

**HAVALİMANI VE HAVAALANI TERMİNAL YAPILARINDA
YOLCU BEĞENİSİNİN ARAŞTIRILMASI VE ÖLÇÜLMESİ**

Ömer Faruk MUTLU

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
MİMARLIK**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

**HAZİRAN 2011
ANKARA**

TEZ BİLDİRİMİ

Tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

Ömer Faruk MUTLU

**HAVALİMANI VE HAVAALANI TERMİNAL YAPILARINDA YOLCU
BEĞENİSİNİN ARAŞTIRILMASI VE ÖLÇÜLMESİ
(Yüksek Lisans Tezi)**

Ömer Faruk MUTLU

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ**

Haziran 2011

ÖZET

Havayolu ulaşımı ülkemizde en çok tercih edilen ulaşım şekillerinden biridir. Ülkemizde yolcu trafiğinin büyük bir kısmı İstanbul, Ankara, İzmir, Gaziantep, Adana ve Trabzon illerindeki havalimanlarında gerçekleşmektedir.

Pratikteki bu durum ülke bilimsel araştırmalarına kısıtlı oranda yansımış, özellikle yolcu memnuniyeti üzerinden bir değerlendirme sistematığı havalimanları için henüz geliştirilmemiştir. Konusunda ilk olması, çalışmanın özgünlüğünü ortaya koymaktadır. Önerilen çalışmada, ulusal ve uluslararası yolcu taşımacılığı yapan 7 havalimanı yolcu terminalinde giden yerli yolcuların görüşlerine başvurulmak suretiyle bir değerlendirme çalışması (memnuniyet ölçümü) yapılmıştır.

Yolcu memnuniyeti, İstanbul Sabiha Gökçen, Ankara-Esenboğa, İzmir-Adnan Menderes, Trabzon, Gaziantep ve Adana havalimanlarında; (a) terminal yapılarının bütününden duyulan memnuniyet ve (b) yolcu bekleme salonlarından duyulan memnuniyet olmak üzere başlıca iki başlık altında, yolcularla birebir görüşülerek yapılan anketler üzerinden, nicel olarak ölçülmüştür. Giden yolcunun havalimanı/havaalanı girişinden terminal bekleme salonuna gelişine kadar ki süreçte, geçmiş olduğu tüm hizmet ve mekânlar terminal bütününden duyulan memnuniyetin; yolcu bekleme salonunda

algılamakta ve kullanmakta olduğu mekandan aldığı izlenimler ise yolcu bekleme salonundan duyulan memnuniyetin içeriklerini oluşturmaktadır. Dolayısıyla, terminal yapıları hem işlevsel hem de estetik bağlamda bir arada değerlendirilmiştir.

Ülke genelinde 7 terminalde, 1029 yolcunun katılımı ile gerçekleştirilen bu çalışma sonucunda, her bir terminalin performans değerleri belirlenmiştir. Anket kapsamında sorgulanan 40 alt ölçütten 11 tanesi yolcuların havalimanından duyduğu memnuniyeti anlamlı olarak etkileyen özellik olarak saptanmıştır. Çalışma sonrası ortaya çıkan yargıların, mevcut terminallerin performanslarının iyileştirilmesine yardımcı olması, yeni tasarımlara da yol gösterici olması amaçlanmaktadır.

Bilim Kodu :802.1.099
Anahtar Kelimeler :Havalimanı, terminal tasarımı, yolcu memnuniyeti, kullanım sürecinde değerlendirme
Sayfa Adedi :140
Tez Yöneticisi :Doç. Dr. Pınar DİNÇ

**SEARCHING AND MEASURING THE PASSENGER SATISFACTION AT
AIRPORT TERMINAL BUILDINGS**

(M. Sc. Thesis)

Ömer Faruk MUTLU

**GAZİ UNIVERSITY
INSTITUTE OF SCIENCE AND TECHNOLOGY**

June 2011

ABSTRACT

Air transport is one of the most preferred ways of transportation in our country. The majority of passenger traffic can be observed in Istanbul, Ankara, Izmir, Gaziantep, Adana and Trabzon airports.

This condition in practice has limited reflection in scientific researches in the country, in terms of passenger satisfaction in specific; a systematic evaluation for airports has not been developed yet. Being the first study in this topic, proves the originality of the study. In the proposed study, an evaluation study (satisfaction measurement) carried out by consulting the opinions of departing domestic passengers at 7 international and national airports.

Passenger satisfaction at Istanbul Sabiha Gökçen, Ankara-Esenboğa, Izmir-Adnan Menderes, Trabzon, Gaziantep and Adana Airports were measured quantitatively under two main titles (a) satisfaction from whole airport terminal (b) satisfaction at passenger waiting halls. Surveys were carried out through one by one interviews with passengers. All service processes and spaces that departing passengers live from entrance of the airport to the waiting halls compose the whole airport satisfaction. And the impressions which passenger had while perceiving and using the waiting hall compose the contents of waiting

hall satisfaction. Therefore terminal structures were evaluated both in functional and aesthetic context.

Each terminal performance value is appointed at 7 airport terminals around the country with the participation of 1029 passengers. 11 of 40 criteria from the scope of the survey is appointed as the affecting feature of the passenger airport satisfaction. Judgements of the study aims to help rehabilitating current terminals performance level and guide to new designs.

Science Code : 802.1.099

Key Words : Airports, terminal design, passenger satisfaction, post-occupancy evaluation

Page Number: 140

Adviser : Assoc. Prof. Dr. Pınar DİNÇ

TEŞEKKÜR

Çalışmalarım boyunca fikir aşamasından sonuna kadar tüm süreçlerde değerli fikir ve önerileriyle her zaman yanımda olan, çalışmanın TÜBİTAK tarafından bilimsel araştırma projesi olarak desteklenmesi hususunda her türlü yardım ve rehberliği sağlayan çok kıymetli danışman hocam Sayın Doç. Dr. Pınar DİNÇ'e,

Çalışma sürecindeki katkılarından dolayı hocalarım Sayın Doç. Dr. Zeynep ULUDAĞ ve Sayın Dr. E. Fulya ÖZMEN'e,

Çalışmalarım boyunca desteklerini esirgemeyen T.C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanı Sayın Dr. Faruk Tuncer DİLEK'e

Çalışma sürecinde yönlendiriciliği için SHGM Daire Başkanı Sayın Cemil ACAR'a,

Her zaman kalplerinde var olduğumu bildiğim biricik aileme,

Çalışmalarımda her türlü yardımı sağlayan canım kardeşim Fatma Nur MUTLU'ya,

Çalışmalarım boyunca daima yanımda olan Dilara TOKMAK'a,

Her zaman yanımda olduklarını hissettiğim değerli dostlarım Abdullah LÜLLECİ ve Sabri DURSUN'a,

Analiz safhasında yardımlarını esirgemeyen Sayın Hüseyin KEYİF'e,

Anket çalışmalarının yapıldığı; İstanbul Sabiha Gökçen, Ankara Esenboğa, İzmir Adnan Menderes, Adana, Gaziantep ve Trabzon havalimanlarında her türlü yardımı sağlayan Mülki idare amirlikleri başta olmak üzere tüm havalimanı çalışanlarına teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET.....	iv
ABSTRACT.....	vi
TEŞEKKÜR.....	viii
İÇİNDEKİLER	ix
ÇİZELGELERİN LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	xiv
RESİMLERİN LİSTESİ	xvi
SİMGELER ve KISALTMALAR	xix
1. GİRİŞ.....	1
2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI.....	8
3. YÖNTEM	24
3.1. Hipotezler	24
3.2. Terminaller	25
3.3. Anket	43
3.4. Analiz	45
3.5. Anket Sonuçları	48
3.5.1 Araştırmaya katılan kişilerin özellikleri	48
3.5.2 7 Terminalde memnuniyet değerleri.....	54
3.5.3 Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler	86
3.5.4 Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler bağlamında terminaller arası farklar.....	89
3.5.5 Yolcu memnuniyeti ve terminal özelliklerine yönelik ana bulgular	120

	Sayfa
4. TARTIŞMA	122
5. SONUÇ	127
KAYNAKLAR	131
EKLER	134
EK-1. Anket formu.....	135
ÖZGEÇMİŞ	140

ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge		Sayfa
Çizelge 1.1.	Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyeti etkileyen faktörler.....	6
Çizelge 2.1.	2011 ve 2010 yıllarında dünyada en iyi havalimanları.....	16
Çizelge 3.1.	Türkiye’de 2010 yılında havalimanlarının yolcu sayıları.....	25
Çizelge 3.2.	Adana Havalimanı künye bilgileri.....	27
Çizelge 3.3.	Gaziantep Havalimanı künye bilgileri	29
Çizelge 3.4.	Trabzon Havalimanı künye bilgileri	31
Çizelge 3.5.	İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali künye bilgileri	34
Çizelge 3.6.	İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali künye bilgileri	36
Çizelge 3.7.	Sabiha Gökçen Havalimanı künye bilgileri.....	39
Çizelge 3.8.	Esenboğa Havalimanı künye bilgileri.....	41
Çizelge 3.9.	Her bir özellik için puan ortalamalarının kategorik karşılıkları	47
Çizelge 3.10.	Araştırmaya katılan kişilerin terminale ayrımında yaş ortalamaları	50
Çizelge 3.11.	Araştırmaya katılan kişilerin seyahat etme sıklıklarına göre dağılımı	51
Çizelge 3.12.	Ölçeklerin güvenilirlik düzeyi sonuçları.....	86
Çizelge 3.13.	Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkili olan ölçütler	87
Çizelge 3.14.	Hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	91

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.15. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları	92
Çizelge 3.16. Hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	94
Çizelge 3.17. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları	95
Çizelge 3.18. Hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	96
Çizelge 3.19. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları.....	97
Çizelge 3.20. Yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	100
Çizelge 3.21. Yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları.....	101
Çizelge 3.22. Yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği.....	102
Çizelge 3.23. Yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları.....	103
Çizelge 3.24. Yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	105
Çizelge 3.25. Yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları.....	106

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.26. Yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği.....	108
Çizelge 3.27. Yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları.....	109
Çizelge 3.28. Hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyetin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	111
Çizelge 3.29. Terminallerdeki hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları	112
Çizelge 3.30. Terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeylerinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği.....	114
Çizelge 3.31. Terminalde yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilmedeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları	115
Çizelge 3.32. Terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği	117
Çizelge 3.33. Terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırmadaki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları	118

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 3.1.	Araştırmaya katılan kişilerin görüşüldüğü terminallere göre dağılımı 48
Şekil 3.2.	Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayrımında cinsiyetlerine göre dağılımı 48
Şekil 3.3.	Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayrımında eğitim durumlarına göre dağılımı 49
Şekil 3.4.	Araştırmaya katılan kişilerin yaş gruplarına göre dağılımı 50
Şekil 3.5.	Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayrımında seyahat etme sıklıklarına göre dağılımı 51
Şekil 3.6.	Araştırmaya katılan kişilerin gitmekte oldukları şehirlere göre dağılımı 52
Şekil 3.7.	Araştırmaya katılan kişilerin seyahat etme sebeplerine göre dağılımı 53
Şekil 3.8.	Araştırmaya katılan kişilerin çalışma durumlarına göre dağılımı 53
Şekil 3.9.	Adana Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri 56
Şekil 3.10.	Gaziantep Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri..... 61
Şekil 3.11.	Trabzon Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri 65
Şekil 3.12.	İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali memnuniyet değeri düzeyleri 69
Şekil 3.13.	İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali memnuniyet değeri düzeyleri 73
Şekil 3.14.	Sabiha Gökçen Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri 77
Şekil 3.15.	Esenboğa Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri 81
Şekil 3.16.	Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler bağlamında terminaller arası farklar..... 90

Şekil		Sayfa
Şekil 3.17.	Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyleri	92
Şekil 3.18.	Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyleri	95
Şekil 3.19.	Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyleri.....	98
Şekil 3.20.	Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyleri	101
Şekil 3.21.	Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyleri	103
Şekil 3.22.	Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyleri	106
Şekil 3.23.	Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyleri.....	109
Şekil 3.24.	Terminallere göre hava tarafı bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet	112
Şekil 3.25.	Terminallere göre terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi	115
Şekil 3.26.	Terminallere göre terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyleri.....	118

RESİMLERİN LİSTESİ

Resim	Sayfa
Resim 3.1.	Adana Havalimanı uydu görüntüsü 26
Resim 3.2.	Gaziantep Havalimanı uydu görüntüsü 29
Resim 3.3.	Trabzon Havalimanı uydu görüntüsü 31
Resim 3.4.	İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali uydu görüntüsü 33
Resim 3.5.	İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali uydu görüntüsü..... 36
Resim 3.6.	Sabiha Gökçen Havalimanı uydu görüntüsü 38
Resim 3.7.	Esenboğa Havalimanı uydu görüntüsü 41
Resim 3.8.	Çalışma kapsamındaki her bir terminale ait yolcu hareket planı (oranlı)..... 55
Resim 3.9.	Adana Havalimanı gelen-giden yolcu katı krokisi 57
Resim 3.10.	Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi 58
Resim 3.11.	Adana Havalimanı dış ve iç mekan görüntüleri 58
Resim 3.12.	Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri..... 59
Resim 3.13.	Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu, check-in, bilet satış bölümleri görüntüleri 60
Resim 3.14.	Gaziantep Havalimanı giden yolcu katı planı krokisi..... 62
Resim 3.15.	Gaziantep Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi 62
Resim 3.16.	Gaziantep Havalimanı giriş ve kara tarafı görüntüleri..... 64
Resim 3.17.	Trabzon Havalimanı giden yolcu katı krokileri..... 66
Resim 3.18.	Trabzon Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokileri..... 66

Resim	Sayfa
Resim 3.19.	Trabzon Havalimanı dış cephe ve iç mekan görüntüleri 67
Resim 3.20.	Trabzon Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri..... 68
Resim 3.21.	Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali giden yolcu katı krokisi 70
Resim 3.22.	Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonları krokisi..... 70
Resim 3.23.	Adnan Menderes Havalimanı İç hatlar Terminali girişi ve hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri 71
Resim 3.24.	Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri 72
Resim 3.25.	Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali giden yolcu katı krokisi 74
Resim 3.26.	Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi 74
Resim 3.27.	Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali genel görüntüleri 76
Resim 3.28.	Sabiha Gökçen Havalimanı giden yolcu katı krokisi 78
Resim 3.29.	Sabiha Gökçen Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonları krokisi 78
Resim 3.30.	Sabiha Gökçen Havalimanı dış cephe ve giden yolcu katı görüntüleri..... 79
Resim 3.31.	Sabiha Gökçen Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme alanları görüntüleri..... 80
Resim 3.32.	Esenboğa Havalimanı giden yolcu katı krokisi 82
Resim 3.33.	Esenboğa Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi 83
Resim 3.34.	Esenboğa Havalimanı iç mekan görüntüleri..... 83
Resim 3.35.	Esenboğa Havalimanı kara tarafı bölümü görüntüleri..... 84

Resim**Sayfa**

Resim 3.36.	Esenboğa Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonları görüntüleri.....	84
-------------	--	----

SİMGELER ve KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklama
ACI	Uluslararası Havalimanları Konseyi
BRB	Bina Araştırmaları Kurulu
DHMİ	Devlet Hava Meydanları İşletmesi
ICAO	Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
IATA	Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği
KSD	Kullanım sürecinde değerlendirme
SHGM	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü

1. GİRİŞ

Havalimanları giderek artan bir hız ve yoğunlukta dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmektedir. ICAO verilerine dayalı olarak 1971-2007 yılları arası bölgelere göre yolcu uçuşları toplam gelirlerinin; Kuzey Amerika, Avrupa ve Asya-Pasifik ülkelerinde son 20 yılda ortalama %5,7, %5,0 ve %8,8 oranlarında, daha yakın bir zamanda da Türkiye'yi de kapsayan Orta Doğu'da %13 oranında gelişim gösterdikleri ifade edilmektedir [Bennefoy, 2008]. Bir başka veriye göre de 1999'da 50 ve daha fazla yolcu taşıyabilen kayıtlı 13 714 uçak bulunmaktadır ki bu sayı havacılığın görece yeni olduğu zamanlar olan 1965'de 1800 civarındadır [Bennefoy, 2008]. Gelişimler İstanbul da dâhil olmak üzere birçok dünya kentinde birden fazla havalimanının varlığını gerekli kılmıştır [Bennefoy, 2008].

Dünyada gelişim içinde olan havacılık sektörü Türkiye'de ise son yıllarda daha ivmeli bir şekilde gelişimini sürdürmektedir. Türkiye coğrafi olarak da iki saatlik uçuşla 60 ülkeye ulaşılabilir bir konumda olduğundan hızlı bir gelişim göstermektedir. Bugün Türkiye'den dünya üzerindeki 130 noktaya direkt olarak uçuşlar düzenlenmektedir. Son on yıllık periyoda bakıldığında Türkiye'deki yolcu sayısı dış hatlar için 3 kat, iç hatlar için de yaklaşık 5 kat artmış durumdadır. 110 olan uçak filosu sayısı bugün için 360'a yükselmiştir. Bu gelişmelerin yanı sıra yeni havalimanlarının yapımı gündemdedir. Cumhuriyet'in 100. yılına kadar 60 milyon yolcu kapasiteli bir, 30 milyon yolcu kapasiteli iki, 15 milyon yolcu kapasiteli üç havalimanı yapılması planlanmaktadır [Yıldırım, 2011].

Havayolu ulaşımının ülkemizde en çok tercih edilen ulaşım şekillerinden biri olmasının sebeplerinden biri de diğer ulaşım şekillerine göre gerek daha hızlı gerekse daha konforlu olmasıdır. Ayrıca son yıllarda havacılık sektöründeki rekabet neticesinde havayolu ulaşımının daha ekonomik hale gelmesinin de havayolu ulaşımının tercih edilmesinde ciddi etkisi vardır. 46 adet havaalanı ve havalimanında 2010 yılında gerçekleşen iç ve dış hatlar toplam yolcu sayısı DHMİ istatistiklerine göre yaklaşık 102 800 392'dir. Bu rakam 2009 yılında yaklaşık 85 508 508, 2008

yılında yaklaşık 79 438 289, 2007 yılında da yaklaşık olarak 70 296 532'dir [www.dhmi.gov.tr]. 2007 yılından 2010 yılına kadar yaklaşık %46 oranında ciddi bir artış meydana geldiği görülmektedir Havayolu ulaşımında meydana gelen bu artış bazı yerlerde havaalanı ve havalimanlarının mevcut durumlarının iyileştirilmesi, bazı yerlerde de yeni havaalanı ve havalimanları tasarlanma ihtiyacını beraberinde getirmiştir. İstanbul'da Atatürk Havalimanı'nın yanı sıra Sabiha Gökçen Havalimanı da yapılmıştır. Ankara Esenboğa'da yeni bir havalimanı, Antalya ve İzmir'de de yeni terminal binaları yapılarak iç ve dış hatlar terminalleri birbirinden ayrılmıştır.

Havayolu taşımacılığı giderek artan bir hızda ilerlerken, terminal sayıları ile birlikte mimari tasarımları için de program ve biçim alanında farklı yaklaşımlar geliştirilmektedir. Bu noktada, kullanıcıya ait beğeni ölçütlerinin ve değerlerinin bilinmesi ve ihtiyaç tahminleri ve biçimlenmelerin bu bilgiler ışığında belirlenmesi faydalı olacaktır. Çalışmada, ülkemizde en fazla yolcu trafiğinin gerçekleştiği havalimanlarında yolcularla bire bir memnuniyetleri üzerine bir anket çalışması yapılmıştır. Çalışma; Adana Havalimanı, Ankara Esenboğa Havalimanı, Gaziantep Havalimanı, İzmir Adnan Menderes Havalimanı, İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı ve Trabzon Havalimanı'nda gerçekleştirilmiştir.

Çalışma, öncelikle havalimanı terminal yapılarının yolcu gözünden değerlendirilmesinde kullanılacak bir ölçek oluşturmayı, bu ölçeğin zamanla geliştirilerek tüm havalimanı terminallerinde uygulanabilir hale getirilmesini amaçlamaktadır. Havalimanları, karmaşık fonksiyonlu yapılar olmakla beraber yapısında birçok organizasyonun gerçekleştiği ve farklı disiplinlerin barındığı, hem prestij hem de temsil yapılarıdır. Bir ulaşım yapısı olmanın yanı sıra üstlendiği misyon itibarıyla de havalimanları önem arz etmekte, bu öneme binaen de havalimanlarının en önemli unsurlarından biri olan yolcunun beğenisi ve bu beğenin ölçülmesi gerekliliği ve ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Havalimanı terminallerinde beğeni olgusu için söz sahibi olabilecek çok sayıda kullanıcı grubu vardır. Havalimanı terminal işletmecileri, yeme-içme birimleri işletmecileri ve çalışanları, alış-veriş yerleri işletmecileri ve çalışanları, bilet-bagaj-check in işlem bankalarında çalışanlar, havayolu şirketlerinin çalışanları, hostes-pilot-teknik ekip

grubu, bagaj işlemcileri, temizlik işleri ile uğraşanlar, emniyet görevlileri ve daha birçok yönetim, teknik ve hizmet grubu insanları beğeni yargısında bulunabilecek kullanıcı gruplarıdır. Bu çalışmada en yoğun ve değişken grubu temsil eden yolcu grubu ve yolcu grubu içinde de en hareketsiz konumda olacağı düşünülen giden yolcu değerlendirmeleri hedef alınmıştır. İleriki çalışmalarda diğer kullanıcı grubu değerlendirmelerinin de sonuçlara yansıtıldığı modeller geliştirilmesi olanaklı ve gereklidir.

Beğeni; psikoloji, sosyoloji gibi bilim dallarının ilgi alanına giren sübjektif bir kavram olmakla birlikte, fizik çevreler söz konusu olduğunda mimari tasarım ve değerlendirmenin de bir konusu haline gelmektedir. Çok sayıda kullanıcının sık kullandığı prestijli bir havalimanı terminalinde ya da yine sık kullandığı yerel ölçekli bir terminalde neyi beğendiği/beğenmediği gelecek terminal tasarımları için önemli bir yol göstericidir. Fiziki çevreler, kullanıcıları tarafından da değerlendirildikçe ve değerlendirme sonuçları yapılara ve gelecek tasarımlara aktarıldıkça daha kaliteli bir yaşam sunma şansına sahip olabilmektedir. Havalimanları için masterplan çalışmaları yapılması, tahmini verilerle programlar oluşturulması ve bunlara göre nitelikli tasarımlar ve yapılar yapılması yeterli değildir. Bu anlamda sayısı milyonları bulan kullanıcıların görüşleri ve beklentileri önemlidir. Havalimanı terminalleri için bu kullanıcı, öncelikli olarak yolcudur.

