivenin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar kullanılmalı, hareket yönü ve hareket başlangıç yönü belirtilmeli, ayrıca her basamağın köşe kenarı zıt renkler ve tonlarla belirginleştirilmelidir.
- 21) Yürüyen bantlarda, eğimin %12'den, hızın ise saniyede yarım metreden fazla olmaması sağlanmalıdır.
- 22) İmkânlar dâhilinde terminal içerisinde ve özellikle yeni projelerde, görmeyen veya çok kısıtlı bir görüş kabiliyetine sahip insanlar için, ses ötesi (Infra Voice) sistemi kurulmalıdır.
- 23) Yön ve durum bilgisinin; engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler tarafından kolaylıkla anlaşılabilir nitelikte olması açısından belirgin olması ve aydınlatmanını yeterli düzeyde olması gereklidir.
- 24) Tabelalardaki yazılar yaşlılar ve görme yeteneği oldukça azalmış kişilerin durumu dikkate alınarak, görülebilir puntolarda (zihinsel özürülülerde dikkate alınarak anlaşılabilir sembol/piktogramların kullanılması) olmalıdır.
- 25) Dış hat trafiğine açık havaalanlarında, pasaport kabinleri arasında engelli yolcular için ayrılmış olan pasaport kabini için yönlendirme yapılmalıdır.
- 26) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için kontuar bölgesinde hazırlanmış olan indirgenmiş check-in noktası bilgisinin terminalin ana ve/veya ara yönlendirme levhasında yer alması sağlanmalıdır.

- 27) Engelli yolculara, güvenlik taramalarında gerekli hassasiyet gösterilmelidir.
- 28) Engelli yolcuların güvenlik ve pasaport işlemlerinin tamamlanmasının akabinde,  
check-in kontuarlarından uçağa ilerleme konusunda sıkıntı yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.
- 29) Asansörle iniş imkânı olmayan ve sadece merdivenle ulaşılabilen Gate'ler için  
(örneğin; uzak uçak park alanları için oluşturulmuş gate'lere geçişte)"Platformlu Merdiven Asansörleri" monte edilmeli ve buldukları alana kullanma talimatları yerleştirilmelidir.
- 30) Mevcut şartlar dâhilinde, check-in noktalarında tekerlekli sandalye kullanıcıları için ve kısa boylu insanlar için ayrı bir bölüm bulundurulmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının bankoya tam yaklaşabilmeleri için en az 90 cm uzunluğunda ve masa yüksekliği yerden en fazla 86 cm olan, diz açıklığı için en az 75 cm yüksekliğinde ve 49 cm derinliğinde bir alan bırakılmalıdır.
- 31) Terminallerin fiziki durumları dikkate alınarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için dinlenme noktaları ve bekleme koltukları oluşturulmalı (terminaldeki koltuk kapasitesine göre %5'ten az olmamak kaydıyla) ve bu oturma alanları engelli işareti ile belirlenmelidir. Ayakta durmakta güçlük çeken yolcuların (örneğin; check-in kontuar noktasında, bagaj alım alanında) destek alabileceği trabzanlar veya destek çubukları bulunmalıdır.
- 32) Mevcut şartlar dâhilinde, ulaşım hizmeti veren otobüsler ile Havalimanında taksi hizmeti veren araçların bir kısmında tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş imkânı sağlayan platformun olması sağlanmalıdır.
- 33) TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları kapsamında bütün camlı asansörlerin, fotoselli cam kapıların ve iç mekânlarda görme engelli (veya kısmi görüşe sahip yolcular) tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin varlığının belirgin hale getirilmesi gerekmektedir.
- 34) Terminal içerisinde veya dışında yer alan rampaların, az görüş yeteneğine sahip, yolcuların emniyetinin sağlanması için rampa kenarlarının uyarı niteliğinde kırmızı renkli boya ile belirgin hale getirilmesi gerekmektedir.