Havalimanı terminallerinde kendisinden görüş alınabilecek durumda olan yolcu, giden yolcu olduğundan, çalışma da bu yolcu çerçevesinde kurgulanmıştır. Gelen yolcu devamlı hareket halinde olup, en kısa zamanda havalimanını terk etme telaşındadır. Transit yolcu, o terminale ait bütün süreçleri yaşamamış olan yolcudur, sadece aktarma ve bekleme süreçlerine hâkimdir. Hava tarafı bekleme salonlarında oturarak bekleyen yolcunun, o noktaya gelene kadar gözlemledikleri ve o noktada çevresinde algıladıkları detaylı bir değerlendirme yapabilmeye olanak sağlamaktadır.

Bu noktadan hareketle, literatür araştırmasından elde edilen ölçütler de göz önünde bulundurularak, giden yolcu değerlendirme ölçütleri, toplam 40 alt ölçütü olan, 4 ana ölçüt altında toplanmıştır:

- Bekleme salonunun algısal/duyumsal etkisi (8 alt ölçüt)
- Bekleme salonunun fiziksel ve kullanım özellikleri (14 alt ölçüt)
- Kullanılan hizmet birimlerinden duyulan memnuniyet (7 alt ölçüt)
- Terminal bütünüünün duyumsal ve kullanımsal özellikleri (11 alt ölçüt)

Bunlara ek olarak çalışma, yolcunun karakteristikleri (seyahat sıklığı, seyahat nedeni, çalışma durumu, yaşı, eğitimi ve cinsiyeti) ile hava tarafı bekleme salonu ve terminal bütünüünden duyduğu toplam memnuniyet de çalışmanın değişkenleri arasında alınmıştır. Bu değişkenlerle kurgulanan hipotezler şunlardır:

Hipotez 1: Terminallerin her biri farklı fiziksel karakterlere sahip olduklarından, yolcu memnuniyetleri de birbirinden farklılaşacaktır. İstanbul Sabiha Gökçen, Ankara Esenboğa ve İzmir Adnan Menderes Dış Hatlar terminallerinin özgün ve çağdaş mimari çözümleri nedeniyle anlamlı derecede fark yaratacak bir memnuniyet düzeyi oluşturması beklenmiştir.

Hipotez 2: Çalışmanın belirlemiş olduğu 40 alt ölçütün her birinin terminal bütünüünden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı etkisi olacağı öngörülmüştür.

Söz konusu hipotezleri test etmek için 49 sorudan oluşan 5 sayfalık anket hazırlanmıştır. Hazırlanmış olan bu anketler her bir yolcu ile yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Anket çalışmaları; Adana Havalimanı'nda 1 (17.12.2010-19.12.2010), Esenboğa Havalimanı'nda 3 (12.02.2011-13.02.2011, 19.02.2011-20.02.2011, 26.02.2011-27.02.2011), Gaziantep Havalimanı'nda 1 (24.12.2010-26.12.2010), İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda 1 (14.01.2011-16.01.2011), Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 2 (29.01.2011-30.01.2011, 05.02.2011-06.02.2011) ve Trabzon Havalimanı'nda 1 (04/12/2010-05/12/2010) hafta sonu olmak üzere 3 aylık sürede tamamlanmıştır. 7 terminal binasında, toplam 1029 yolcu ile gerçekleştirilmiş anketlere ait veriler sayısal ortama aktarılarak istatistikî olarak çeşitli analizler ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Yapılan analizlerin sonucunda çalışma kapsamında olan 7 terminalin her birinin kendi içerisindeki memnuniyet değerleri saptanmıştır. Sonuç değerleri terminallerin görsel öğeleri de kullanılarak yorumlanmıştır.

Terminallerin kendilerine ait memnuniyet değerleri yönetici ve işletmeciler açısından mevcut durumlarını görebilmelerini sağlamaktadır. Yapılacak olan iyileştirmelerle ilgili olarak ise girdi oluşturmaktadır. Terminallerin memnuniyet değerlerinin kıyaslanmasına ilişkin değerlendirme ise; havalimanı tasarımının nasıl yapılması gerektiği (tasarım yarışması, ihale, kurumun kendi temini vb.), yapım işinin nasıl gerçekleştirilmesi gerektiği (yap-işlet-devret yöntemi, ihale vb.), nasıl işletilmesi gerektiği (kamu tarafından işletilmesi, özel sektör tarafından işletilmesi vb.) konusunda fikir sunmaktadır. Hangi yöntemlerin daha başarılı olduğu konusunda ipuçları ortaya koymaktadır.

Anket kapsamında sorgulanan 40 adet alt ölçüt arasından, istatistikî olarak memnuniyete anlamlı derecede etki ettiği görülen 11 adet alt ölçüt saptanmıştır. Bu 11 alt ölçüte, yolcunun memnuniyetini sağlayan önemli 11 adet özellik olarak bakabiliriz.

Çizelge 1.1. Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyeti etkileyen faktörler

Bekleme salonunun algısal/duyumsal etkisi	<ul style="list-style-type: none"> • İlgi çekici, • Huzur verici, • Ferah/geniş,
Bekleme salonunun fiziksel ve kullanım özellikleri	<ul style="list-style-type: none"> • Hissedilen sıcaklık, • Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği, • Apronun izlenebilirliği, • Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı,
Kullanılan hizmet birimlerinden duyulan memnuniyet	<ul style="list-style-type: none"> • Ulaşım,
Terminal bütünüdür duyumsal ve kullanımsal özellikleri	<ul style="list-style-type: none"> • Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme, • Merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması.
Demografik özellikler	<ul style="list-style-type: none"> • Seyahat sıklığı

Ülkemizde havayolu ile seyahat eden nüfusun terminal değerlendirmelerini etkileyen önemli bir faktör de seyahat sıklığıdır. Çok seyahat edenler havalimanı terminallerinden daha az memnun olmaktadır. Havayolu ile seyahatin son 5 yılda popüler bir konuma geldiği dikkate alındığında yolcuların havalimanı ve terminallerini kullandıkça mekânlara aşinalık kazandıkları ve beklentilerinin de yükseldiği öne sürülebilir. Eski terminallerin ya da eski terminallere benzer fiziksel koşullara sahip terminallerin sıklıkla seyahat eden yolcu tatmin etmeyeceği açıktır.

Belirlenen 11 alt ölçüt bağlamında çalışma yapılan havalimanı terminallerine bakıldığında; Sabiha Gökçen, Esenboğa ve Adnan Menderes Dış Hatlar terminalleri hem yolcu salonunun algısal ve fiziksel özellikleriyle ilgili hem de terminal genel özellikleri ve hizmetlerle ilgili olan özelliklerde daha başarılı bir performans

sergilemişlerdir. Bu havalimanlarının birer tasarım yarışması ürünü ve yeni yapı olmalarının bu başarıda etkisi vardır. Örneğin Trabzon Havalimanı da yeni bir terminal olmasına karşın Sabiha Gökçen, Esenboğa ve Adnan Menderes Dış Hatlar terminalleri kadar başarılı değildir. Bu farkın terminallerin projelerinin daha özenli tasarlanmış olmasından kaynaklandığı ileri sürülebilir. 7 terminal arasında en az memnuniyet duyulan havalimanı ise Adana Havalimanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sonuçta Adana Havalimanı'nın eski bir terminal olması, yolcu kapasitesine göre mekânlarının tatmin edici seviyede olamaması başlıca sebep olarak gösterilebilir. Adnan Menderes İç Hatlar, Gaziantep ve Trabzon havalimanları 11 alt ölçüt bakımından Adana Havalimanı'ndan daha iyi performans göstermekle beraber genelde orta seviyede değerlendirilmişlerdir.

Çalışma kapsamında saptanan 11 alt ölçüt; havalimanlarına yolcu tarafından bakıldığında ortaya çıkan performans belirleyicileridir. Dolayısıyla tasarımcıların yeni yapılacak olan havalimanı tasarımlarında, bu faktörleri yolcu memnuniyetinin sağlanabilmesi açısından dikkate alması gerektiği düşünülmektedir. Bu sayede çalışma yeni tasarımlara ışık tutacak, biçimlenmelerine yön verecek bilgi sunmaktadır.

Çalışma; giriş, literatür araştırması, yöntem, tartışma ve sonuç ana bölümlerinden oluşmaktadır.

Giriş bölümünde çalışmanın amacı ve kapsamı işlenmektedir. Literatür araştırması bölümünde konuyla ilgili olarak daha önce yapılmış olan bilimsel çalışmaların ölçekleri, model önerileri irdelenmiştir. Mevcut literatür çalışmasının sonunda elde edilen veriler çalışmaya girdi teşkil etmiştir. Yöntem bölümünde çalışmanın hipotezleri aktarılmış, anket çalışmasının içeriği anlatılmıştır. Analizler yapıp sonuçları elde edilmiştir. Tartışma bölümünde analiz sonuçlarının literatürle ilişkisi ele alınarak tartışılmıştır. Sonuç bölümün de ise varılan yargılar, konuya ilişkin fikir ve öneriler paylaşılmıştır.

2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Havalimanları, bünyesinde farklı disiplinlerden insanların bir arada bulunduğu (yolcu, yönetici, işletmeci, çalışan vb.) ve bunların aynı anda hizmet aldığı veya ürettiği bir mekân olması nedeniyle karmaşık bir takım organizasyonların gerçekleştiği bir yapı kimliğine sahiptir. Dolayısıyla bir havalimanının performansı denildiği zaman her bir disiplindeki bireyin kendi önceliğine göre bir değerlendirme yaptığı ve buna göre performansı (kendi açısından) belirlediği görülmektedir. Farklı kullanıcılar için performans ölçütleri farklı olduğu gibi, yerel bir takım olumlu/olumsuz etkenler nedeniyle de farklı iki havalimanı için performans ölçütlerinde de farklılıklar oluşabilmektedir.

Çalışmanın yolcu odaklı olması çalışmaya özgünlük kazandırmaktadır. Çalışmada varılacak tüm yargılar, yolcuların verdiği cevapların değerlendirilmesiyle ortaya çıkacaktır. Havalimanı organizasyonu ile ilgili literatüre bakıldığında, performans değerlendirmeleri denildiğinde anlaşılan ilk konulardan bir tanesi terminallerin ekonomik karlılıklarının incelenmesi olmuştur [Kuyucak, 2001; Apaydın, 2007]. Performans değerlendirmesi başlığı altında yapılan diğer çalışmaların da çoğunlukla servis kalitesinin ölçülmesi noktasında yoğunlaştığı görülür [Lemer, 1992; Yeh ve Kuo 2002].

Yolcu algısına bağlı bir değerlendirme modeli oluşturabilmek amacıyla uluslararası alanda kullanılan ve havalimanı terminallerini bir bütün olarak irdeleyen çalışmaların kullandıkları ölçekler incelenmiştir. Bunların içinde yer alan ölçütler (havalimanı terminali özellikleri) saptanarak, giden yolcuya sorulabilecek nitelikte olanlar çalışmaya dahil edilmiştir.

IATA havalimanı tasarım ilkeleri

Uluslararası Hava Taşıyıcıları Birliği tarafından; başlıca amacı, yolcu terminali kompleksini planlarken dikkate alınması gereken temel hususları belirlemek, yolcu deneyimini ve sağlanan hizmet düzeyini etkileyebilecek faktörleri açıklamak ve

planlama süreci için gerekli verilerin değerlendirilmesine ilişkin kriterleri ve şartları sunmak olan *Airport Development Reference Manual* yayını, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Mart 2009 yılında Türkçeye çevrilerek *Havaalanı Yolcu Terminalleri Tasarım Esasları* adı altında yayımlanmıştır.

Havaalanı yolcu terminalleri tasarım esasları başlığı altında değinilen konular [IATA-SHGM, 2009]:

Yolcu terminali tasarımıyla ilgili olarak;

“Yolcu terminali kompleksi, terminalin birbirleriyle bağlantılı alt sistemlerinin genişletilmesi, mevcut havayolu operasyonlarını olumsuz şekilde etkilemeksizin, kolayca ve uygun maliyetli elde edilebilecek şekilde modüler tarzda tasarlanmalıdır.”

“Yolcu terminali kompleksi yolcuların işaret ve tabela sistemlerine ihtiyaç duymaksızın veya başvurmaksızın bina kompleksi içinde kolayca yönlerini bulabilecekleri şekilde planlanmalıdır. Şeffaf bir bina felsefesi benimsenmelidir. Tasarım, havayollarının değişen ihtiyaçlarını barındırma uygunluğunu ve esnekliğini pekiştirmeli, seyahat mesafelerini azaltacak şekilde kompakt olmalı, minimal seviye değişikliklerine sahip olmalı ve yolcunun kendisini emniyetli ve güvenli hissetmesini sağlamalıdır.”

“Bina makul bir maliyetle fonksiyonellik, maksimum işletim verimi, yolcu rahatlığı temin edecek şekilde tasarlanmalı, modüler ve aşamalı şekilde daha da genişletilebilmelidir. Genel kamuya yönelik imtiyazlı alanlara ve tesislere ait saha gibi öngörüler, daima işlem ve akış gerekliliklerine ait yolcu alanının altında ikinci derecede yer almalıdır. Savurgan mimari ifadeler ve/veya eşsiz yapısal sistemler, metre kare oranlarını veya birim maliyetlerini kabul edilen sınırların üzerine çıkarmamalıdır.”

“Terminal tasarımı, ekonomik bakımdan mümkün olduğu durumlarda, yürüyüş mesafelerini kısaltacak ve seviye değiştirmeksizin uçaklara direkt ulaşım olanak verecek iki seviyeli bir yapıyı kapsamalıdır.”

Yolcunun beklentisiyle ilgili olarak;

“Bir yolcunun bakış açısından, temel beklentiler; terminaldeki bir noktadan başka bir noktaya hızlı, kolay ve rahat transferlerin sağlanmasını pek aşmamaktadır. Bina estetiği, önemli olmakla birlikte, genel terminal deneyimi üzerinde ikincil etkiye sahip olan birçok faktörden yalnızca biridir.”

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarıyla ilgili olarak;

“Uluslararası havaalanlarının çoğunda, yolcu kabul işlemleri erken yapılmış ve devlet kontrollerinden geçmiş olup, halen uçağa binmek üzere çıkış kapısı bilgilerini bekleyen çıkış yolcularını barındıracak ortak bir gidiş yolcu salonu sağlanmalıdır. Aşağıdaki fonksiyonlar; ortak gidiş yolcu salonuna dahil edilmek üzere dikkate alınmalıdır:

- Tahmin edilen yolcu yüklerini barındıracak uygun koltuk donanımı; bu gereklilik, münferit havayolları tarafından kullanılacak uçağa biniş prosedürlerine göre değişiklik göstermektedir.
- Her uçuşun hareket saatini, kapısını ve uçağa biniş durumunu gösteren uçuş bilgilendirme göstergeleri.
- Yolculara yardım sağlayacak havayolu danışma masaları; bunlar aktarma yolcuları için işlem gişeleri içerebilir.
- Ayrıcalıklı yerler; lokantalar, barlar, mağazalar ve gümrüksüz satış dahildir.
- Tuvaletler.
- Uçuş kapısı değişikliklerinin ve/veya gecikmelerin anons edileceği hoparlör çağrı sistemi.”

Rahat bekleme ve uçuş kapısı alanlarıyla ilgili olarak;

“Uçakları hareket etmeden önce havaalanında çok zaman geçiren yolcular söz konusu olduğunda, seyahat stresini azaltacak ve seyahat etme deneyiminden zevk alınmasını pekiştirecek rahatlatıcı çevreye yönelik bir ihtiyaç bulunmaktadır. Rahat bekleme/uçuş kapısı alanları, havaalanlarında geçirilen zamanı daha hoş hale getirebilir ve genel seyahat deneyimini geliştirebilir.”

Yolcuların terminal içerisindeki akışlarıyla ilgili olarak;

Terminal alanındaki yolcu akışını etkileyen bir takım faktörler, tasarım hedefleri olarak dikkate alınmalıdır. Bunlar;

- Yürüyüş mesafeleri
- Uluslararası ve yurtiçi trafiğin ayrılması
- Gelen ve giden yolcuların ayrılması
- Seviye değişiklikleri
- Engelli yolculara yönelik tesisler
- Entegre kamu bilgilendirme
- Ayrıcalıklı tesislerin konumu
- CIP salonunun konumu
- Check-in alanı düzeni
- Uçağa binme alanı düzeni
- Varış alanı düzeni
- Transit ve aktarma yolcuları

“Yolcular için yürüyüş mesafeleri olabildiğince kısa olmalıdır. Terminaldeki başlıca fonksiyonların arasındaki mesafeyi belirlerken, planlayıcı, bagajın taşınıp taşınmayacağını, bagaj arabalarının tipi ve kullanılabilirliğini, seviye değişikliklerini ve yer taşımacılığına başvurmaksızın uçakların erişilebilirliğini göz önünde bulundurmaya zorundadır.”

“Yolcular 90 dereceden daha büyük yön değişikliklerine maruz kalmamalı ve kısa bir mesafe içinde tekrar 90 derece döndürülmemelidir. Yolcular hiçbir suretle geriye dönüş yapmamalı veya yolcu akışına karşı yürümemelidir.”

“Ana fonksiyonların arasındaki (yani otoparktan check-in/bagaj teslim alma ve check-in/bagaj teslim alma noktasından uçuş kapısı salonuna) önerilen en fazla yürüyüş mesafesi 300 mt’dir. Bir mekanik yardım şeklinin yolcuların kullanımına hazır bulundurulması şartıyla daha büyük mesafeler kabul edilmektedir. Bu tür sistemler masraflıdır ve bu nedenle kurulmadan önce tam bir maliyet/fayda analizi gerekmektedir.”

Ayrıcalıklı servis alanlarıyla ilgili olarak;

“Havaalanları üzerindeki tetkikler, yolcuların havaalanlarında, alışveriş yapabilecekleri ve yemek yiyebilecekleri perakende ve gıda ayrıcalıklı tesisler istediklerini ve görmeyi beklediklerini göstermektedir. Bazı daha büyük havaalanlarında, terminal alanının %20’sine kadarı, genellikle amaca uygun inşa edilmiş perakende salonlarında havaalanı mağazalarına tahsis edilmiştir, ancak %8-%12’si daha tipiktir.”

“Havaalanı alışverişinde büyük miktarda para harcamaya hazır olan yolcularla, ayrıcalıklı alan gelirleri, havaalanına, toplam havaalanı gelirlerinin %30-50’sine kadar sağlayabilir. Planlama amacıyla, ayrıcalıklı alanlar tipik olarak altı grup halinde kategorize edilmektedir:

- Duty free (Gümrüksüz)
- Özel ürünler, gümrüklü perakende,
- Günlük ihtiyaç perakende
- Yiyecek&içecek
- Servisler
- Reklam”

“Havaalanları dahilindeki ayrıcalıklı sahaların %70-%80’i hava tarafında bulunmalıdır. Havaalanı perakende satışlarının geri kalan %20-%30’u kara tarafında bulunmalıdır.”

“Gidiş salonunun başlıca fonksiyonlarına ayrıcalıklı tesisler dahil edilmelidir. Ayrıcalıklı sahadan açık, düz yolcu güzergahları sağlanmalıdır. Ayrıcalıklı sahalar, hava tarafı alanının kalanından ayırt edilmeli ve ayrıcalıklı alanın işaret ve tabelaları, yön veya acil durum işaret ve tabelalarından renk ve format olarak farklı olmalıdır.

Hava tarafı restoranlarının, barların ve yiyecek avlularının içindeki oturma yerlerinin %25-40'ı, gerekli hava tarafı oturma yerlerine katkıda bulunuyor olarak kullanılabilir.”

IATA, havalimanı servisleri kalite değerlendirmesi

IATA'nın “Airport Monitor” başlıklı yayınında 16 000 transatlantik yolcuya havalimanı servisleri kalite değerlendirmesi anketi uygulanmıştır. Bu anket 13 maddeden oluşmaktadır [Janic, 2003]:

- Yolcunun genel memnuniyeti
- Yönlendirme
- Yer ulaşımı
- Check-in hızı ve personel verimliliği
- Bekleme ve oturma yerleri
- Denizaşırı yolcular için özel hizmetler
- Gümrük ve göçmen servisleri
- Pasaport ve vize denetleme
- Bagaj teslim
- Bagaj arabaları
- Alışveriş ve restoranlar
- Bağlantı uçuşlarının uygunluğu
- Kalkışta dakiklik

Skytrix, en iyi havalimanı anketi

Skytracks (dünyanın en geniş veri tabanlı havayolu ve havalimanı değerlendirme ortamı) 2010-11 döneminde 8 ay süreli bir araştırma yürütmüştür. En iyi havalimanını seçmek üzere 100 ayrı ülkeden, 240'tan fazla havalimanını içeren 11 380 000 yolcu ile online ya da e-mail görüşmeleri, işadamları, araştırma grupları, seyahat acenteleri ile görüşmeler, telefon görüşmeleri ve seçili yolcu ile görüşmeler yaparak aşağıdaki 39 servis ve ürün faktörü bazında değerlendirmeler derlemiştir.

- Havalimanına ve havalimanından ulaşım / ulaşılabilirlik
- Toplu taşıma seçenekleri
- Taksi servisleri / ücretler
- Bagaj arabası bulabilme (hava ve kara tarafında)
- Terminal konforu, ambiyans ve genel tasarım / görünüm
- Terminalin temizliği
- Terminaller içinde oturabilme
- Göçmenlik – kuyrukta bekleme süresi (geliş / gidiş)
- Göçmenli – personel davranışı (geliş / gidiş)
- Bekleme süresi – güvenlik noktasında
- Güvenlik personelinin nezaket ve davranışı
- Check-in işlemleri
- Terminalde tabelalar
- Boarding çağrılarının anlaşılabilirliği
- Uçuş bilgi ekranları - netlik / bilgi
- Terminal personelinin yakınlığı
- Terminal personelinin dil becerisi
- Terminalde transit kolaylığı (uçuşlar arası)
- Havayolu şirketlerinin terminal içindeki yerleri
- Tuvalet ve duş imkanları
- Tuvaletlerin temizliği
- TV / eğlence olanakları
- Sessiz mekânlar / dinlenme salonları / dinlenme mekânları
- Çocuk oyun mekânları / imkanları
- Alışveriş seçenekleri
- Satış birimlerindeki fiyatlar
- Bar / kafe / restoran seçenekleri
- Bar / kafe / restoranlardaki fiyatlar
- İnternet imkanları / WiFi erişilebilirlik
- İş merkezi

- Telefon / faks yerleri
- Döviz büroları
- ATM'ler
- Sigara önlemleri / sigara içme bölümleri
- Engelli kişiler için standartlar ve imkanlar
- Bagaj dağıtım süresi
- Öncelikli bagaj dağıtımında verim
- Bagaj dağıtımında verim /kayıp bagaj
- Terminal emniyet algısı / güvenlik standartları [www.worldairportawards.com].

Aynı kuruluşun “world airport survey” başlıklı online doldurulabilen yolcu anketi ise şu ana başlıklardan oluşmaktadır:

- Hangi havalimanını dünyanın en iyisi olarak değerlendiriyorsunuz?

Nedeniniz?

- Terminal konforu – Yolcu hizmetleri

Terminal konforu – ambiyans

Terminalin temizlik ve sunumu

Terminal içinde oturacak yerlerin uygunluğu

Temizlik ve ıslak hacimler

Engelliler için olanaklar – Bebek bakım yerleri

Sessiz mekânlar – Gün için kullanılan mekânlar

İnternet hizmetleri

Televizyon, eğlence, boş zaman hizmetleri

ATM ve döviz büroları

- Güvenlik – Göçmenlik – Dolaşım

Güvenlik – kuyruk süresi

Güvenlik-davranış + personel nezaketi

Göçmenlik – kuyruk süresi

Göçmenlik – davranış + personel nezaketi
Terminal genelinde yön gösterme levhalarının standardı
Terminal genelinde uçuş gösterme ekranları
Boarding anonslarının duyulabilirliği
Terminal boyunca transit olma kolaylığı
Yürüme mesafeleri – gelen, giden ve transitler
Yer ulaşım hizmetleri seçenek ve ücretleri
Terminal servis bankosunda servis
Terminal personelinin dil becerisi

- Alışveriş, yiyecek ve içecek

Mağaza seçim ve çeşitliliği

Mağaza fiyatları

Mağazalarda personel servisi

Restoran ve kafe seçim ve çeşitliliği

Restoran ve kafelerde fiyatlar

Restoran ve kafelerde personel servisi

- Yaş ve ülke [www.worldairportsurvey.com].

Yukarıda sıralanan özellikler “cevap yok”, “1=zayıf” ve “5=mükemmel” olmak üzere 6 seçenekli bir cevap anahtarı ile sunulmaktadır. Bu anket sonuçlarına ve diğer araştırmalardan elde edilen verilere göre 2011’in en iyi havalimanları ve bu havalimanlarının 2010 yılı içindeki durumları aşağıda belirtilmiştir:

Çizelge 2.1. 2011 ve 2010 yıllarında dünyada en iyi havalimanları
[www.worldairportawards.com]

2011	Havalimanı	2010
1.	Hong Kong International Airport	3.
2.	Singapore Changi Airport	1.
3.	Incheon International Airport	2.
4.	Munich Airport	4.
5.	Beijing Capital International Airport	8.
6.	Amsterdam Schiphol Airport	7.
7.	Zurich Airport	6.
8.	Auckland International Airport	9.
9.	Kuala Lumpur International Airport	5.
10.	Copenhagen Airport	15.

Listede yer alan hemen tüm havalimanlarında Skytrax'ın yıllardır (1999'dan bu yana) gerçekleştirmekte olduğu araştırmaların ve bunların terminal yenilemelerinde dikkate alınmasının da büyük payı olduğu ifade edilmektedir. Hemen her bir terminal birkaç mekân ve servisini zaman içinde geliştirmiş ve bu listedeki yerini almıştır.

Barros, transit yolcu memnuniyeti anketi

Barros ve arkadaşları (2007) gelen ve giden yolcudan daha özel ihtiyaçları olan transit yolcuya özel çalışmalarında terminal binasında yolcuya sunulan servislerden duyulan memnuniyeti sorgulamışlardır. Çalışma Sri Lanka'da Bandaranaike Uluslar arası Havalimanı'nda gerçekleştirilmiştir. 23 transfer yolcu ile gerçekleştirilen anket çalışmasında yolculara kullandıkları her bir servis ve hizmet noktasından duydukları memnuniyet ile terminaldeki total (overall) memnuniyetleri sorulmuştur. 6 dereceli ölçek üzerinde yolcu değerlendirmeleri yüz yüze görüşmeler yoluyla derlenmiştir. Etki analizleri sonucuna bakılarak güvenlik kontrol noktalarındaki personelin nezaketi ile uçuş bilgi göstergelerinin transit yolcu tarafından en çok önem verilen

terminal unsurları olduğu saptanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçek aşağıda listelenen terminal servis ve hizmetlerini içermektedir:

- Transit: Otobüs seferleri, uçuş bankoları, transfer bölgesinde koltuk bulabilme
- Dinlenme mekânları: Temizlik, hizmet noktaları (WC vb)
- Restoran ve barlar: Kalite, çeşitlilik, fiyat
- Duty-free dükkânları: Diğer ülkelerle karşılaştırıldığında fiyat, malların çeşitlilik ve bulunabilirliği, personelin nezaket ve yardımseverliği
- Güvenlik: Personelin verimliliği, personelin nezaket ve yardımseverliği
- Diğer hizmet noktaları: Rehberlik/işaretler/yönler, uçuş bilgilendirme göstergeleri, sesli bilgilendirme/bilgilendiren personel, içme suyuna erişim, tuvalet birimi hizmetleri, telefon/internet hizmetleri, ibadet mekanları, ilaç/tıbbi araç gereç
- Havalimanı: Genel değerlendirme

Havalimanı küçük olduğundan ve transit yolcunun yürüme mesafeleri kısa olduğundan, yürüme mesafeleri ankete dâhil edilmemiştir. Görüldüğü gibi transit yolcuya yönelik hazırlanan havalimanı değerlendirme anketinde mekânsal nitelikler çok fazla dile getirilmemiştir. Terminal binasına içinden kısa bir sürede geçilmesi gereken ve bu sürede de en iyi servisi sağlaması gereken bir sistem olarak bakılmıştır. Servislere mekân kalitesi ve nitelikleri dâhil edilmemiş daha çok personelin ilgi ve davranışı ile hizmetler noktalarının erişilebilirliği sorgulanmıştır. 22 maddeden yalnızca 6 tanesi ile lineer regresyon modeli oluşturulabilmiştir. Modelde yer alan 6 madde; rehberlik/işaretler/yönler, sesli bilgilendirme/bilgilendiren personel, uçuş bilgilendirme göstergeleri, transfer bölgesinde koltuk bulabilme, içme suyuna erişim ve güvenlik personelinin nezaket ve yardımseverliğidir.

Lemer, havalimanında yeterli performans

Lemer (1992), havalimanı terminallerini değerlendirmede kullanılacak “yeterli performans” kavramının ne olabileceğini yöntemsel/sistemik ve teorik olarak sorgulamaya çalışmış, Bina Araştırmaları Kurulu (Building Research Board)’nun

önerdiği çerçevede yolcu, havayolu şirketleri ve havalimanı işletmesini kapsayan bir performanslar çerçevesi kurgulamıştır. Yolcu terminali performansını tam olarak yansıtabilecek bütüncül bir istatistik yaklaşım veya ölçümün olmaması, bina tasarımı ve işletmesi açılarından karmaşık alternatiflerin karşılaştırmalı olarak sınınamaması ve profesyonellerce yapılan tavsiyelerin karar vericilere ve halka açıklanamaması Lemer'i bu tip bir çerçeve hazırlamaya yöneltmiştir. Mevcut araştırma literatürü ve kendi kişisel uzmanlık bilgisine dayanarak Lemer, performans faktörlerinin yolcunun aşağıdaki konularda sahip olduğu bakış açılarından ölçülebileceğini ifade etmektedir:

- Kompaktlık: Giriş-gate mesafesi, giriş-gate zamanı, zorluk (kat değişimleri, seçim noktaları, vb)
- Gecikme: Servis süreleri, check-in, bagaj işlemleri vb; bekleme süreleri; beklemede çeşitlilik
- Servis güvenilirliği: Servis düzeyi değişkenliği, uçuş öncesi gerekli zaman, bağlantılar için zaman, havayolu ve uçuş alternatifleri
- Servislerin kabul edilebilirliği: işaretler ve görülebilirlik, mekânsal mantık, servis yargısı (kullanmadan önce ve sonra)
- Fiyatlar: Yiyecek ve içecek, uçuş ücretleri, bağlantı ücretleri (şehir içi, terminal içi), diğer ayrıcalıklı hizmetlerin fiyatları
- Rahatlık ve canlılık: Kalabalık, ses düzeyleri-netliği-gürültü, ısı-nem düzeyleri, görsel karakter, yapılabilecek çeşitli eylemlerin olması, sosyalleşmeye etki eden faktörler

Sayılan faktörler içinde, araştırmalara dayalı olarak; tatil için seyahat edenlerin uçaklarını görebilecekleri bir bekleme düzeninde oturmayı tercih ettikleri; çocukla seyahat edenler ya da iş seyahatinde olanların ihtiyaçlarının da özel olabileceği; terminal binasının labirent gibi olmasının yolcuları bezdireceği ve kaybolmadan dolayı uçuşu kaçırmalarına neden olabileceği; birbirini görmeden sıra düzeninde oturarak beklemenin özellikle grup halinde seyahat etmekte olan yolcular arası iletişimi kopardığı; çarpıcı sembolik biçimlenmeler, duvar resimleri ve heykeller ile yolcunun uçuş öncesi bezginliğinin azaltılabileceği gibi farklı bilgilere de yer

verilmektedir. Gecikme ve kalabalık özellikle pik zamanlarını yaşamakta olan terminallerde önemli bir performans göstergesi olarak değerlendirilmektedir.

Bir başka genel performans göstergesi de “servis düzeyi”dir. Mekân büyüklükleri, bina hacimleri, mesafeler ve diğer fiziksel özelliklerin terminal binası performansı kapsamında olduğu belirtilmektedir. Farklı koşullara sahip terminaller arasında karşılaştırmalı araştırmaların geleceğe yön vermekte etkili olacağı üzerinde durulmaktadır. Dolayısıyla, terminal özelliklerine hassas ölçü setleri geliştirilmesi önerilmektedir.

Rhoades vd, havalimanı kalite faktörleri

Rhoades ve arkadaşları (2000) Amerikan havalimanı terminalleri için havayolu şirketleri, havalimanında kiracı olan işletmeciler, havalimanı servis operatörleri ile havayolu ve hava kargo operasyonları tüketicilerinin değerlerini içeren bir model geliştirmişlerdir. Yazarlar öncelikle anahtar havalimanı kalite faktörlerini bir liste halinde sıralamıştır. Çalışmada bu liste bir ankete dönüştürülmüş, havalimanı işletmecileri ve danışmanlarına gönderilmiştir. 150 kişiden cevap alınmıştır. Ankette her bir faktörün genelde havalimanı terminali için ağırlığı ile yolcu açısından olası ağırlığı bir arada sorgulanmıştır. Cevaplarla, yolculardan sağlanan geri-besleme bilgileri de karşılaştırılmıştır. Ankette, bir tüketici konumundaki yolcuya ilişkin yer verilen faktörler şunlardır:

- Bekleme alanları
- Bağlantı uçuşları
- Bagaj dağıtımı
- Pasaport/Gümrük
- Verimlilik/Check-in hızı
- Yerde ulaşım
- Özel servisler
- Otopark
- Alışveriş hizmetleri

- Yiyecek/içecek
- Sıklık/Uçuş ve güzergahların uygunluğu

Bu faktörlerin içinde otoparklar, bekleme alanları ve bagaj işlem alanları en ağırlıklı mekânlar olarak değerlendirilmiştir. Yapılan faktör analizlerinde; yolcu servis hizmetleri (yiyecek/içecek, bekleme, satışlar ve duty-free ile özel servisler) birinci grup; terminale ulaşım (otoparklar, araba kiralama hizmetleri ve yer taşımacılığı) ikinci grup; havayolu şirketi-terminal arakesiti (gateler, bagaj alım hizmetleri ve bilgilendirme panoları) üçüncü grup ve terminal içi ulaşım da dördüncü grup ağırlıklı faktörler olarak bulgulanmıştır. Bekleme alanlarının birinci grup ağırlıklı faktör içinde yer alması dikkat çekicidir.

Correia vd. havalimanlarında tümel servis düzeyi

Correia ve arkadaşları (2008) havalimanı yolcu terminalleri için kullanıcı algısına bağlı bir tümel servis düzeyi ölçeği sunmaktadırlar. Çalışmada yolcunun gözlendiği, kullanıcı değerlendirmesini etkileyebilecek sosyo-ekonomik ve fiziksel değişkenlerin derlendiği ve anketle ölçüm yapıldığı ifade edilmektedir. Kullanılan ölçek, Uluslar arası Havalimanları Kurulu'nun 2000 yılında 512 üye havalimanıyla yapmış olduğu kalite değerlendirme süreci anketinde ve araştırmacılar Seneviratne ve Martel'in 1991 yılında Kanada havalimanlarında gerçekleştirmiş oldukları çalışmada yer alan ve kullanıcı algısında en büyük ağırlığı/etkisi olan özellikler üzerinden kurgulanmıştır. Bu özellikler şunlardır:

- Bekleme süresi
- İşlem süresi
- Yürüme süresi
- Yürüme mesafeleri
- Kot değişimleri
- Yön bulma ve bilgilenme
- Yolcular için yeterli yer
- Araba park yerleri

- Koltuk sayısı

Çalışma günlük 100 000 kişilik bir nüfusu oluşturan (hizmet eden + edilen) Sao Paulo Guarulhos Havalimanı'nda 119 giden yolcuyla hem gözlem hem de anket yoluyla gerçekleştirilmiştir. Böylece fiziksel ölçülerle yolcu cevaplarını ilişkilendiren bir değerlendirme modeli önerilmiş olmaktadır. Sonuçlar, toplam servis süresi, yürüme mesafesi, oryantasyonlar başlıkları altında irdelenmiştir. Bu başlıklarda kullanıcı değerlendirmesi ve ölçüm değerlerini ilişkisel olarak gösteren grafikler yorumlanmıştır. Yolcu odaklı bir çalışma olması nedeni ile önemlidir.

Janic, havalimanlarında servis kalitesi

Janic (2003), yolculara sağlanan servis kalitesinin kısa süreli değerlendirme ve yönetimi için bir metodoloji önermektedir. Karmaşık matematiksel modellere dayalı bu metodolojide yolcunun terminalden geçmesi sırasında ona sağlanan servis kalite düzeyinin ölçülmesi ve geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Servis kalitesi genellikle yolcu başına düşen metrekaare alan ve yolcunun işlemleri için harcadığı zaman üzerinden ifade edilmektedir. İdeal koşullardan uzaklaştığında ne olmaktadır? Çalışma idealden uzaklaşma durumlarını kontrol altında tutmaya yönelik bir modeli önermektedir.

Modelin ana bileşenleri şunlardır:

- Belli bir birimde aynı zaman diliminde bulunan yolcu sayısı
- Servis kalitesinin zaman ve mekân özellikleri
- Mekân yük oranı; planlanan ve gerçekleşen yolcu yükünün birbirine oranları.

Yeh ve Kuo, havalimanı servis kalitesi ölçümü

Yeh ve Kuo (2003), "bulanık (fuzzy) çok-özellikli karar verme yaklaşımı" adı altında bir yolcu servis kalitesi ölçüm deneyimini sunmaktadırlar. 14 büyük Asya Pasifik uluslararası havalimanında Tayvanlı tatil yolcularının tur operatörleri ile (15 kişi) anket yapılmıştır. Anketle ölçümlerin sonucunda her bir terminal için bir genel

performans indeks değeri belirlenmiştir. Bu değer terminallerin yönetilebilir olan yolcu servis özelliklerine ilişkin göreceli sıralamalarını ifade eder. Bir başka anlatımla her bir terminalin güçlü ve zayıf yönleri belirlenmiş olmaktadır. Uygulamada, yolcudan değerlendirmesi beklenen servis özellikleri şunlardır:

- Rahatlık: Temizlik, bekleme alanlarının aydınlık düzeyi ve sıklıkklığı, terminal ambiyansı
- İşlem süresi: Göçmenlik işlemleri, gümrük sorgulamaları ve bagaj alımı için gereken toplam süre
- Kolaylık: Islak mekânların, dkknların, restoranların, döviz brularının, Atm'lerin, bagaj arabaları, kiralama servislerinin erişimi ve kullanılabilirliği
- Personelin nezaketi: Havalimanı personelinin yardımseverliği, arkadaşça tavrı ve nezaketi
- Bilgiye erişim: Uçuşlar, terminal servisleri ve yönlendirme için görünen bilginin netliği ve / veya sıklığı
- Güvenlik: Havalimanı emniyet önlemleri ve güvenlik hizmetlerine yönelik güven duygusu

Manataki ve Zografos, havalimanı sistem dinamikleri

Manataki ve Zografos (2010) Atina havalimanı yolcu terminali örneğinde uyguladıkları, bir terminalin farklı koşullar altında sağlıklı işlemesine yönelik bir değerlendirme modeli sunmaktadırlar. Model sistem dinamikleri adını almaktadır, bir havalimanı terminalinin bütüncül olarak ele geçirilmesine yöneliktir. Öncelikle terminal sistemi dekompoze edilmekte ve işlevsel alt alanlara ayrıştırılmaktadır. Bu alt alanlar servis modülleri olarak yeniden kompoze edilmekte, modüller birbirleriyle ilişkilendirilerek havalimanı işlevsel alanları tanımlanmakta ve bu işlevsel alanlarla da terminal biçimlendirilmektedir. Bu işlemlerin yapılmasında terminal planı, işlem süreçleri ve yolcu akışları etken olarak kullanılmaktadır.

Literatürde bu tip operasyonel çalışmalar çok sayıda bulunmaktadır. Havalimanı bütününde ya da terminalin yolcu işlemleri yapılan kritik noktalarında daha hızlı ve etkili servis vererek beklemelerin dolayısıyla da memnuniyetsizliklerin önlenmesi amacıyla bu tip senaryo bazlı çalışmalar sistem mühendisleri tarafından matematiksel modeller kullanılarak gerçekleştirilmektedir [örn; Manataki ve Zografos, 2009; Gkritza, Niemeier, Mannering, 2006; Zografos ve Madas, 2006; Andreatta, Brunetta, Righi, 2007; Churchill ve diğerleri, 2008; Barros ve Wirasinghe, 2003 vb]. Bir başka araştırma alanı da havalimanı terminallerini daha hızlı, etkili ve ekonomik işler hale getirmek için yapılan kalite bazlı çalışmalardır [örn; Stolletz, 2010; Sarkis ve Talluri, 2004; Francis, Humphreys, Fry, 2002 vb].

Bu çalışmanın amacı havalimanı terminallerinde bir mekân standardı geliştirme, işletme, verimlilik, etkin kullanım, kalite çalışması yapmak değildir. Şimdiye kadar göz ardı edilmiş görünen yolcunun mekânsal algısı üzerinde durulmaktadır. Bu nedendir ki, literatür özetlenirken mekansal performansa ve yolcu algısına yer veren çalışmalara ağırlık verilmiştir. Bu kapsamda literatürde mekânsal performans ve yolcu algısıyla ilişkili sorgulanmış başlıklar anket için girdi oluşturmaktadır. Literatürden anlaşılacağı gibi bekleme alanları, gümrük/pasaport/vize/check-in hizmetleri, terminal içi bilgi/anons/yönlendirme elemanları, emniyet ve güvenlik algısı, alışveriş ve yeme-içme birimleri en sıklıkla sorgulanan terminal hizmet ve mekânlarıdır. Bu başlıklar anket kurgusuna dahil edilmiştir. Bunun yanı sıra; yolcunun genel memnuniyeti, bekleme ve oturma yerleri, bagaj işlemleri, alışveriş ve restoranlar [Janic, 2003], temizlik, yiyecek içecek, güvenlik, havalimanı genel değerlendirmesi [Barros ve ark., 2007], check-in ve bagaj işlemleri, kalabalık, gürültü düzeyleri, ısı düzeyi [Lemer, 1992], alışveriş hizmetleri, yiyecek içecek, check-in, bagaj, bekleme alanları [Rhoades vd., 2000], yürüme mesafeleri, yön bulma ve bilgilenme, yolcular için yeterli yer, koltuk sayısı [Correia vd., 2008] gibi özellikler sorgulanmıştır. Terminalin fiziksel özellikleri ve sunulan hizmetlerle ilgili olan bu özellikler anket bünyesine dahil edilmiştir. Bununla beraber anket kapsamında hava tarafı yolcu beklemeleriyle ilgili algısal özellikler de sorgulanmış ve böylece beğeni kavramının ölçülebilir hale getirilmesi amaçlanmıştır.

3. YÖNTEM

Havalimanlarıyla ilgili yolcu algısına bağlı bir değerlendirme modeli oluşturma çalışmasının yapılabilmesi için saha çalışması yapılması, saha çalışmasının yapılabilmesi için de çalışma kapsamında belirlenen havalimanlarının buldukları mülki idare amirliklerinden izin alınması gerekmiştir. İzin süreci devam ederken teorik çalışmalar da devam etmiştir. Gerekli literatür çalışmaları yapılmış ve sahada uygulanan anketlerin altyapısı oluşturulmuştur. Anket çalışmaları; Adana Havalimanı'nda 1, Esenboğa Havalimanı'nda 3, Gaziantep Havalimanı'nda 1, İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nda 1, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 2 ve Trabzon Havalimanı'nda 1 hafta sonu olmak üzere 3 aylık sürede 1029 yolcuyla yüz yüze görüşülerek tamamlanmıştır. Anket çalışmalarının yapıldığı havalimanlarında fotoğraflar çekilmiş, havalimanı yöneticileriyle görüşmeler yapılmıştır.