- 35) Terminal binasının çok katlı fiziki yapıya sahip olması durumunda, gelen yolcunun kara tarafında çıkışından tayin edilmiş noktaya (yardım isteme noktasına) ilerlemede sıkıntı yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.
- 36) Terminali kullanan engelli yolcuların transit yolcu halindeyken bağlantı seferlerine ulaşmada sıkıntı yaşanmaması için gerekli önlemler alınmalıdır.
- 37) Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması veya hasarlanması durumunda geçici olarak yenilenmesi konusunda problem yaşamaması için gerekli tedbirler alınmalıdır.
- 38) İmkânlar ölçüsünde, engelli yolculara yardım edecek olan genel kabul görmüş yardım köpeklerine ilişkin özel dinlenme alanları belirlenmelidir. Bu alanların engelli yolcuların güvenlik kontrollerine, hizmet alacağı noktalara, kapılara kolayca ulaşabileceği yol güzergâhında olması uygun olacaktır.
- 39) Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumları için yolcunun haberdar olmak için bu konuda talebini iletmesi durumunda muhtemel hareket tarzı belirlenmelidir.
- 40) Yolcunun istemesi ve uçuş öncesi ve sonrasında yeterli zamanının bulunması durumunda Havalimanı tesislerini (yeme içme, dinlenme, ıslak hacimler vb.) kullanabilmesi sağlanmalıdır.
- 41) Yeni inşa edilecek havaalanlarında/terminallerinde, TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları (Check-in bankosu, rampa, yürüyen merdiven vb. hususlarda) dikkate alınmalıdır.(Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü(SHGM)“Engelsiz” Havalimanı Projesi,2011)

## **EK2: TÜRKİYE'DE ENGELSİZ HAVAALANI UNVANINI ALAN HAVALİMANLARI**

- 1) Sabiha Gökçen Havaalanı'nda, Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı Yatırım, Yapım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 07.01.2011
- 2) Antalya Havaalanı'nda, Fraport IC İçtaş Antalya Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 21.11.2011
- 3) Atatürk Havaalanı'nda, TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 09.08.2012
- 4) Erzincan Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 13.08.2012
- 5) Kocaeli Cengiz Topel Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 01.10.2012
- 6) Zafer Havaalanı'nda, IC İçtaş Zafer Uluslararası Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 20.12.2012
- 7) Çanakkale Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 07.02.2013
- 8) Dalaman Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 19.02.2013
- 9) Sivas Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.04.2013
- 10) Hatay Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.04.2013
- 11) Gaziantep Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 11.07.2013
- 12) ) Esenboğa Havaalanı'nda, TAV Esenboğa Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 13) Adnan Menderes Havaalanı'nda, TAV İzmir Terminal İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 14) ) Tekirdağ Çorlu Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 15) Isparta Süleyman Demirel Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 16) Bursa Yenişehir Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014
- 17) Erzurum Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014
- 18) Kahramanmaraş Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014

- 19) Malatya Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.01.2014
  - 20) Adana Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.02.2014
  - 21) Milas Bodrum Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
  - 22) Samsun Çarşamba Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
  - 23) Amasya Merzifon Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
  - 24) Denizli Çardak Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
  - 25) Trabzon Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
  - 26) Kayseri Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
  - 27) Nevşehir Kapadokya Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 08.09.2014
  - 28) Batman Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.12.2014
  - 29) Diyarbakır Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.12.2014
  - 30) Uşak Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.12.2014
  - 31) Muş Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.12.2014
  - 32) Şanlıurfa GAP Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.03.2015
  - 33) Kars Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 03.03.2015
  - 34) Balıkesir Koca Seyit Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 03.03.2015
  - 35) Mardin Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.03.2015
  - 36) Kastamonu Havaalanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 08.06.2015
- ([http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/projeler/ehk\\_31.12.2015.pdf](http://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/pdf/projeler/ehk_31.12.2015.pdf))