Anketlerle ilgili çalışmalar devam ederken havalimanlarıyla ilgili plan şemalarının krokileri çizilmiştir. 1029 adet anket sayısal ortama veri olarak girilerek istatistikî analizler yapılmıştır. Bu tezin ve bu tezi kapsayan TÜBİTAK / SOBAG Hızlı Destek Projesi'nin tamamlanmasından sonra, analiz sonuçlarının her bir terminal işletmesi ile paylaşılması planlanmaktadır.

3.1. Hipotezler

Çalışmanın kurgusu iki adet hipotez üzerinde kurulmaktadır.

Hipotez 1: Terminallerin her biri farklı fiziksel karakterlere sahip olduklarından, yolcu memnuniyetleri de birbirinden farklılaşacaktır. İstanbul Sabiha Gökçen, Ankara Esenboğa ve İzmir Adnan Menderes Dış Hatlar terminallerinin özgün ve çağdaş mimari çözümleri nedeniyle anlamlı derece fark yaratacak bir memnuniyet düzeyi oluşturması beklenmiştir.

Hipotez 2: Çalışmanın belirlemiş olduğu 40 alt ölçütün her birinin terminal bütününden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı etkisi olacağı öngörülmüştür.

3.2. Terminaller

Türkiye’de günümüz itibari ile 46 adet havalimanında ulaşım gerçekleştirilmektedir. Bu havalimanları arasından 42 adeti DHMİ tarafından işletilmekte olup, diğer 4’ü (İstanbul Sabiha Gökçen, Eskişehir Anadolu, Zonguldak-Çaycuma ve Antalya Gazipaşa) ise özel sektör işletmeciler tarafından işletilmektedir. Ülkemizde şu anda aktif halde bulunan 49 havalimanında 2010 yılında gerçekleşen toplam yolcu sayısı DHMİ istatistiklerine göre 102 800 392’dir. Aşağıdaki tabloda 2010 yılında en fazla yolcu sirkülasyonunun gerçekleştiği havalimanları verilmiştir [www.dhmi.gov.tr].

Çizelge 3.1. Türkiye’de 2010 yılında havalimanlarının yolcu sayıları [www.dhmi.gov.tr].

Havalimanları	2010 Yılı		
	İç Hatlar	Dış Hatlar	Toplam
İstanbul Atatürk	11 800 833	20 342 986	32 143 819
Antalya	3 694 085	18 318 942	22 013 027
İstanbul Sabiha Gökçen	7 489 479	3 700 199	11 189 678
Ankara Esenboğa	6 435 221	1 328 693	7 763 914
İzmir Adnan Menderes	5 357 610	2 127 488	7 485 098
Muğla Dalaman	593 660	3 192 119	3 785 779
Muğla Milas-Bodrum	1 166 018	1 919 169	3 085 187
Adana	2 417 630	423 540	2 841 170
Trabzon	1 895 601	67 568	1 963 169
Diyarbakır	1 390 165	14 425	1 404 590
Gaziantep	944 661	95 311	1 039 972

Çalışma yapılacak havalimanları, en fazla yolcu sayısının gerçekleştiği sivil havalimanları arasından seçilmiştir. İstanbul Atatürk Havalimanı’nda Mülki İdare Amirliği tarafından güvenlik gerekçe gösterilerek gerekli izin verilmemesi sonucu kapsam dışında tutulmuştur. Antalya, Muğla Dalaman ve Muğla Milas-Bodrum havalimanları mevsimsel olarak (yoğunluklu olarak yaz aylarında) ve daha çok uluslararası turizme hizmet vermekte olduklarından farklı bir grup olarak değerlendirilmiş ve kapsam dışında tutulmuştur. Diyarbakır Havalimanı da sivil-

askeri kategoride bir havalimanı olduğundan, izin almakta yaşanabilecek olası sorunlar nedeniyle çalışma kapsamı dışında tutulmuştur.

Buna göre söz konusu çalışma için ülkemizde en fazla yolcu sirkülasyonunun gerçekleştiği sivil kategorideki havalimanlarından;

- İstanbul Sabiha Gökçen,
- Ankara Esenboğa,
- İzmir Adnan Menderes (İç ve dış hat terminalleri),
- Adana,
- Trabzon,
- Gaziantep havalimanları saha çalışmanın yapılacağı havalimanları olarak belirlenmiştir. Havalimanlarında yapılan çalışma sırasında literatür araştırması ve gözlem notları ile oluşturulan temel havalimanı bilgileri aşağıdaki gibidir:

Adana Havalimanı İç Hatlar Terminali



Resim 3.1. Adana Havalimanı uydu görüntüsü

Çizelge 3.2. Adana Havalimanı künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: Adana
Mimari: DLH
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç/Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 5 000 000 (İç/Dış hat toplam)
Alan: İç hat terminali 2 911 m ² , Dış hat terminali 6 150 m ²

Adana Havalimanı 1937 yılında hizmete girmiştir. İç hatlar terminali 2 911 m² gibi sınırlı bir alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında Adana Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde gerçekleşen yolcu sayısı 2 417 630'dur (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezinde yer almaktadır. Bu nedenle havalimanına taksi, özel oto ve toplu taşıma araçlarıyla rahat bir şekilde ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetlerin verildiği mekânlar ve bankolar bulunmaktadır. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığını söylenebilir. Fakat havalimanının yoğun olduğu günlerde mekânın fiziksel yetersizliği nedeniyle uzun kuyruklar oluşabilmektedir. Bu durumda kara tarafı bekleme salonundaki oturma elemanları da ihtiyaca cevap verememektedir. Kara tarafında yolcuların alışveriş ve yeme içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri sınırlı sayıda birim bulunmaktadır. Hava tarafında ise yolcuların ihtiyaçlarına yönelik yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence birimlerinden hiçbiri bulunmamaktadır.

Terminalin fiziksel özelliği gereği yürüme mesafeleri gayet kısadır. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakla beraber yolcuların terminal içerisinde net ve kesintisiz bir akışı olduğu söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panolarının daha okunabilir olabileceği düşünülmektedir. Terminalin yoğun olduğu zamanlarda yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilmek zorlaşmaktadır. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesi sorgulanmalıdır. Terminalin genel anlamda temizliğinin, başta

ıslak hacimler olmak üzere daha iyi olması gerektiği değerlendirilmektedir. Terminali yaşlı ve özürllüer rahat olarak kullanabilmektedir. Giden yolcu bölümü girişte ve tek katta çözümlenmiş olduğundan merdiven, asansör vb. akışı kolaylaştırıcı bir takım elemanların kullanımına ihtiyaç bulunmamaktadır.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun, yolcular üzerinde ilgi çekici, canlandırıcı, huzur verici, modern, samimi/sıcak, renkli/canlı, keyifli, ferah/geniş etki yaratabilecek ne mekânsal ne de estetik bir özelliği bulunmamaktadır.

Terminal genelinde olduğu gibi hava tarafı yolcu bekleme salonunda da yoğun yolcu sirkülasyonu olduğu zamanlarda, insan kalabalığı rahatsızlık vermektedir. Bu durumlarda mevcut oturma elemanlarının sayısı yeterli olmamaktadır. Ayrıca oturma elemanlarının daha konforlu olabileceği değerlendirilmektedir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatma sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmamakta, aydınlatma büyük ölçüde yapay olarak sağlanmaktadır. Mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun net bir şekilde izlenebilmesi mümkün değildir. Zemin kaplama malzemesi olarak mermer kullanılmıştır. Duvar yüzeylerinde sıva üzerine boya yapılmış olup yer yer kaplamalar mevcuttur. Bunun yanı sıra hava tarafı yolcu bekleme salonu duvar yüzeylerinde yoğun olarak bulunan reklam panoları insan gözünü hem yormakta hem de estetik bağlamda şık bir görüntü oluşturmamaktadır. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salon bölümünde herhangi bir yeme içme birimi bulunmamaktadır. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde uçak gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamakta fakat terminalin yoğun olduğu zamanlarda insan gürültüsü rahatsızlık oluşturabilmektedir. Bunun yanı sıra mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız edebilmektedir. Bu bağlamda mevcut ısıtma/soğutma sistemlerinin daha etkin kullanımı gerekmektedir.

Gaziantep Havalimanı İç Hatlar Terminali



Resim 3.2. Gaziantep Havalimanı uydu görüntüsü

Çizelge 3.3. Gaziantep Havalimanı künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: Gaziantep
Mimari: DHMİ
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç/Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 4 000 000 (İç/Dış hat toplam)
Alan: İç ve Dış hat terminali 5 799 m ²

Gaziantep Havalimanı ilk olarak 1976 yılında hizmete girmiştir. Bugün kullanılmakta olan terminal ise 2006 yılında hizmete açılmıştır. Terminal 5 799 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında Gaziantep Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde gerçekleşen yolcu sayısı 944 661'dir (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezine 20 km mesafede yer almaktadır. Havalimanına taksi, özel oto ve özel toplu taşıma araçlarıyla ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir.

Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığı söylenebilir. Kara tarafında yolcuların alışveriş ve yeme içme ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri sınırlı sayıda birim bulunmaktadır. Hava tarafında ise CIP salonlarının haricinde genel yolcu bekleme salonunda bulunan yolcuların ihtiyaçlarına yönelik yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence birimlerinden hiçbiri bulunmamaktadır.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri kısadır. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin kullanımında yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelmemektedir. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesi sorgulanmalıdır. Yapının dış cephesi granitle kaplanmıştır. İç mekânda ise sıva boya ve yer yer kaplamalar mevcuttur. Terminalin genel anlamda temizliğininse başta ıslak hacim mekanları olmak üzere daha iyi olması gerektiği değerlendirilmektedir. Terminali yaşlı ve özürllüer rahat olarak kullanabilmektedir. Giden yolcu bölümü girişte ve tek katta çözümlenmiş olduğundan merdiven, asansör vb. akışı kolaylaştırıcı bir takım elemanların kullanımına ihtiyaç duyulmamaktadır.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun ferah ve geniş olduğu söylenebilir. Dolayısıyla yolcular üzerinde böyle bir etki yaratabilir. Bunun yanı sıra ilgi çekici, canlandırıcı, huzur verici, modern, samimi/sıcak, renkli/canlı, keyifli etki yaratabilecek bir iddiası ise bulunmamaktadır.

Genel anlamda terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonuna nispetle hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel büyüklüğü yeterli gözükmemekte olup, insan kalabalığından dolayı bir rahatsızlık oluşmamaktadır. Salonda bulunan oturma elemanları sayıca yeterlidir. Fakat oturma elemanlarının daha konforlu olabileceği değerlendirilmektedir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatma sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmamakta, doğal aydınlatmanın yanı sıra yapay aydınlatma da kullanılmaktadır. Mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun net bir şekilde izlenebilmesi mümkün değildir. Zemin kaplama malzemesi olarak mermer kullanılmıştır. Duvar yüzeylerinde sıva üzerine boya yapılmış olup yer yer ahşap

esaslı malzeme ile yapılmış kaplamalar mevcuttur. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salon bölümünde herhangi bir yeme içme birimi bulunmamaktadır. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Mekân içerisinde uçak ve insan gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız etmeyecek şekildedir. Mevcut hava kalitesi de iyi olarak değerlendirilmektedir.

Trabzon Havalimanı İç Hatlar Terminali



Resim 3.3. Trabzon Havalimanı uydu görüntüsü

Çizelge 3.4. Trabzon Havalimanı künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: Trabzon
Mimari: Sinem AKBULUT
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç/Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 3 900 000
Alan: İç hat terminali 14 035 m ² , Dış hat terminali 9 710 m ²

Trabzon Havalimanı ilk olarak 1957 yılında hizmete girmiştir. Bugün kullanılan terminal binası ise 2008 yılında hizmete açılmıştır. Terminal 14 035 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında Trabzon Havalimanı İç Hatlar

Terminali'nde gerçekleşen yolcu sayısı 1 895 601'dir (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezinde yer almaktadır. Bu nedenle havalimanına taksi, özel oto ve toplu taşıma araçlarıyla rahat ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığı söylenebilir. Kara tarafında yolcuların yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri birimler bulunmaktadır. Hava tarafında ise CIP salonlarının haricinde genel yolcu bekleme salonunda bulunan yolcuların ihtiyaçlarına yönelik yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence birimlerinden hiçbiri bulunmamaktadır.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri kısadır. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup, yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin kullanımında yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelmemektedir. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesiyle ilgili olarak; yapının dış cephesinde cam giydirme cepheler ve kompakt laminat kaplama yapılmış olup, iç mekânda ise sıva boya ve yer yer metal kaplamalar mevcuttur. Terminalin genelinde temizliğin iyi olduğu düşünülmektedir. Terminali yaşlı ve özürlüler rahat olarak kullanabilmektedir. Giden yolcu bölümü; giriş katı ve giriş katının altında bulunan kat (kapıların olduğu bölüm) olarak düzenlendiğinden merdiven, asansör vb. bir takım elemanlar akışı kolaylaştırmaktadır. Giden yolcu katının üst katında ise kara tarafına hizmet veren bekleme, yeme içme ve dinlenme alanı galeri katı olarak düzenlenmiştir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun, yolcular üzerinde mekansal yeterliliği açısından ferah, geniş, huzur verici, kullanılan malzemeler ve tasarım bakımından modern, samimi/sıcak bir etkisi olabilir. Bunun yanı sıra ilgi çekici, canlandırıcı, samimi/sıcak, renkli/canlı, keyifli etki yaratabilecek bir iddiasının bulunmadığı değerlendirilmektedir.

Genel anlamda terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonuna nispetle hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel büyüklüğü yeterli gözükmemekte olup, insan kalabalığından dolayı bir rahatsızlık oluşmamaktadır. Salonda bulunan oturma elemanları sayıca yeterlidir. Oturma elemanlarının konforu iyi olmakla beraber daha iyi olabileceği değerlendirilmektedir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatma sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmaktadır. Böylece aydınlatmanın büyük bölümü doğal olarak sağlanabilmektedir. Ayrıca mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun izlenebilmesi mümkündür. Zemin kaplama malzemesi olarak seramik malzeme kullanılmıştır. Duvar yüzeylerinde sıva üzerine boya yapılmış olup yer yer metal kaplamalar mevcuttur. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salon bölümünde herhangi bir yeme içme birimi bulunmamaktadır. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Mekân içerisinde uçak ve insan gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız etmeyecek şekildedir. Mevcut hava kalitesi de iyi olarak değerlendirilmektedir.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali



Resim 3.4. İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali uydu görüntüsü

Çizelge 3.5. İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: İzmir
Mimari: Yalçın OĞUZ
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 4 000 000
Alan: İç hat terminali 28 500 m ²

İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali ilk olarak 1987 yılında hizmete girmiştir. Terminal 28 500 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde gerçekleşen yolcu sayısı 5 357 610'dur (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezine yaklaşık 20 km mesafede yer almaktadır. Havalimanına taksi, özel oto ve toplu taşıma araçları ve raylı sistemle ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığı söylenebilir. Kara tarafında yolcuların yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri birimler bulunmaktadır. Hava tarafında da yolcuların ihtiyaçlarına yönelik yeme-içme, dinlenme ve eğlence birimleri bulunmaktadır. Hava tarafı yolcu bekleme salonları birbirinden bağımsız ayrı iki kolda tasarlanmıştır. Bilet, bagaj ve check-in işlemlerini tamamlayan yolcular uçağa binecekleri kapının olduğu salona geçmektedirler.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri kısa olarak değerlendirilebilir. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin yoğun olduğu zamanlarda yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelebilmektedir. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesi sorgulanmalıdır. Terminalin genelinde temizliğin

başta ıslak hacimler olmak üzere daha iyi olması gerektiği düşünülmektedir. Terminali yaşlı ve özürllüer tarafında rahat olarak kullanabilmektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun, yolcular üzerinde ilgi çekici, canlandırıcı, huzur verici, modern, samimi/sıcak, renkli/canlı, keyifli, ferah/geniş etki yaratabilecek ne mekânsal ne de estetik bir düzenleme yapılmıştır.

Terminal genelinde olduğu gibi hava tarafı yolcu bekleme salonunda da yoğun yolcu sirkülasyonu olduğu zamanlarda, insan kalabalığı rahatsızlık vermektedir. Bu durumlarda mevcut oturma elemanları yeterli olmamaktadır. Ayrıca oturma elemanlarının daha konforlu olabileceği değerlendirilmektedir. Mekân içerisindeki şeffaf yüzeyler doğal aydınlatma imkanı sağlamaktadır. Aydınlatma büyük ölçüde doğal olarak sağlanmaktadır. Mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun net bir şekilde izlenebilmesi mümkündür. Zeminde kaplama malzemesi olarak granit kullanılmıştır. Duvar yüzeylerinde sıva üzerine boya yapılmıştır. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salon bölümünde yeme içme birimleri bulunmaktadır. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde uçak gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamakta fakat terminalin yoğun olduğu zamanlarda insan gürültüsü rahatsızlık oluşturabilmektedir. Bunun yanı sıra mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız edebilmektedir. Bu bağlamda mevcut ısıtma/soğutma sistemlerinin daha etkin kullanımı gerekmektedir. Mevcut hava kalitesinin de iyileştirilmesi gerektiği değerlendirilmektedir.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali



Resim 3.5. İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali uydu görüntüsü

Çizelge 3.6. İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: İzmir
Mimari: Yakup HAZAN (Yarışma Projesi)
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 5 000 000
Alan: Dış hat terminali 107 699 m ²

İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali 2006 yılında hizmete girmiştir. Terminal 107 699 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nde gerçekleşen yolcu sayısı 2 127 488'dir (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibarıyla şehir merkezine yaklaşık 20 km mesafede yer almaktadır. Havalimanına taksi, özel oto, toplu taşıma araçları ve raylı sistemle ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir

şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir. Bu hizmetlerin verildiği mekânın büyüklüğü yeterli seviyededir. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığı söylenebilir. Kara tarafında yolcuların yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri birimler bulunmaktadır. Aynı birimlerin hepsi yolcuların ihtiyaçlarına cevap vermek üzere hava tarafında da bulunmaktadır.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri uzundur. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu rahatlıkla söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin kullanımında yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelmemektedir. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesiyle ilgili olarak iddiası vardır. Yapının dış cephesinde cam giydirme ve alüminyum kompozit cepheler yapılmış olup, iç mekânda ise cam bölmeler, metal kaplamalar mevcuttur. Terminalin genelinde temizliğin iyi olduğu değerlendirilmektedir. Terminali yaşlı ve özürülüler rahat olarak kullanabilmektedir. Yaşlı ve özürülülerin kullanımını kolaylaştırıcı önlemlerin alındığı görülmektedir. Terminal genelinde merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırdığı net olarak görülmektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının yolcular üzerinde; şeffaf cepheleri ve yeterli büyüklüğü sağlaması bakımından ferah ve geniş, kullanılan malzemelerin karakteri ve estetiği bakımından modern, tasarımı açısından ilgi çekici, renkli/canlı ve keyifli, mekansal bakımdan huzur verici etki yaratabilecek bir iddiası bulunmaktadır.

Genel anlamda terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonuna nispetle hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel büyüklüğü yeterli gözükmemekte olup insan kalabalığından dolayı bir rahatsızlık oluşmamaktadır. Zira 2010 yılında terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonu, kapasitesinin %50'si seviyesinde bile değildir. Salonda bulunan oturma elemanları sayıca yeterlidir. Oturma elemanlarının konforu iyidir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatma sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmaktadır. Böylece aydınlatmanın büyük bölümü doğal yoldan

sağlanabilmektedir. Ayrıca mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun izlenebilmesi mümkündür. Zemin kaplama malzemesi olarak granit malzeme kullanılmıştır. Duvarlarda cam bölmeler ve kaplamalar, metal kaplamalar kullanılmıştır.. Salonunda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salonların olduğu bölümde bulunan yeme içme birimleri yolcularının ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Mekân içerisinde uçak ve insan gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız etmeyecek şekildedir. Mevcut hava kalitesi iyi olarak değerlendirilmektedir.

Sabiha Gökçen Havalimanı



Resim 3.6. Sabiha Gökçen Havalimanı uydu görüntüsü

Çizelge 3.7. Sabiha Gökçen Havalimanı künye bilgileri
[www.sabihagokcen.aero].

Bulunduğu şehir: İstanbul
Mimari: Tekeli-Sisa Mimarlık (Yarışma Projesi)
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç/Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 25 000 000
Alan: İç/Dış hat terminali 320 000 m ²

Sabiha Gökçen Havalimanı 2009 yılında hizmete girmiştir. Terminal 320 000 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında Sabiha Gökçen Havalimanı'nda gerçekleşen yolcu sayısı 11 189 678'dir (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezine yaklaşık 50 km mesafede yer almaktadır. Havalimanına taksî, özel oto, toplu taşıma araçlarıyla ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir. Bu hizmetlerin verildiği mekânın büyüklüğü yeterli seviyededir. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı olmadığı söylenebilir. Kara tarafında yolcuların yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri birimler bulunmaktadır. Aynı birimlerin hepsi yolcuların ihtiyaçlarına cevap vermek üzere hava tarafında da bulunmaktadır.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri uzundur. Fakat terminal genelinde merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırdığı olarak görülmektedir. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu rahatlıkla söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin kullanımında yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelmemektedir. Terminalin gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesiyle ilgili olarak; yapının dış cephesinde cam giydirmeye ve alüminyum kompozit cepheler yapılmış olup, iç mekânda ise cam bölmeler, metal ve laminat kaplamalar mevcuttur. Terminalin

genelinde temizliğin iyi olduğu değerlendirilmektedir. Terminali yaşlı ve özürllüer rahat olarak kullanabilmektedir. Yaşlı ve özürllüerın kullanımını kolaylaştırıcı önlemlerin alındığı görölmektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının yolcular üzerinde; şeffaf cepheleeri ve yeterli büyüklüğü sağlaması bakımından ferah ve geniş, kullanılan malzemelerin karakteri ve estetiğı bakımından modern, tasarımı açısından ilgi çekici, renkli/canlı ve keyifli etki yaratabilecek iddiası bulunabilir.

Genel anlamda terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonuna nispetle hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel büyüklüğü yeterli gözükmekte olup insan kalabalığından dolayı bir rahatsızlık söz konusu değildir. Zira 2010 yılında terminalde gerçekleşen yolcu sayısı, kapasitenin %50'si seviyesinde bile değildir. Salonda bulunan oturma elemanları sayıca yeterlidir. Oturma elemanlarının konforu iyi olarak değerlendirilmektedir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatma sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmaktadır. Böylece aydınlatmanın büyük bölümü doğal yoldan sağlanabilmektedir. Ayrıca mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun izlenebilmesi mümkündür. Zemin kaplama malzemesi genel olarak granit kullanılmakla birlikte, bazı yerlerde de halı kullanılmıştır. Duvarlarda cam bölmeler ve ahşap esaslı, metal kaplamalar kullanılmıştır.. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salonların olduğu bölümde bulunan yeme içme birimleri yolcularının ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Mekân içerisinde uçak ve insan gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız etmeyecek şekildedir. Mevcut hava kalitesi iyi olarak değerlendirilmektedir.

Esenboğa Havalimanı



Resim 3.7. Esenboğa Havalimanı uydu görüntüsü

Çizelge 3.8. Esenboğa Havalimanı künye bilgileri [www.dhmi.gov.tr].

Bulunduğu şehir: Ankara
Mimari: Ercan ÇOBAN, Ahmet YERTUTAN, Suzan ESİRGEN, Süleyman BAYRAK (Yarışma Projesi)
Statüsü: Sivil
Trafik Tipi: İç/Dış hat
Yolcu Kapasitesi (Yolcu/Yıl): 10 000 000
Alan: İç/Dış hat terminali 182 000 m ²

Esenboğa Havalimanı ilk olarak 1955 yılında, bugün kullanılmakta olan terminal binası ise 2006 yılında hizmete girmiştir. Terminal 182 000 m² alanda yolcularına hizmet vermektedir. 2010 yılında Esenboğa Havalimanı'nda gerçekleşen yolcu sayısı 7 763 914'tür (Çizelge 3.1.). Havalimanı konum itibariyle şehir merkezine yaklaşık 28 km mesafede yer almaktadır. Havalimanına taksi, özel oto, toplu taşıma araçlarıyla ulaşım imkânı vardır. Terminal girişinde güvenlik kontrol noktalarından geçtikten

sonra, kara tarafı yolcu bekleme alanına bütünleşik bir şekilde bilet, bagaj ve check-in işlemleriyle ilgili hizmetler verilmektedir.

Bu hizmetlerin verildiği mekânın büyüklüğü yeterli seviyededir. Sunulan bu hizmetlerle ilgili olarak genel anlamda bir sıkıntı bulunmamaktadır. Kara tarafında yolcuların yeme-içme, alışveriş, dinlenme ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayabilecekleri birimler bulunmaktadır. Aynı birimler yolcuların ihtiyaçlarına cevap vermek üzere hava tarafında da bulunmaktadır.

Terminal içerisindeki yürüme mesafeleri uzundur. Fakat terminal genelinde merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırdığı net olarak görülmektedir. Yer yön bulma konusunda genel olarak bir problem yaşanmamakta olup yolcuların net ve kesintisiz bir akışı olduğu rahatlıkla söylenebilir. Yolculara yönelik bilgilendirme panoları yeterli sayıdadır. Terminalin kullanımında yolcu kalabalığından dolayı bir rahatsızlık meydana gelmemektedir. Terminal gerek iç mekânına gerekse dış mekânına yönelik estetik kalitesiyle ilgili iddialıdır. Yapının dış cephesinde cam giydirme ve alüminyum kompozit cepheler yapılmış olup, iç mekânda ise cam bölmeler, doğal taş ve metal kaplamalar mevcuttur. Modern ve geleneksel malzemelerin iç mekânda kullanılmasının yanı sıra iç mekânda su ögesine ve yeşile de yer verilmiştir. Böylelikle iç mekan estetiği anlamında farklı bir kompozisyon oluşturulmuştur. Kullanılan su ögesi yalnızca estetik bir takım kaygılar nedeniyle kullanılmamış, aynı zamanda mimari olarak da mekanları ayırıcı ve sınırlayıcı bir görevi üstlenmiştir. Terminalin genelinde temizlik olgusunun iyi olduğu değerlendirilmektedir. Terminali yaşlı ve özürülüler rahat olarak kullanabilmektedir. Yaşlı ve özürülülerin kullanımını kolaylaştırıcı önlemlerin alındığı görülmektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının yolcular üzerinde; şeffaf cepheleri ve yeterli büyüklüğü sağlaması bakımından ferah ve geniş, kullanılan malzemelerin karakteri, estetiği ve yorumu bakımından huzur verici, ilgi çekici, renkli/canlı, samimi/sıcak ve keyifli, tasarımı bakımından da modern etki yaratabilecek bir iddiası bulunmaktadır.

Genel anlamda terminalde gerçekleşen yolcu sirkülasyonuna nispetle hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel büyüklüğü yeterli gözükmemekte olup insan kalabalığından dolayı bir rahatsızlık oluşmamaktadır. Salon bölümlerinde bulunan oturma elemanları sayıca yeterlidir. Oturma elemanlarının konforu iyidir. Mekân içerisinde yeterli doğal aydınlatmayı sağlayacak şeffaf yüzeyler bulunmaktadır. Böylece aydınlatmanın büyük bölümü doğal yoldan sağlanabilmektedir. Ayrıca mevcut şeffaf yüzeyler aracılığıyla apronun izlenebilmesi mümkündür. Zemin kaplama malzemesi olarak granit malzeme kullanılmıştır. Duvarlarda cam bölmeler ve kaplamalar, metal kaplamalar kullanılmıştır. Salonda bulunan ıslak hacimlere ulaşım kolay bir şekilde sağlanabilmektedir. Salonların olduğu bölümde bulunan yeme içme birimleri yolcularının ihtiyaçlarına cevap vermektedir. Salon içerisinde anons ve bilgilendirme sistemleri ihtiyacı karşılamaktadır. Mekân içerisinde uçak ve insan gürültüsünden dolayı bir rahatsızlık duyulmamaktadır. Ayrıca mekân içerisinde hissedilen sıcaklık kullanıcıları rahatsız etmeyecek şekildedir. Mevcut hava kalitesi ise iyi olarak değerlendirilmektedir.

3.3. Anket

Anketin hedef kitlesi hava tarafı yolcu bekleme bölümlerinde bulunan bekleme halindeki yolculardır. Anket içeriğindeki soru sayıları hem fazla hem de sorular detaylıdır.

Anket, anket cevaplayan kişinin karakteristiklerini içeren 7 soru ile başlamaktadır. Seyahat sıklığı, gidilmekte olunan şehir, seyahat nedeni, çalışma durumu, yaşı, eğitimi ve cinsiyeti ilk grup soruların içeriğini oluşturmaktadır.

İkinci grup sorular, çalışma kapsamında belirlenmiş olan 4 ana ölçütü içermektedir. Her bir ölçüt ve alt ölçütleri şunlardır:

- Bekleme salonunun algısal/duyumsal etki ölçütü; ilgi çekicilik, canlandırıcılık huzur vericilik, modernlik, samimilik, renklilik, keyiflilik ve ferahlık alt ölçütleriyle,

- Bekleme salonunun fiziksel/kullanımsal özellikleri ölçütü; insan kalabalığı, aydınlık, duvar ve zemin malzemeleri, sıcaklık, temiz hava, insan ve uçak gürültüsü, oturma elemanlarının konforu ve sayıca yeterliliği, apron izlenebilirliği, yeme-içme birimlerine erişim, bilgi-anons sistemlerinin izlenebilirliği alt ölçütleriyle,
- Kullanılan hizmet birimlerinden duyulan memnuniyet ölçütü; terminale ulaşım, kara tarafı yolcu bekleme alanları, bilet işlemleri, bagaj işlemleri, check-in işlemleri, yeme-içme alanları hizmetleri ve alış-veriş alanları hizmetleri alt ölçütleriyle,
- Terminal bütünüünün duyumsal ve kullanımsal özellikleri; güvenlik duygusu, yolcu akış kesintisizliği, yer/yön bulma kolaylığı, yürüme mesafelerinin uzunluğu, kalabalıktan rahatsız olmadan terminali kullanabilme, temizlik, iç mekân estetik kalitesi, dış görünüm estetik kalitesi, bilgilendirme panoları yeterliliği, mimari elemanların yolcu akışını kolaylaştırması, özürü ve yaşlılar için rahat kullanılabilme ölçütleriyle ele alınmıştır.

Üçüncü grup soru, 2 sorudan oluşmaktadır; salonda beklemekten duyulan memnuniyet ve terminali kullanmaktan duyulan memnuniyet. Üçüncü grupta sorulmuş olan memnuniyet soruları bundan önceki bölümde sorulan 4 ana ölçüt arasında memnuniyet üzerinde hangilerinin daha etkili olduklarını saptayabilmek amacıyla sorulmuştur.

Soru formu, cevaplayanların ankette sorulmayan ancak çalışma sahiplerine iletmek istedikleri konuları rahatça yazabilecekleri “bize iletmek istedikleriniz” sorusu ile bitmektedir.

Ölçütlerin sorgulanmasında 5 dereceli Likert ölçeği kullanılmıştır. Cevap seçenekleri 1=olumsuz ve 5=olumlu olacak şekilde kodlanmıştır.

Çalışma kapsamında yapılmış olan anketler, hafta sonları çoğunluğu gündüz olmak üzere gece ve gündüz, pik olmayan zamanlarda gerçekleştirilmiştir. Esasen tüm

anketlerin, her bir terminalin pik zamanında yapıldığında, daha farklı sonuçların elde edilebileceği göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur.

3.4. Analiz

Araştırmamızın evrenini Türkiye’de havalimanlarını kullanan Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan kişiler oluşturmaktadır. 2010 yılı aralık sonu itibariyle toplam havayoluyla taşınan (gelen-giden) yolcu sayısı 102 800 000’dür. Bu yolculardan yurtdışından gelen ve yurt dışına çıkan yabancı uyruklu kişiler çıkarıldığında (gelen-giden toplam 39 048 000) toplam havayoluyla taşınan yurtiçi (gelen-giden) yolcu sayısı 63 752 000’dir.

Yukarıdaki kitle büyüklüğü için %95 güvenirlilik ve %3 hata payı ile aşağıdaki formül kullanılarak hesaplanan örneklem büyüklüğü 1068’dir.

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times (1-p)}{[z^2 \times p \times (1-p)] + [e^2 \times (N-1)]}$$

n : Örneklem Büyüklüğü

N: Kitle Büyüklüğü

z : Güvenirlilik Katsayısı için z Tablo Değeri (%95 için 1,96)

p : Belli Özelliğe Sahip Birim Oranı (0,5)

e : Hata Payı-Hoşgörü Miktarı

Yukarıdaki örneklem büyüklüğü kapsamında, Ankara Esenboğa, İstanbul Sabiha Gökçen, İzmir Adnan Menderes, Adana, Gaziantep ve Trabzon Havalimanları’nda 1070 yolcu ile yüz yüze anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Her bir havalimanında kaç yolcu ile görüşüleceği ise havayoluyla taşınan (gelen-giden) yolcu sayılarına göre oranlanarak elde edilmiştir. Buna göre;

Adana Havalimanı’nda 100 kişi ile,

Esenboğa Havalimanı’nda 260 kişi ile,

Gaziantep Havalimanı'nda 90 kişi ile,
İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nde 30 kişi ile,
İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde 120 kişi ile,
Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 360 kişi ile ve
Trabzon Havalimanı'nda 110 kişi ile görüşülmüştür.

Ancak toplanan anketlerin editlenmesi sırasında uygun olmadığı tespit edilen 41 anket araştırmadan çıkarılmıştır. Bunun sonucunda elimizde analize uygun 1029 anket kalmıştır. Bu sonuca göre; araştırmamız %95 güvenilirlik ve %3,06 hata payı ile gerçekleştirilmiştir. Editleme sonucu her bir terminalden elde edilen anket sayıları aşağıdaki gibi olmuştur.

Adana Havalimanı'ndan 98 anket,
Esenboğa Havalimanı'ndan 247 anket,
Gaziantep Havalimanı'ndan 85 anket,
İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nden 29 anket,
İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nden 119 anket,
Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan 351 anket ve
Trabzon Havalimanı'ndan 100 anket.

Anket formu aracılığı ile elde edilmiş olan bilgiler "IBM SPSS Statistics Version 19" (Seri Numarası: 10240711) istatistik paket programına aktarılmış ve bu program aracılığıyla değerlendirilmiştir.

Öncelikle araştırmaya katılan kişilerin özelliklerini ortaya koymak için sıklık dağılımları oluşturulmuş, dağılımlar sütun ve pasta grafikler ile gösterilmiştir.

Terminallerin özelliklerinden duyulan memnuniyeti ortaya koymak için her bir özelliğin ortalama değerleri çıkarılmış ve bu özellikler büyükten küçüğe sıralanarak tablolarda ve grafiklerde verilmiştir. Ayrıca her bir özellik için 1-5 arasında puanlama yapılmış ve bu puanların ortalama değerlerinin kategorik olarak ne anlama geldiği aşağıdaki çizelgede gösterilmiştir.

Çizelge 3.9. Her bir özellik için puan ortalamalarının kategorik karşılıkları

Puan Aralığı	Kategorisi (Memnuniyet Düzeyi)
1,00 – 1,79 puan arası	Çok Kötü
1,80 – 2,59 puan arası	Kötü
2,60 – 3,39 puan arası	İdare Eder
3,40 – 4,19 puan arası	İyi
4,20 – 5,00 puan arası	Çok İyi

Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki, Yolcu Bekleme Salonunun Fiziksel ve Kullanım Özellikleri, Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonlarına Gelineye Kadar Kullanılan Hizmetler ile Havalimanı Terminal Özelliklerine İlişkin Değerlendirme için Cronbach Alfa güvenilirlik analizi uygulanmıştır.

Daha sonra her bir özellik için terminaller arasında ve terminal grupları arasında farklılık olup olmadığını karşılaştırmak için %95 güvenirlkte tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. Çoklu karşılaştırmalarda fark çıkan gruplarda farkın kaynağını ortaya koymak amacıyla ise Tukey testi kullanılmıştır.

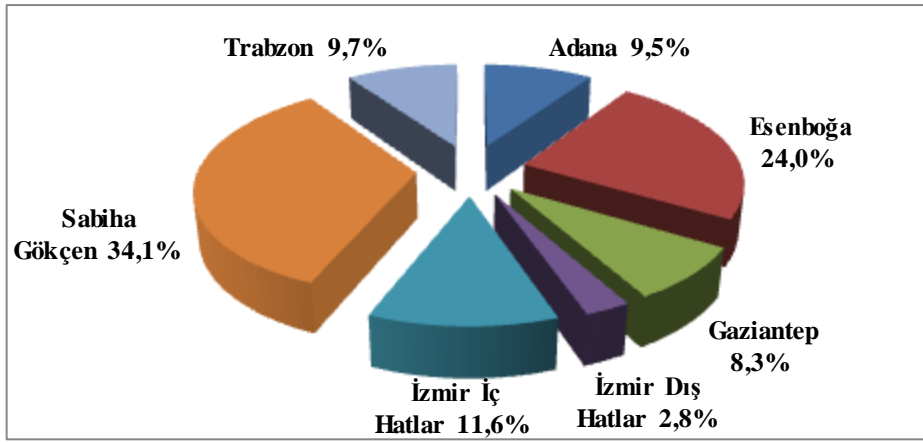
Ayrıca hava tarafı yolcu bekleme salonunda beklemekten duyulan memnuniyeti ve havalimanı terminali genelini kullanmaktan duyulan memnuniyeti etkileyen faktörlerin yönünü ve büyüklüğünü belirlemek için ise doğrusal regresyon analizleri uygulanmıştır.

Son olarak, yolcuların cinsiyeti, yaş grubu ve eğitim düzeyi ile seyahat etme sıklıkları arasında bir ilişki olup olmadığını test etmek amacıyla ki-kare analizleri uygulanmıştır.

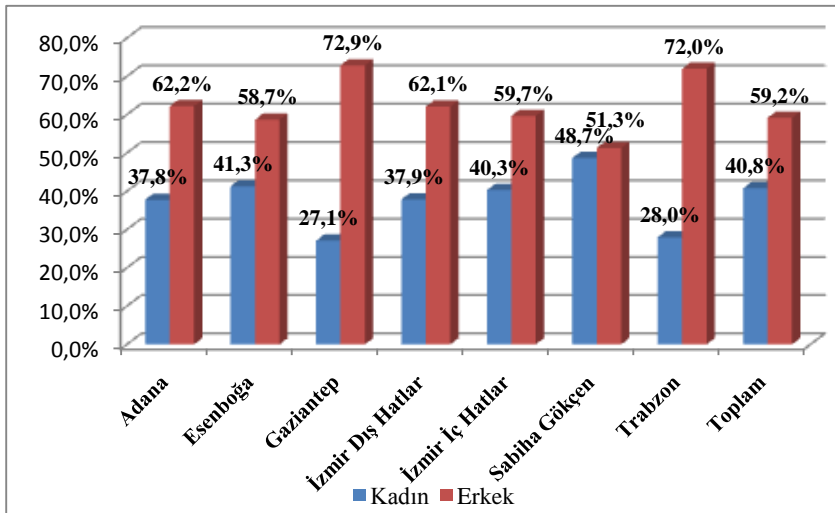
3.5. Anket Sonuçları

3.5.1 Araştırmaya katılan kişilerin özellikleri

Araştırmaya katılan 1029 kişi ile hangi terminallerde görüşüldüğüne ilişkin yüzdesel dağılım aşağıda verilmiştir.

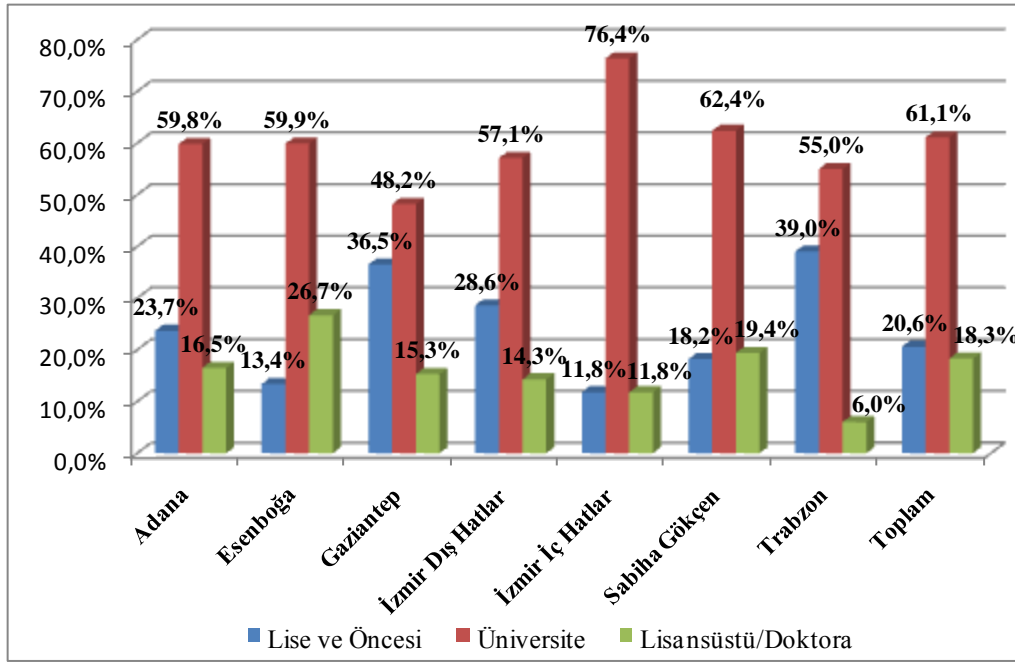


Şekil 3.1. Araştırmaya katılan kişilerin görüşüldüğü terminallere göre dağılımı



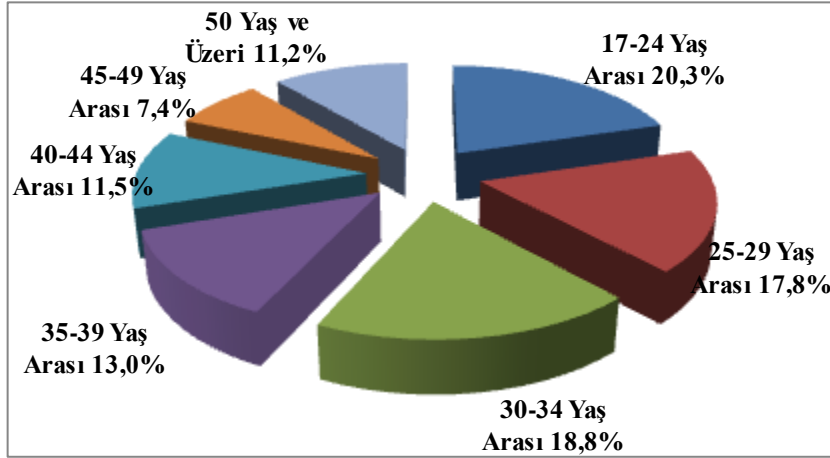
Şekil 3.2. Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayırımında cinsiyetlerine göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %40,8'i kadın iken %59,2'si erkektir. Terminal ayrımında cinsiyet dağılımları incelendiğinde; en düşük kadın oranı %27,1 ile Gaziantep Havalimanı'nda iken en yüksek kadın oranı %48,7 ile Sabiha Gökçen Havalimanı'ndadır.



Şekil 3.3. Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayrımında eğitim durumlarına göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %20,6'sı lise veya daha düşük eğitim düzeyinde iken, %61,1'i üniversite mezunu ve %18,3'ü ise lisansüstü / doktora mezunudur. Terminal ayrımında eğitim düzeyleri dağılımları incelendiğinde; en düşük lise veya daha düşük eğitim düzeyi mezunu oranı %11,8 ile İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde iken en yüksek lise veya daha düşük eğitim düzeyi mezunu oranı %39 ile Trabzon Havalimanı'ndadır. En düşük üniversite mezunu oranı %48,2 ile Gaziantep Havalimanı'nda iken en yüksek üniversite mezunu oranı %76,4 ile İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'ndedir. Ayrıca en düşük lisans üstü / doktora mezunu oranı %6 ile Trabzon Havalimanı'nda iken en yüksek lisans üstü / doktora mezunu oranı %26,7 ile Esenboğa Havalimanı'ndadır.