### EK 3: ENGELLİLER İÇİN TÜRKİYE’DE ULAŞILABİLİRLİK MEVZUATI

	İlgili Mevzuat	Yapılan Düzenleme
İmar Mevzuatı	<b>3194 sayılı İmar Kanunu</b>	572 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile 3194 sayılı İmar Kanununa aşağıdaki madde eklenmiştir. <b>Ek Madde 1;</b> “Fiziksel çevrenin özürllüer için ulaşılabilir ve yaşanabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda Türk Standartları Enstitüsü’nün ilgili standartlarına uyulması zorunludur.”
	<b>Planlı Alanlar Tip İmar Yönetmeliği</b> (02.09.1999 ve 13.07.2000 tarihli düzenlemeler)	Yönetmelikte ilk kez tanımı da verilerek özürllü kavramından, ulaşılabilirlikten ve Türk Standartları Enstitüsü (TSE)’nün özürllüerle ilgili standartlarından bahsedilerek, belediyelere özürllüerle ilgili mevzuat ve standartlara uyma, bunları uygulama ve diğer gerekli önlemleri alma yükümlülükleri getirilmiştir. Yönetmelik ile yapılarda, açık alanlarda (yol, otopark, park, yaya bölgesi, meydan ve kaldırımlarda), bunlar üzerindeki ulaşım ve haberleşme noktalarında ve peyzaj elemanlarında özürllüerın ulaşılabilirliğinin sağlanması için TSE standartlarına uygun düzenleme yapılması koşulu getirilmiştir.
	<b>Plansız Alanlar İmar Yönetmeliği</b> (02.09.1999 tarihli düzenleme)	Bu Yönetmelikte de ulaşılabilirliğin sağlanması için TSE standartlarına uyulması yükümlülüğü getirilerek bazı ölçülerde ve ticari kullanımlara ilişkin maddelerde düzenlemeler yapılmıştır.
	<b>Plan Yapımına Ait Esaslara Dair Yönetmelik</b> (02.09.1999 tarihli düzenleme)	“Planlarda özürllüerın kentsel kullanımlar, sosyal ve teknik alt yapı alanlarında ulaşılabilirliğini sağlayıcı tedbirlerin alınması amacıyla özürllüerle yönelik her türlü mevzuat ve TSE standartları dikkate alınır” hükmü ile kentsel, sosyal ve teknik alt yapı standardını belirleyen tabloya, sosyal tesis alanlarının “rehabilitasyon merkezlerini kapsamaması hususu eklenmiştir.
	<b>Gecekondu Kanunu Uygulama Yönetmeliği</b> (02.09.1999 tarihli düzenleme)	Özürllüerın ulaşılabilirliğinin sağlanması için TSE standartlarına uyulması zorunluluğu getirilmiş, binaların çeşitli bölümlerindeki ölçülendirmelerde ve özelliklerde düzenlemeler yapılmıştır.
	<b>Otopark Yönetmeliği</b> (02.09.1999 tarihli düzenleme)	Otoparkların yapımında TSE standartlarına uyulması, umumi bina, bölge otoparkları ve genel otoparklarda, 1’den az olmamak şartıyla park yerlerinin %5’inin özürllü işaretini koyularak özürllüerle ayrılması şartları getirilmiştir.
	<b>Sığınaklarla İlgili Ek Yönetmelik</b> (02.09.1999 tarihli düzenleme)	Sığınakların yapımında TSE standartlarına uyulması hükmü getirilmiştir.
	<b>Özürllüerle İlgili Mevzuat</b>	<b>5378 sayılı Özürllüer ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun</b> (01.07.2005 tarihli)

		<p>malikinin talebi üzerine bina güvenliğinin tehlikeye sokulmadığını bildirir komisyon raporuna istinaden ilgili mercilerden alınacak tasdikli proje değişikliği veya krokiye göre inşaat, onarım ve tesis yapılır. İlgili merciler, tasdikli proje değişikliği veya kroki taleplerini en geç altı ay içinde sonuçlandırır.</p> <p>Komisyonun teşkili, çalışma usulü ile özür lünün kullanımından sonraki süreç ile ilgili usul ve esaslar Bayındırlık ve İskan Bakanlığı ile Özür lüler İdaresi Başkanlığı tarafından müştereken hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.”</p>
		<p><b>Geçici 2 nci madde;</b> “Kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapılar, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış ve umuma açık hizmet veren her türlü yapılar bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren yedi yıl içinde özür lülerin erişilebilirliğine uygun duruma getirilir.”</p>
		<p><b>Geçici 3 üncü madde;</b> “Büyükşehir belediyeleri ve belediyeler, şehir içinde kendilerince sunulan ya da denetimlerinde olan toplu taşıma hizmetlerinin özür lülerin erişilebilirliğine uygun olması için gereken tedbirleri alır. Mevcut özel ve kamu toplu taşıma araçları, bu Kanunun yürürlüğe girdiği tarihten itibaren yedi yıl içinde özür lüler için erişilebilir duruma getirilir.”</p>
	<p><b>Yapılarda Özür lülerin Kullanımına Yönelik Proje Tadili Komisyonları Teşkili, Çalışma Usul ve Esasları Hakkında Yönetmelik</b> (22.04.2006 tarihli)</p>	<p>22.04.2006 tarihli Yönetmelik ile tadilat talebinde bulunan kat malikinin diğer kat malikleriyle yapacağı toplantıda talebinin reddedilmesi durumunda kurulacak olan komisyonla ilgilidir. Kat maliki, tadilat yapılacak olan binanın ruhsat işlemlerinin yapıldığı kuruluşa başvuru yaparak bir komisyon oluşturulmasını talep edebilir. Bu komisyonun söz konusu talebin gerekliliği ve bina güvenliği açısından bir değerlendirme yapmasının koşulları Yönetmelik kapsamında ele alınmaktadır.</p>
	<p><b>2006/18 sayılı Başbakanlık Genelgesi</b> (12.07.2006 tarihli)</p>	<p>5378 sayılı Kanunun geçici 2 nci maddesinde, belirtilen uygulamaların gerçekleştirilmesi için tanınan 7 yıllık sürenin 07.07.2005 tarihinde başladığını hatırlatarak, bu konudaki en büyük görevin yerel yönetimlere düştüğü belirtilmektedir. Genelgeye göre, bu düzenlemeler, hazırlanacak eylem planları doğrultusunda gerçekleştirilecektir. Eylem planları, kısa vadeli (2005-2007), orta vadeli (2008-2010) ve uzun vadeli (2011-2012) olarak belirlenecek, belediyeler bu düzenlemelerin Türk Standartları Enstitüsünün ilgili standartlarına uygun olmasına dikkat edecekler, satın alacakları, kiralayacakları veya denetimlerinde bulunan toplu taşıma araçlarının özür lülerin kullanımına uygun olmasını sağlayacaklardır.</p>
	<p><b>Başbakanlık Talimatı</b> (12.08.2008 tarihli)</p>	<p>Yapılı çevredeki uygulamaların standartlara uygun olmadığına değinilerek yeni yapılaşma alanlarında veya yeniden düzenleme yapılan alanlarda ve kamu binalarının veya kamunun kullanımına tahsis edilmiş bulunan diğer yapılarda, mevzuata uygun şekilde düzenlemelerin yapılması için gereken önlemlerin alınması zorunluluğu talimatlandırılmıştır.</p>