Şekil 3.4. Araştırmaya katılan kişilerin yaş gruplarına göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %20,3'ü 17-24 yaş arasında iken, %17,8'i 25-29 yaş arasında, %18,8'i 30-34 yaş arasında, %13'ü 35-39 yaş arasında, %11,5'i 40-44 yaş arasında, %7,4'ü 45-49 yaş arasında ve %11,2'si ise 50 yaş ve üzerindedir.

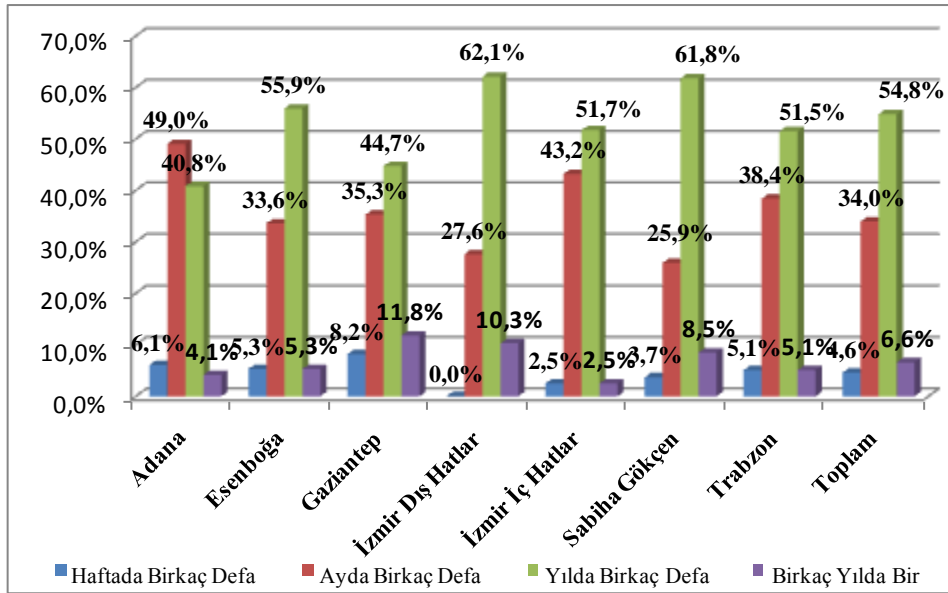
Çizelge 3.10. Araştırmaya katılan kişilerin terminale ayrımında yaş ortalamaları

Terminal	Ortalama	En Düşük	En Yüksek
Adana	36,1	21	72
Esenboğa	35,8	17	69
Gaziantep	35,1	19	64
İzmir Dış Hatlar	36,8	20	63
İzmir İç Hatlar	32,6	19	61
Sabiha Gökçen	32,5	17	72
Trabzon	35,8	18	80
Toplam	34,3	17	80

Araştırmaya katılan kişiler içerisinde en genci 17 yaşında iken en yaşlısı 80 yaşındadır. Görüşülen kişilerin yaş ortalaması 34,3 iken en genç görüşülen grup 32,5 yaş ortalaması ile Sabiha Gökçen Havalimanı'nda iken en yaşlı grup ise 36,8 yaş ortalaması ile İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali'ndedir.

Çizelge 3.11. Araştırmaya katılan kişilerin seyahat etme sıklıklarına göre dağılımı

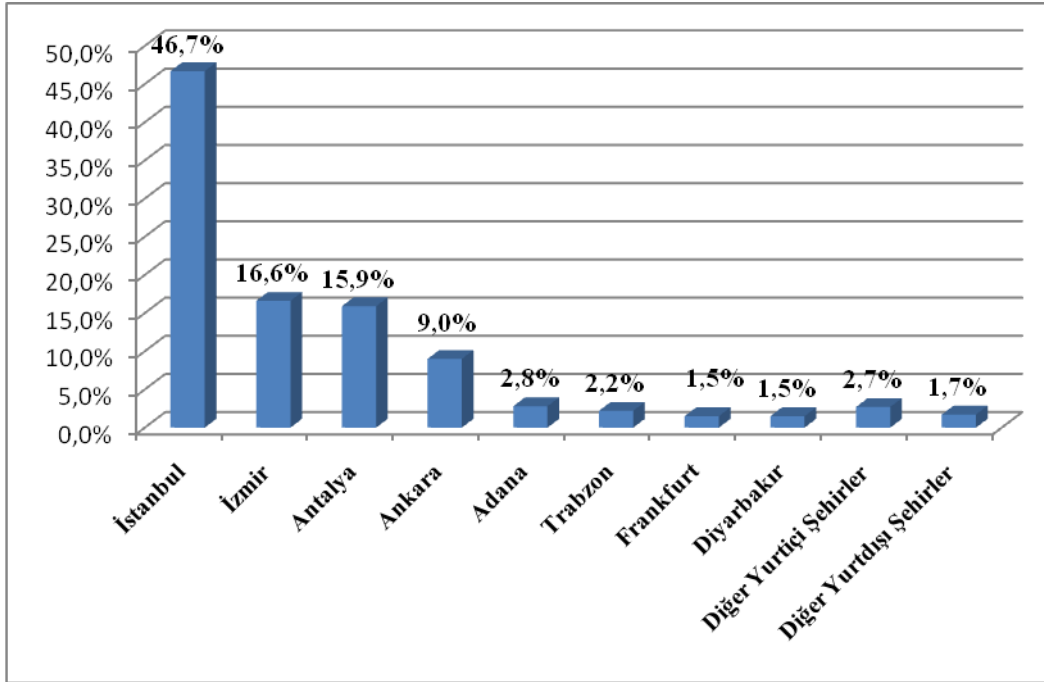
Terminal	Haftada Birkaç Defa		Ayda Birkaç Defa		Yılda Birkaç Defa		Birkaç Yılda Bir		Toplam	
	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde	Sayı	Yüzde
Adana	6	6,1	48	49,0	40	40,8	4	4,1	98	100
Esenboğa	13	5,3	83	33,6	138	55,9	13	5,3	247	100
Gaziantep	7	8,2	30	35,3	38	44,7	10	11,8	85	100
İzmir Dış Hatlar	0	0,0	8	27,6	18	62,1	3	10,3	29	100
İzmir İç Hatlar	3	2,5	51	43,2	61	51,7	3	2,5	118	100
Sabiha Gökçen	13	3,7	91	25,9	217	61,8	30	8,5	351	100
Trabzon	5	5,1	38	38,4	51	51,5	5	5,1	99	100
Toplam	47	4,6	349	34,0	563	54,8	68	6,6	1027	100



Şekil 3.5. Araştırmaya katılan kişilerin terminal ayrımında seyahat etme sıklıklarına göre dağılımı

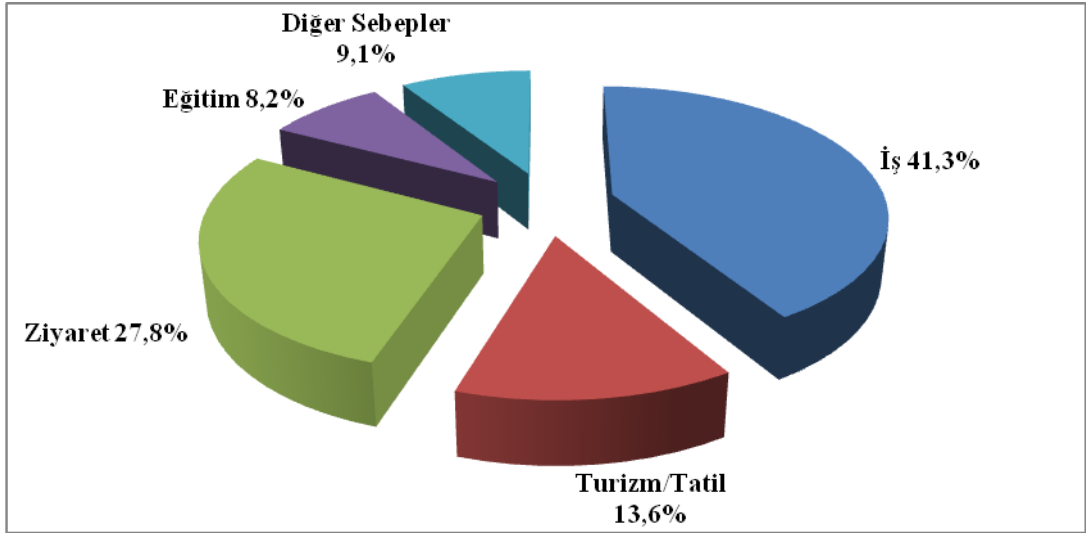
Araştırmaya katılan kişilerin %4,6'sı haftada birkaç defa seyahat etmekte iken, %34'ü ayda birkaç defa seyahat etmekte, %54,8'i yılda birkaç defa seyahat etmekte ve %6,6'sı ise birkaç yılda bir seyahat etmektedir. Terminal ayrımında seyahat etme sıklıkları dağılımları incelendiğinde; İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nde haftada birkaç defa seyahat eden bulunmamakta iken Gaziantep Havalimanı'nda

haftada birkaç defa seyahat edenlerin oranı %8,2'dir. Sabiha Gökçen Havalimanı'nda ayda birkaç defa seyahat edenlerin oranı %25,9 iken Adana Havalimanı'nda bu oran %49'dur. Buna rağmen Adana Havalimanı'nda yılda birkaç defa seyahat edenlerin oranı %40,8 iken İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali'nde bu oran %62,1'dir. Ayrıca İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde birkaç yılda bir seyahat edenlerin oranı %2,5 iken Gaziantep Havalimanı'nda %11,8'dir.



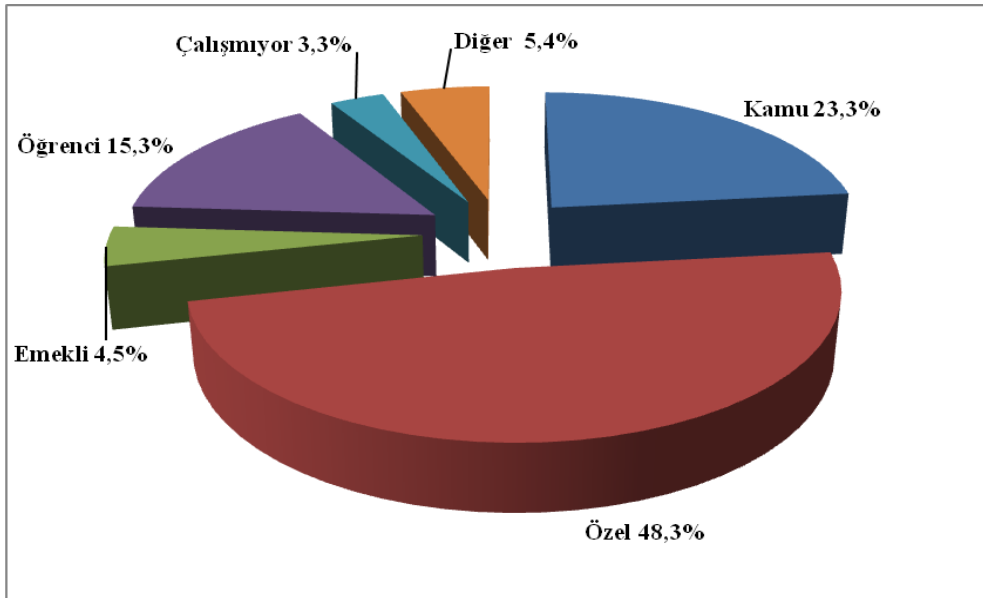
Şekil 3.6. Araştırmaya katılan kişilerin gitmekte oldukları şehirlere göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %46,7'si İstanbul'a, %16,6'sı İzmir'e, %15,9'u Antalya'ya, %9'u Ankara'ya, %2,8'i Adana'ya, %2,2'si Trabzon'a, %1,5'i Frankfurt'a, %1,5'i Diyarbakır'a, %2,7'si diğer yurtiçi şehirlere ve %1,7'si ise diğer yurtdışı şehirlere gitmektedir.



Şekil 3.7. Araştırmaya katılan kişilerin seyahat etme sebeplerine göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %41,3'ü iş nedeniyle seyahat etmekte iken, %13,6'sı turizm / tatil nedeniyle seyahat etmekte, %27,8'i ziyaret nedeniyle seyahat etmekte, %8,2'si eğitim nedeniyle seyahat etmekte ve %9,1'i ise diğer nedenlerden dolayı seyahat etmektedir.



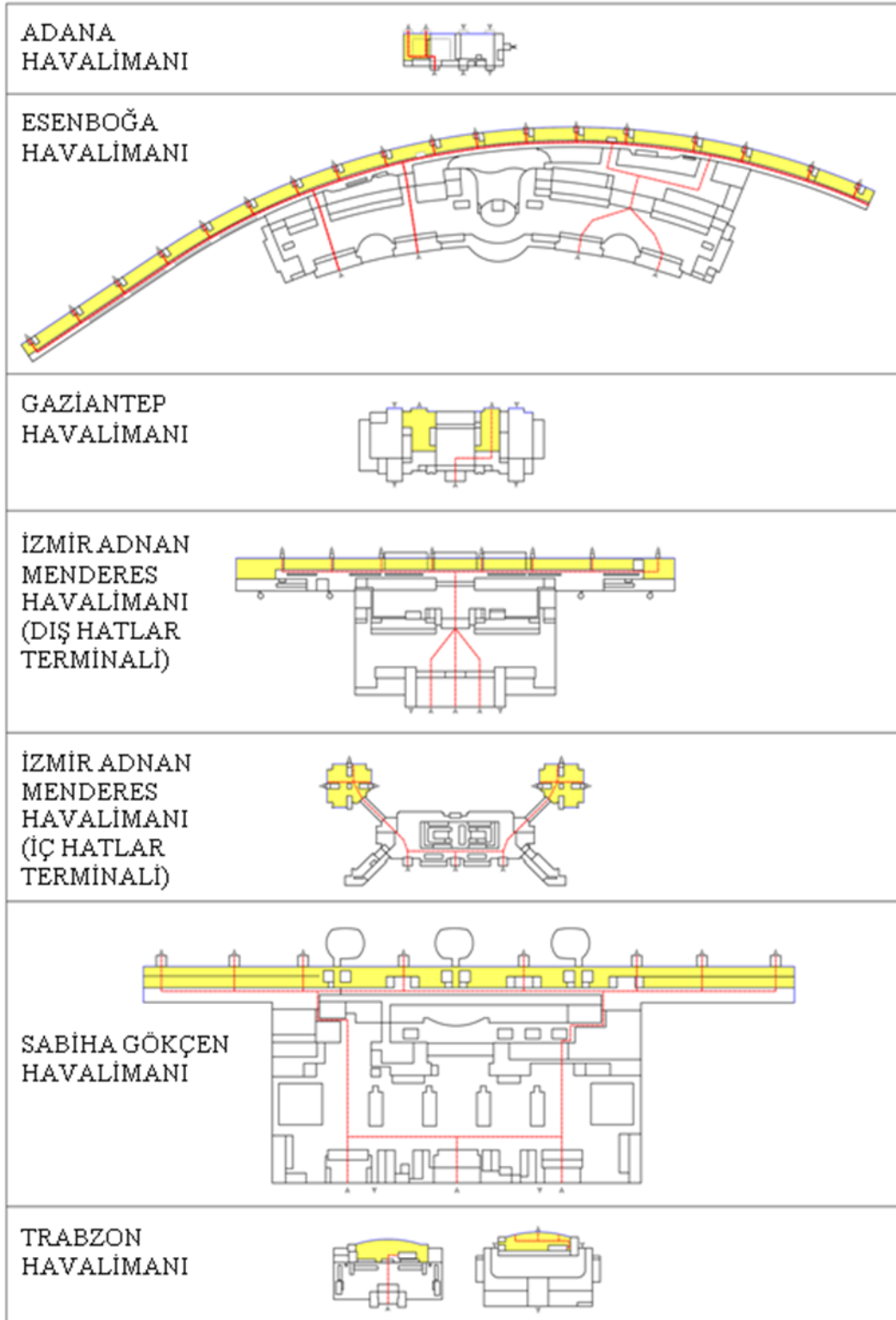
Şekil 3.8. Araştırmaya katılan kişilerin çalışma durumlarına göre dağılımı

Araştırmaya katılan kişilerin %23,3'ü kamuda çalışmakta iken, %48,3'ü özel sektörde çalışmakta, %4,5'i emekli, %15,3'ü öğrenci, %5,4'ü diğer işlerde çalışmakta ve %3,3'ü ise çalışmamaktadır.

3.5.2 7 Terminalde memnuniyet değerleri

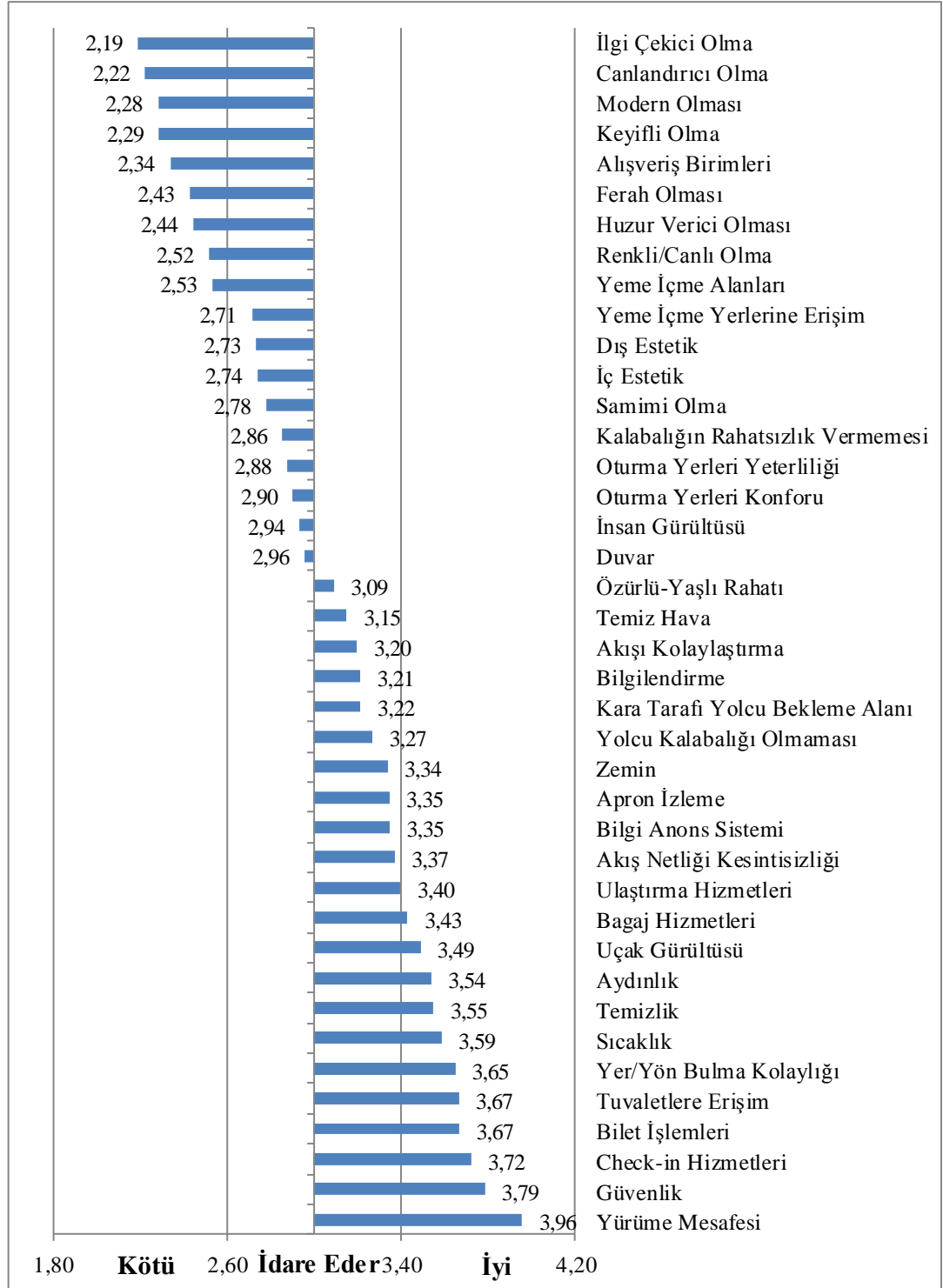
Anket çalışması gerçekleştirilen her bir 7 terminal için anket verileri sayısal ortama aktarılmıştır. Anket kapsamında sorgulanmış olan 40 adet alt ölçütün, her birisi için yolcuların vermiş olduğu sayısal değerlerin ortalamasının, o terminalin genel memnuniyet değerini ifade edeceği noktasından hareketle, her bir terminalin memnuniyet değeri saptanmıştır. Yapılan değerlendirmeler “çok kötü, kötü, idare eder, iyi ve çok iyi” aralıklarında değerlendirilmiştir. Her bir alt ölçütün ortalama değeri, yine bu aralıklardan birisinde yer almakta olup, sorgulanan o özelliğin sorgulandığı terminaldeki memnuniyet değerini ortaya koymuştur.

Aşağıda Resim 3.8.'de verilmiş olan krokide her bir terminalin giden yolcu katı ve giden yolcu katındaki hava tarafı yolcu bekleme salonlarının birbirlerine oranlı büyüklükleri verilmiştir. Bu kroki her bir terminalin giden yolcu katı ve bekleme salonlarının büyüklükleri bakımından kıyaslanabilmeleri konusunda fikir vermektedir.