Yerel Yönetimler Mevzuatı	5393 sayılı Belediye Kanunu (03.07.2005 tarihli)	<p><b>14 üncü madde;</b> “Belediye hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürsü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.” hükmü belediyenin görev ve sorumlulukları arasında yer almaktadır.</p> <p>Belediye başkanının görev ve yetkilerinin sıralandığı <b>38 inci maddede</b> “n) Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, özürsülere yönelik hizmetleri yürütmek ve özürsüler merkezin oluşturmak.” hükmü bulunmaktadır.</p> <p>Belediyenin giderlerinin belirlendiği <b>60 ncı maddede</b> “i) Dar gelimli, yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özürsülere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar.” hükmü bulunmaktadır.</p>
	5216 sayılı Büyükşehir Belediyesi Kanunu (10.07.2004 tarihli)	<p>Büyükşehir, ilçe ve ilk kademe belediyelerinin görev ve sorumluluklarının ele alındığı <b>7 nci maddesinde;</b> “yaşlılar, özürsüler, kadınlar, gençler ve çocuklara yönelik sosyal ve kültürel hizmetler sunmak” hükmü yer almaktadır.</p> <p>Büyükşehir belediye başkanının görev ve yetkilerinin ele alındığı <b>18 inci madde;</b> “m) Bütçede yoksul ve muhtaçlar için ayrılan ödeneği kullanmak, özürsülerle ilgili faaliyetlere destek olmak üzere özürsü merkezleri oluşturmak.”.</p> <p><b>Ek 1 inci madde;</b> “Büyükşehir belediyelerinde özürsülerle ilgili bilgilendirme, bilinçlendirme, yönlendirme, danışmanlık, sosyal ve mesleki rehabilitasyon hizmetleri vermek üzere özürsü hizmet birimleri oluşturulur. Bu birimler, faaliyetlerini özürsülere hizmet amacıyla kurulmuş vakıf, dernek ve bunların üst kuruluşlarıyla işbirliği hâlinde sürdürürler. Özürsü hizmet birimlerinin kuruluş, görev, yetki, sorumluluk ve işleyişine ilişkin usûl ve esaslar Özürsüler İdaresi Başkanlığının görüşü alınarak İçişleri Bakanlığınca hazırlanacak yönetmelikle belirlenir.”</p>
	5302 sayılı İl Özel İdaresi Kanunu (22.02.2005 tarihli)	<p>Kanunun <b>6 ncı maddesinde;</b> “İl özel idaresi hizmetleri, vatandaşlara en yakın yerlerde ve en uygun yöntemlerle sunulur. Hizmet sunumunda özürsü, yaşlı, düşkün ve dar gelirlilerin durumuna uygun yöntemler uygulanır.” hükmü bulunmaktadır.</p> <p>İl özel idarelerinin giderlerinin ele alındığı <b>43 üncü maddede;</b> “h) Yoksul, muhtaç ve kimsesizler ile özürsülere yapılacak sosyal hizmet ve yardımlar.” hükmü bulunmaktadır.</p>
	Kamu Hizmetlerinin Sunumunda Uyulacak Usul ve Esaslara İlişkin Yönetmelik (31.07.2009 tarihli)	<p>Özürsülerle İlgili Tedbirler başlıklı <b>7 nci maddede;</b> “İdare, sunduğu kamu hizmetlerinin özürsüler tarafından kolayca erişilebilir olması için gerekli tedbirleri alır.” hükmü bulunmaktadır.</p>