Resim 3.8. Çalışma kapsamındaki her bir terminale ait yolcu hareket planı (oranlı)

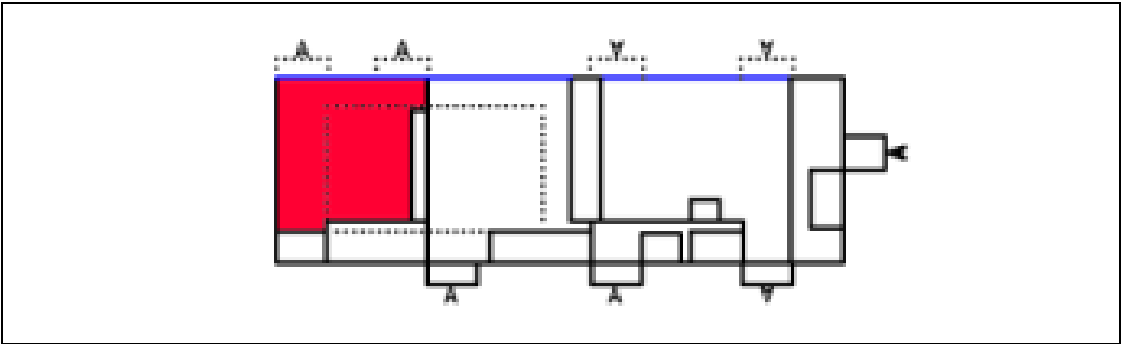
Adana Havalimanı genel memnuniyet değerleri



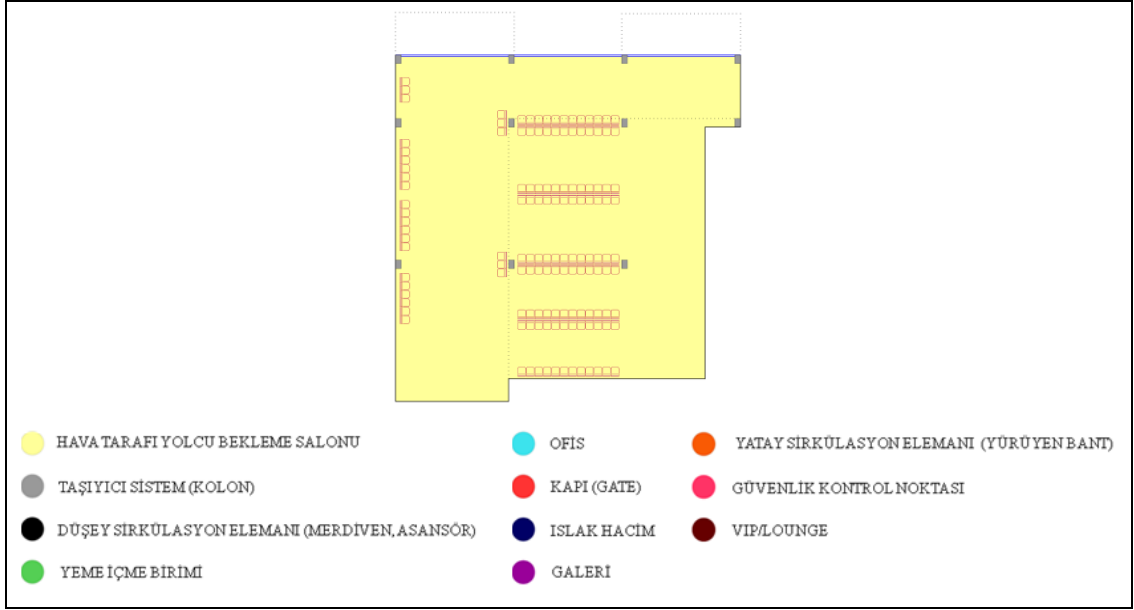
Şekil 3.9. Adana Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri

Adana Havalimanı'na 40 ölçüt baz alınarak değerlendirmelere bakıldığında; yolcular tarafından “kötü”, “idare eder” ve “iyi” kategorilerinde değerlendirildiği görülmektedir. Adana Havalimanı, çalışma kapsamında bulunan havalimanı terminalleri arasında gerek terminal kompleksi gerekse de hava tarafı yolcu bekleme salonu bakımından en küçük alana sahip olan terminaldir. Resim 3.8.'deki yolcu hareket planında da görüldüğü üzere mevcut terminaller arasında en az yürüme mesafesine sahip olan terminaldir. Bu nedenle yolcular tarafından kısa yürüme mesafeleri olumlu olarak değerlendirilmiş ve Adana Havalimanı'nın en memnun olunan özelliği olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra terminalin fiziksel özelliğinden kaynaklı olarak; tuvaletlere erişim, yer/yön bulma kolaylığı “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.

Terminalde sunulan hizmetler bağlamında; check-in hizmetleri, bilet işlemleri ve bagaj hizmetleri de “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Adana Havalimanı'nın küçük bir terminal olması fonksiyonel bir terminal olmasını da beraberinde getirmektedir. Gelen ve giden yolcular aynı katta çözümlenmiş ve tek seviyeli bir terminaldir. Asma kat bölümünde idari ofisler bulunmaktadır. Tek seviyeli bir terminal olması izlenebilecek bir apronun bulunması özelliğine ortadan kaldırmaktadır..



Resim 3.9. Adana Havalimanı gelen-giden yolcu katı krokisi



Resim 3.10. Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi

Terminal gerek dış estetik gerekse iç estetik özellikleri bakımından “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yapının dış mekânı havalimanı terminal yapılarına göre gayet sıradan, iç mekânı ise yapılmış olan düzenlemelerin ve kullanılmış olan malzemelerin yolcu memnuniyetini olumlu etkileyebilecek bir kompozisyon oluşturamadığını göstermektedir.



Resim 3.11. Adana Havalimanı dış ve iç mekan görüntüleri

Adana Havalimanı, çalışma kapsamındaki havalimanları içerisinde memnuniyetin en az olduğu terminal olarak karşımıza çıkmaktadır. Hava tarafı yolcu bekleme

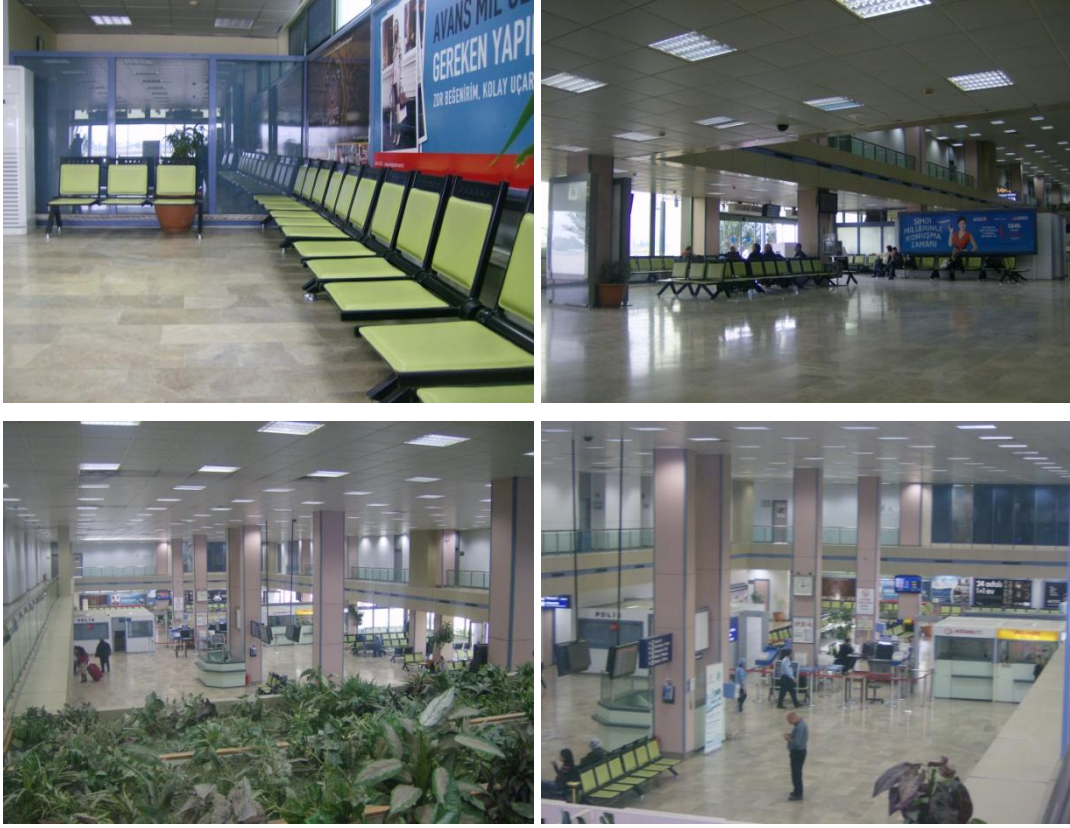
salonunun duyumsal özellikleriyle ilgili olarak; ilgi çekici olma, canlandırıcı olma, modern olma, keyifli olma, ferah/geniş olma, huzur verici olma, renkli/canlı olma özellikleri bakımından “kötü” kategorisinde değerlendirilmiştir.

Tüm bu özelliklerin “kötü” olarak değerlendirilmesinde; yapının fiziksel olarak yetersizliği (özellikle birkaç uçağın aynı anda kalktığı zamanlarda yolcu bekleme salonu kapasiteyi karşılayamamakta, bazı yolcular ayakta beklemek zorunda kalabilmektedir), duvar ve zemindeki malzemeler ve bunların renk uyumsuzluğu, duvar yüzeylerindeki rahatsız edici ve mekana göre abartılı ebatlardaki reklam panoları, salonun galeri haricinde kalan kısmının basık etkisi, terminal kurgusu gereği apronun izlenememesi ve yeterli şeffaf yüzeylerin bulunmaması gibi durumların etkili olduğunu söyleyebiliriz.

Kara ve hava tarafı bölümlerinde yolcuların ihtiyaçlarını karşılamak üzere yeterli yeme-içme alanları bulunmamaktadır. Bu nedenle yeme-içme alanları “kötü” kategorisinde değerlendirilmiş olan bir başka özelliktir.

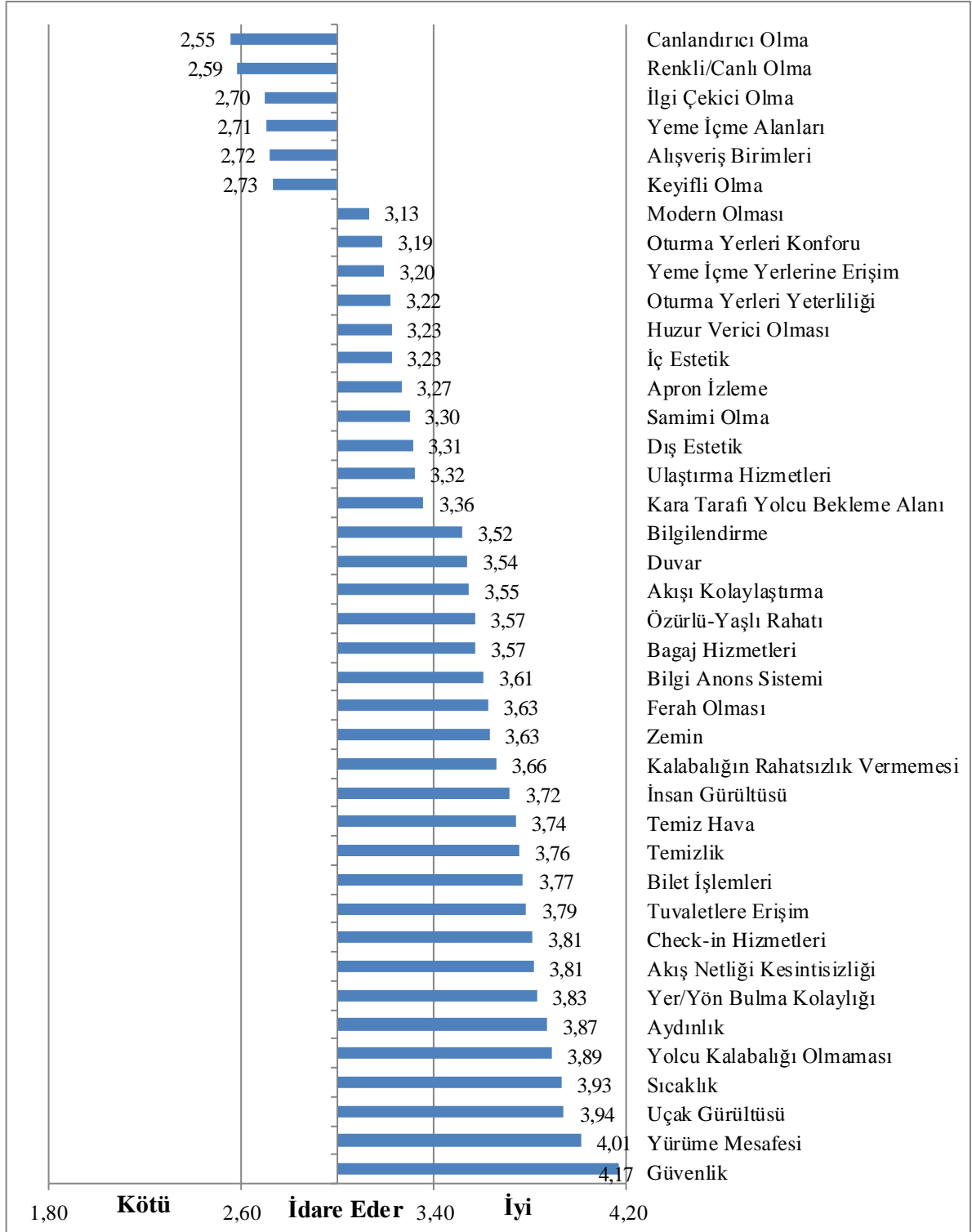


Resim 3.12. Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri



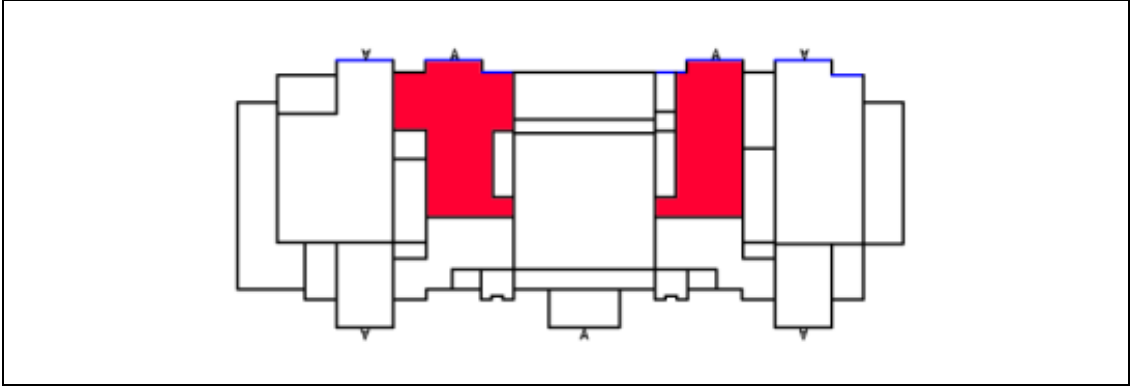
Resim 3.13. Adana Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu, check-in, bilet satış bölümleri görüntüleri

Gaziantep Havalimanı genel memnuniyet değerleri



Şekil 3.10. Gaziantep Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri

Gaziantep Havalimanı, 40 ölçüt baz alınarak değerlendirmelere bakıldığında; yolcular tarafından “kötü”, “idare eder” ve “iyi” kategorilerinde değerlendirildiği görülmektedir. Gaziantep Havalimanı da çalışma kapsamındaki küçük terminallerden bir tanesidir. Dolayısıyla fonksiyonel bir havalimanıdır. Bu özelliklerinden dolayı Gaziantep Havalimanı, yürüme mesafesi, yer/yön bulma kolaylığı ve yolcu akışının netliği/kesintisizliği konularında yolcular tarafından “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Hizmetlerle ilgili olarak da “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Ayrıca Gaziantep Havalimanı’nda memnuniyet derecesi en yüksek olan ölçüt güvenliktir.



Resim 3.14. Gaziantep Havalimanı giden yolcu katı planı krokisi



Resim 3.15. Gaziantep Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi

Gaziantep Havalimanı'nda giden ve gelen yolcuların aynı katta olduğu tek seviyeli bir plan kurgusuna sahiptir. Yapının fiziksel mekân gereklilikleri kapasitesine göre yeterli durumdadır. Kara tarafı bekleme ve hizmetlerin sunulduğu girişten sonraki mekânda şeffaf bir tonoz örtü kullanılmış, mekânın doğal olarak aydınlatılması sağlanmıştır. Hava tarafı bekleme salonunun geometrik kurgusu yolcuların apronla ilişkilerini azaltmaktadır. Ayrıca salonun aprona kısa kenarından bağlanması hem yeterli şeffaf yüzeylerin sağlanamamasına hem de apronun izlenememesine sebep olmaktadır.

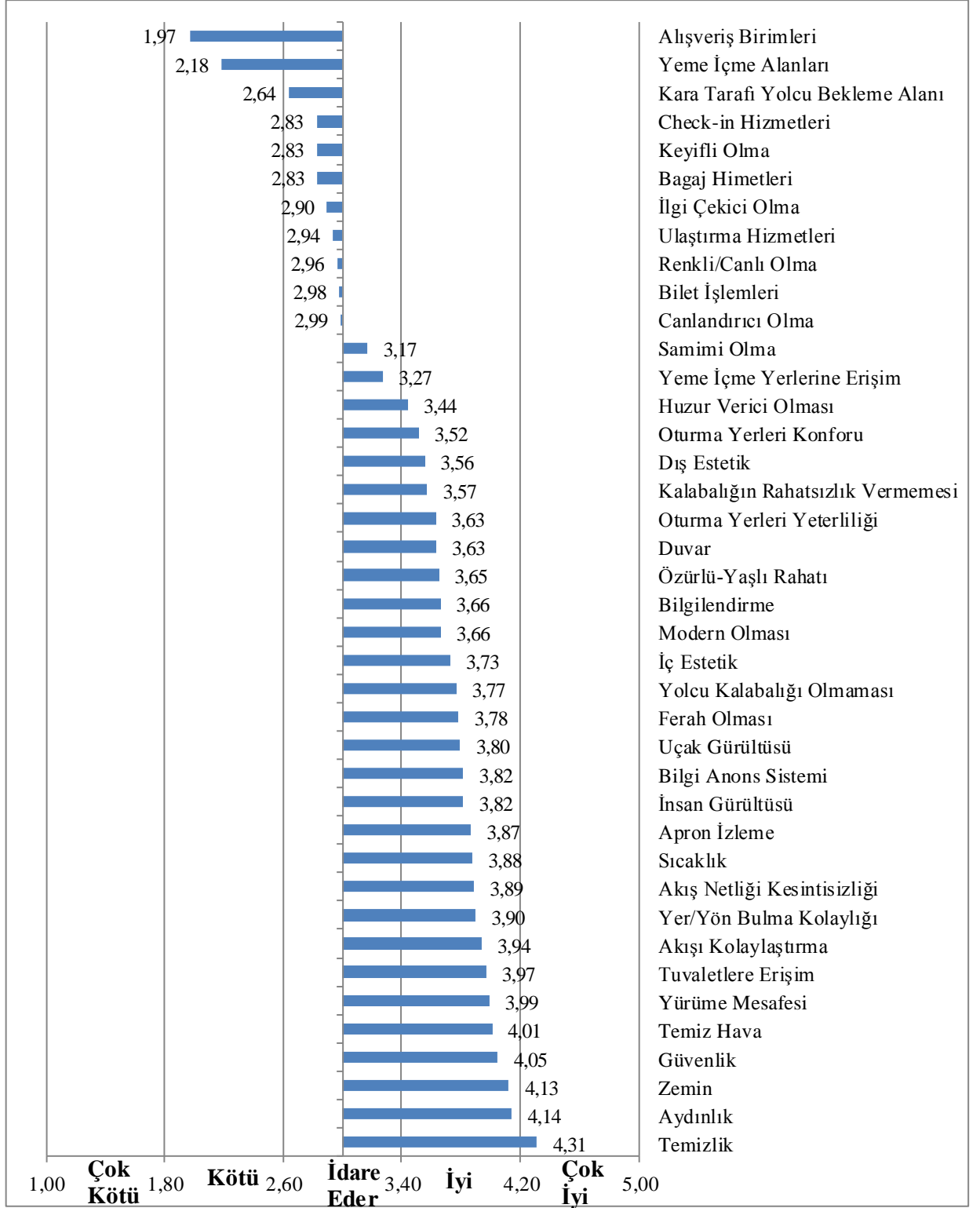
Terminal iç estetik ve dış estetik başlıklarında “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Dış cephesi granit kaplama yapılmış olan terminalin yolcular tarafından fazlaca beğenilmediği, iç mekânda yapılmış olan düzenlemelerin de (malzeme, renk, doku vb.) estetik bağlamında memnuniyet oluşturamadığı görülmektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun duyumsal özellikleriyle ilgili; canlandırıcı olma, renkli/canlı olma, ilgi çekici olma, keyifli olma “kötü” kategorisinde değerlendirilerek en düşük memnuniyete sahip olan özellikler olarak ön plana çıkmaktadır. Hava tarafı yolcu bekleme salonuyla ilgili yolcuların daha etkileyici bir salon beklentileri ortaya çıkmaktadır. Yine yeme içme alanları ve alışveriş birimleri de “kötü” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminal mevcut yapısı alışveriş bağlamında yolcuların ihtiyaçlarına cevap verememektedir.