**Kaynak:** Ulaşılabilirlik Stratejisi Ve Eylem Planı, 2010-2011



## EK 4: ANKET FORMU

### ENGELLİ YOLCU MEMNUNİYETİ ANKET FORMU

#### Sayın Katılımcı;

Bu anket formu, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi İşletme Anabilim dalı Yüksek Lisans Tez çalışması kapsamında, Ankara Esenboğa Havalimanını kullanan engelli yolcuların memnuniyetinin ölçülmesi amacıyla hazırlanan soruları içermektedir. Veriler kesinlikle başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Anket talebime olumlu yanıt verdiğiniz için teşekkür ederim.

Rukiye Nur.  
Nevşehir HBV Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü  
rukienur-89@hotmail.com  
Tel:0542-596-93-42

#### DEMOGRAFİK SORULAR

- 1.Yaşınız:  16-25  26-35  36-45  45 ve üstü
- 2.Cinsiyet:  Kadın  Erkek
- 3.Eğitim durumu :  Okur yazar  İlk okul  Lise dengi okul  
 Üniversite  Lisansüstü
- 4.Gelir durumu :  1000-2000  2001-3000  3001-4000  
 4001-5000  5000 ve üstü
- 5.Yıllık uçuş sıklığı : .....
- 6.Uçuş yaptığımız Havayolu işletmesi:  Pegasus  Onur air  Atlas Jet  
 Anadolu Jet  Diğer
- 7.Uçuş nedeni:  İş gezisi  Aile ziyareti  Tatil  Diğer...
- 8.Engel Türünüz:  Ortopedik engelli  İşitme engelli  Görme engelli  
 Diğer.....

9.Aşağıda havalimanı hizmetlerine yönelik ifadeler yer almaktadır. İfadelerle ilgili düşüncelerinizi lütfen belirtiniz.

	5	4	3	2	1
	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Ne katılıyorum Ne katılmıyorum	Katılmıyorum	Kesinlikle katılmıyorum
1. Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.					
2. Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.					
3. Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
4. Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.					
5. Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.					
6.Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.					
7.Havalimanındaki diğer yolcuların engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.					
8. Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum.					
9. Havalimanında engelliler için yapılan <u>kontuarlara</u> kolaylıkla ulaşabiliyorum.(bilet ve bagaj işlem masası)					
10. Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum.					
11. Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum.					
12. Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.					
13. Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.					
14. Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.					
15. Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum.					
16. Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum.					

17. Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.					
18. Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum.					
19.Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.					
20. Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum.					
21. Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.					
22. Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum.					
23. Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.					
24.Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.					
25. Havalimanı terminal binası ile uçak arasındaki transferin engelli yolcular için uygun olduğunu düşünüyorum.					
26. Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.					
27. Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor.					
28. Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum.					
29. Havalimanında engelliler için verilen hizmetlerden genel anlamda memnunum.					

Daha iyi bir hizmet alabilmek için belirtmek istediğiniz başka bir husus var ise lütfen belirtiniz:.....

.....  
.....  
.....

**Zaman ayırdığınız için şimdiden teşekkür ederiz.**

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

**Adı Soyadı:** Rukiye NUR

**Doğum Yeri:** ANKARA

**Doğum Tarihi:** 1989

**Ana Adı:** Gülsüm

**Baba Adı:** Arif

**Medeni Hali:** Bekâr

**Nüfusa Kay. Old. Yer:** Altındağ/ANKARA

### EĞİTİM BİLGİLERİ

**Yüksek Lisans:** Nevşehir Üniversitesi 2014-2017

**Lisans:** Erciyes Üniversitesi 2009-2014

### YABANCI DİL

İngilizce (YDS: 56,75)

### İLETİŞİM BİLGİLERİ

**Ev Adresi:** Altındağ/ ANKARA

**Cep Tel:** 0542 596 93 42

**E-Mail:** rukiyenur-89@hotmail.com