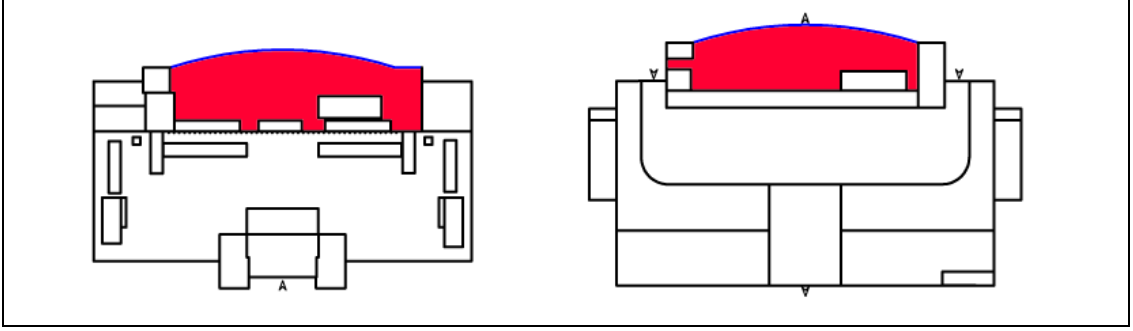
Resim 3.16. Gaziantep Havalimanı giriş ve kara tarafı görüntüleri

Trabzon Havalimanı genel memnuniyet değerleri

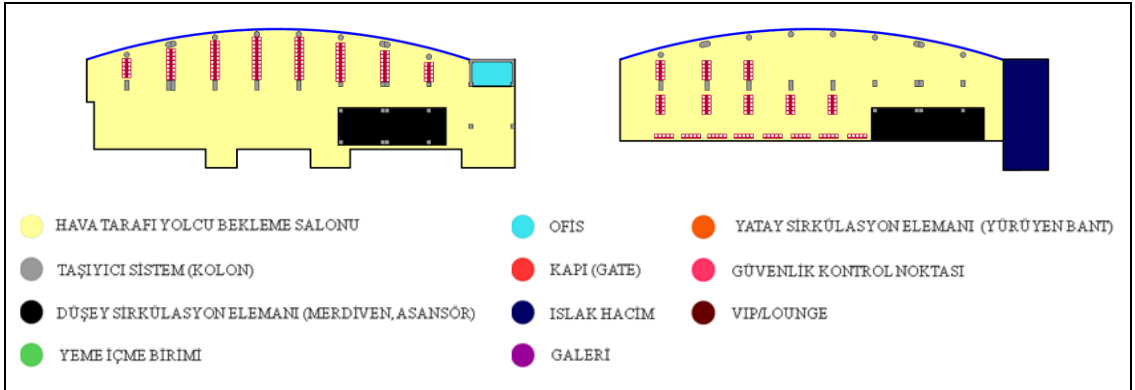


Şekil 3.11. Trabzon Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri

Trabzon Havalimanı, 40 ölçüt baz alınarak değerlendirmelere bakıldığında; yolcular tarafından “kötü”, “idare eder”, “iyi” ve “çok iyi” kategorilerinde değerlendirildiği görülmektedir.



Resim 3.17. Trabzon Havalimanı giden yolcu katı krokileri



Resim 3.18. Trabzon Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokileri

Trabzon Havalimanı plan kurgusu gereği giden yolcu, giden yolcu katından terminale giriş yapmakta, buradan gelen yolcu katına (apron katı) aktarılarak uçağa ulaşmaktadır. Her iki hava tarafı bölümünde de yolcu beklemeleri yapılmaktadır.

Trabzon Havalimanı'nın en memnuniyet verici özelliği olarak temizlik başlığı ön plana çıkmıştır. Terminalin genel temizliği özelliği, Trabzon Havalimanı için “çok iyi” kategorisinde değerlendirilen tek özelliktir. Terminalin apron cephesinde bulunan şeffaf yüzeyler mekânın aydınlık, hem de apronun izlenebilirliği bağlamında “iyi” kategorisinde değerlendirilmesini sağlamıştır. Akış netliği/kesintisizliği ve yer/yön bulma özellikleri plan kurgusu gereği “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.

Merdiven asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması sonucu bu özellik “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.



Resim 3.19. Trabzon Havalimanı dış cephe ve iç mekan görüntüleri

Dış ve iç estetik özellikleri bakımından “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Trabzon Havalimanı yeni yapılan bir terminal olmasına karşın dış cephede daha memnuniyet sağlayıcı alternatiflerin tasarlanabileceği düşünülmektedir. İç cephede kullanılan zemin ve duvar yüzeylerindeki malzemeler ve renk tonları, kolonlara yapılmış olan metal kaplamalar iç estetiğin “iyi” kategorisinde değerlendirilmesinin sebepleri olarak gösterilebilir.

Hava tarafı bekleme bölümleri modern ve ferah olma özellikleri bakımından “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yapının yeni yapılmış olması, kullanılan malzemelerin karakteri, renkleri ve uyumu olumlu değerlendirilmesini sağlamıştır. Terminalin kapasitesiyle ilişkili olarak mekanların fiziksel anlamda yeterli olduğu

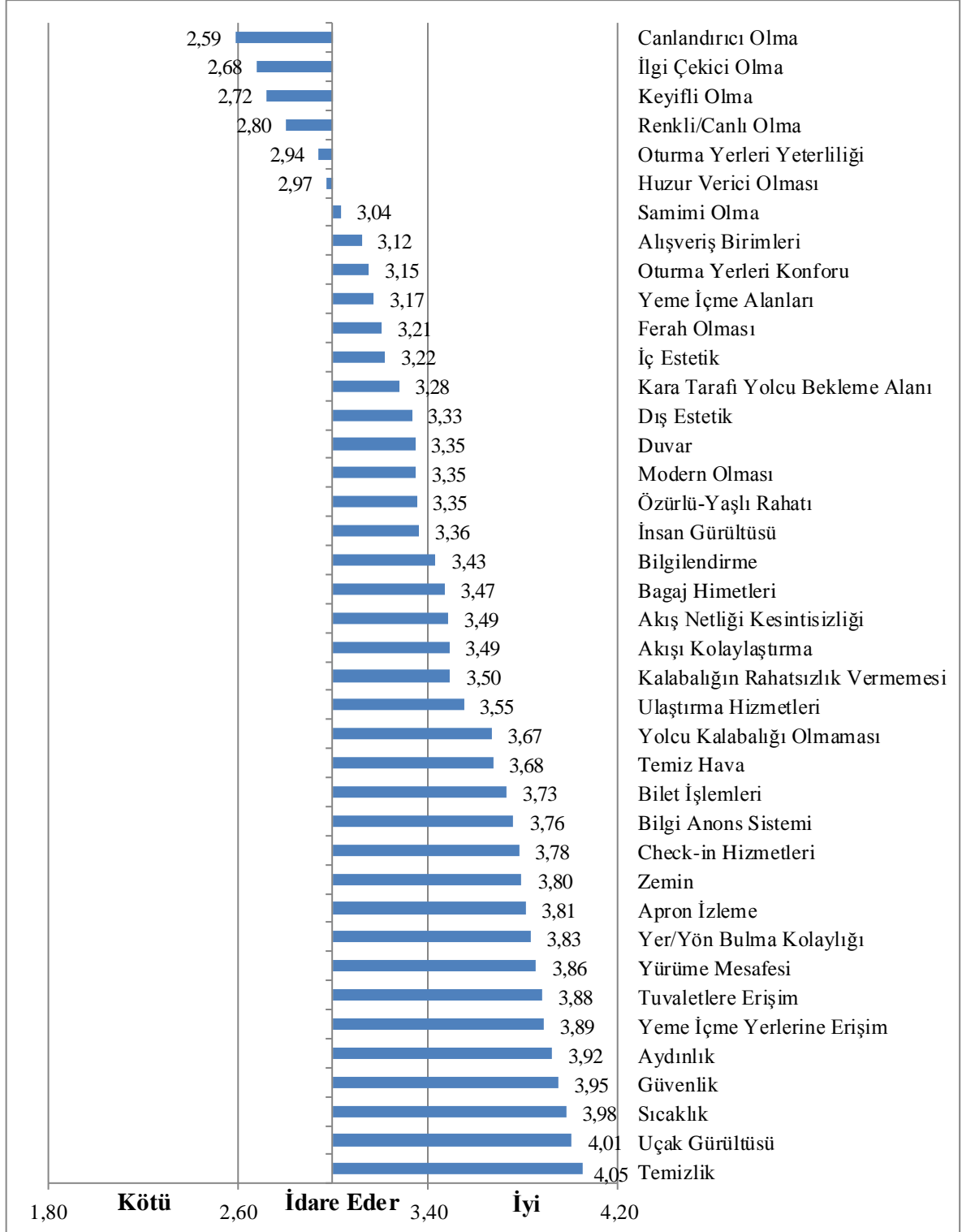
söylenbilir. Nitekim yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme özelliği “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.



Resim 3.20. Trabzon Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri

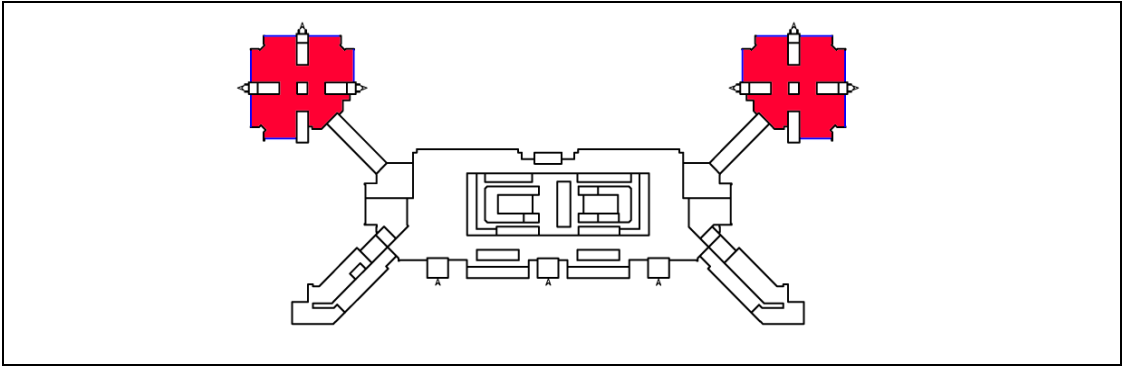
Hava tarafı bekleme alanlarının aksine kara tarafı bekleme alanları başarısız bulunarak “kötü” kategorisine çok yakın derece ile “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Alışveriş birimleri ve yeme içme alanları en olumsuz olarak değerlendirilen ve “kötü” kategorisinde yer alan başlıklardır. Hava tarafı beklemelerinde yolcuların gerek alışveriş gerekse de yeme içme ihtiyaçlarını karşılayamamalarının bu değerlendirmede etkili olduğu söylenbilir. Ayrıca diğer terminallere kıyasla, kara tarafı bölümünde yer alan check-in, bilet ve bagaj hizmetlerine ait özellikler Trabzon Havalimanı için beklenen memnuniyet düzeyini sağlayamamıştır. Check-in hizmetleri, bagaj hizmetleri ve bilet işlemleri “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali genel memnuniyet değerleri

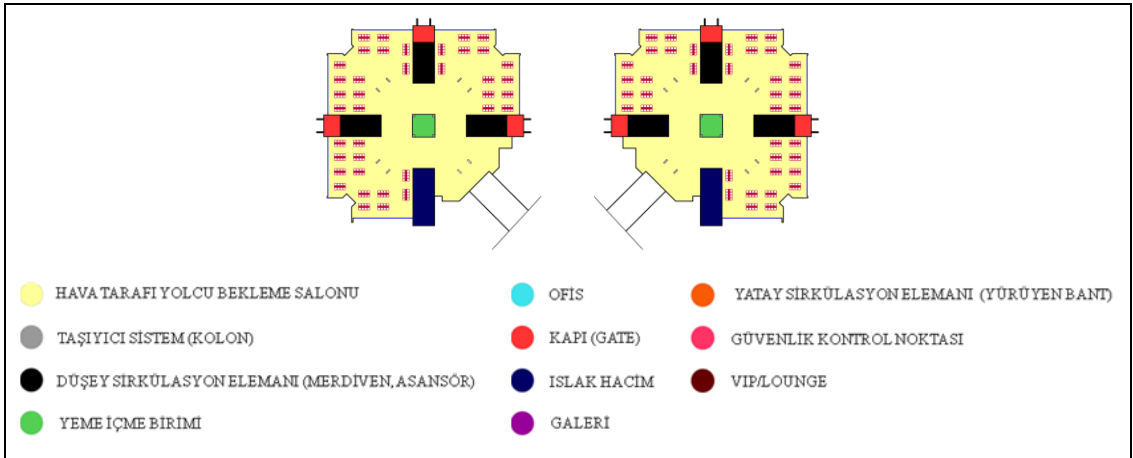


Şekil 3.12. İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali memnuniyet değeri düzeyleri

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali, 40 ölçüt baz alınarak değerlendirmelere bakıldığında; yolcular tarafından “kötü”, “idare eder” ve “iyi” kategorilerinde değerlendirildiği görülmektedir.



Resim 3.21. Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali giden yolcu katı krokisi



Resim 3.22. Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonları krokisi

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali plan şeması diğer plan şemalarına göre daha farklı bir kurguya sahiptir. Hava tarafı yolcu bekleme salonları yaklaşık kare planlı olarak iki simetrik kolda tasarlanmıştır.

Temizlik olgusunun terminalin en memnuniyet verici özelliği olarak ön plana çıktığı görülmektedir. Terminalin küçük olması fonksiyonel olmasını da beraberinde getirmektedir. Bu anlamda, yeme içme yerlerine erişim, tuvaletlere erişim, yürüme

mesafesi ve yer/yön bulma özelliklerinin “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yolcular tarafından kullanımı kolay bir terminal olarak değerlendirilmiştir. Check-in, bagaj ve bilet işlemleriyle ilgili hizmetler de “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminal iç ve dış estetik özellikleri bakımından “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Gerek iç mekân gerekse de dış mekân özellikleri bakımında terminalin yolcuların beklentisi olan memnuniyeti sağlayamadığını söyleyebiliriz. Sahip olduğu alan büyüklüğüne göre ciddi bir yolcu transferinin gerçekleştiği terminal için, hava tarafı yolcu bekleme salonlarının ferah olma özelliği “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Hava tarafı bekleme salonlarında oturma elemanlarının yeterliliği özelliği de “kötü”ye yakın şekilde “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminaldeki yolcuların yoğun olduğu pik saatlerde bekleme salonlarındaki yolcular ayakta beklemek zorunda kalabilmektedir.



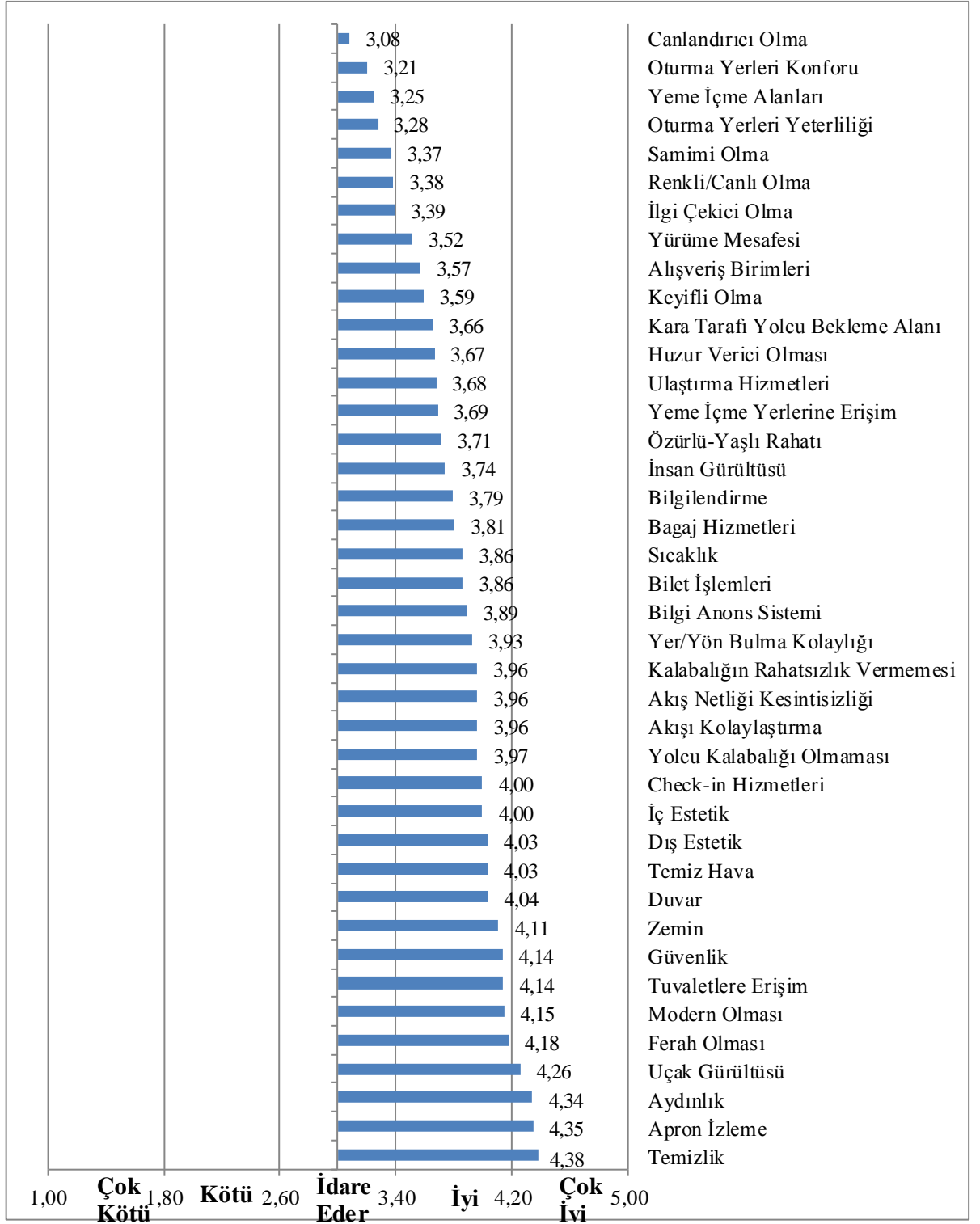
Resim 3.23. Adnan Menderes Havalimanı İç hatlar Terminali girişi ve hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri



Resim 3.24. Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonu görüntüleri

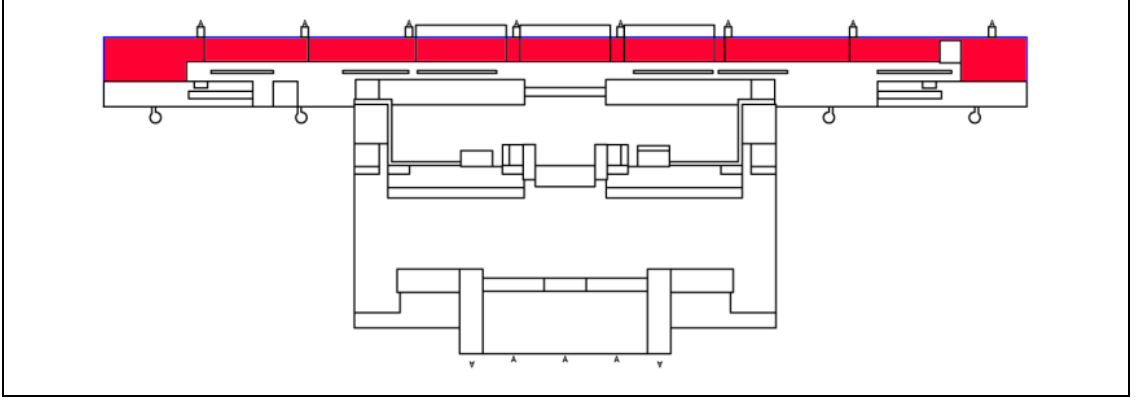
Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının duyumsal özellikleri; ilgi çekici olma, keyifli olma, renkli/canlı olma, huzur verici olma, samimi olma bakımından “idare eder” kategorisinde değerlendirildiği görülmektedir. Canlandırıcı olma bakımından da “kötü” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yolcuların terminalle ilgili algısal özellikler bakımından daha fazla beklentileri olduğu ortaya çıkmıştır.

İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali genel memnuniyet değerleri

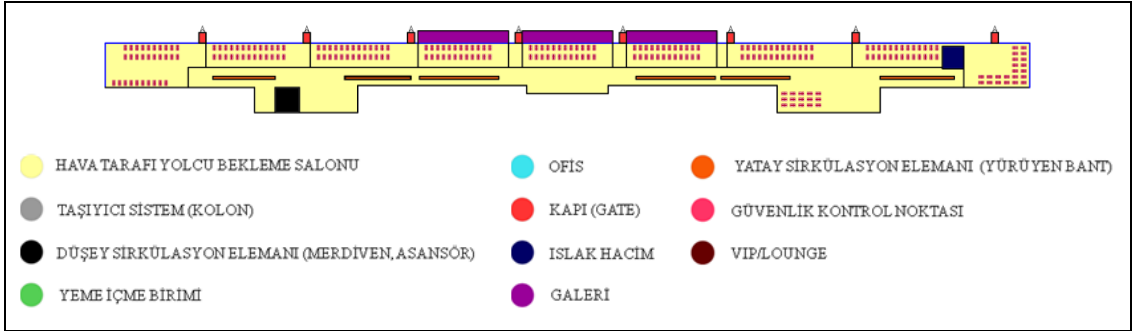


Şekil 3.13. İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali memnuniyet değeri düzeyleri

Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali Projesi yarışma yoluyla elde edilmiştir. 40 ölçüt baz alınarak bakıldığında; yolcular tarafından “çok iyi”, “iyi” ve “idare eder” kategorilerinde değerlendirilmiştir.



Resim 3.25. Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali giden yolcu katı krokisi



Resim 3.26. Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi

Terminalin en memnun olunan özelliği olarak temizlik ön plana çıkmaktadır. Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının apron cephelerinde bulunan kesintisiz şeffaf yüzeylerin, apronu izleyebile imkanı tanınması ve şeffaf yüzeylerin mekan aydınlatmasını doğal yoldan karşılayarak aydınlık bir mekan oluşturması, yolcular tarafından “çok iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Hava tarafı bekleme salonlarının ferah ve modern olması bakımından “çok iyi” bandına yakın olarak “iyi” kategorisinde değerlendirilmesi; salonların hem fiziksel mekan gereksinimleri yönünden

memnuniyeti sağlayabildiğini hem de salonda kullanılan malzeme ve ekipmanların yolcular üzerinde modern bir mekan algısı oluşturduğunu göstermektedir.

Terminal plan şeması bakımından değerlendirildiğinde lineer bir yapıda olup, giden ve gelen yolcuların birbirlerinden ayrıldığı, iki seviyeli bir havalimanı terminalidir. Plan kurgusunun yapısı gereği yer/yön bulma, akışın netliği/kesintisizliği yolcular tarafından “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.

Bu özelliklerin memnuniyet verici olması terminalin kolay kullanılabilirliğini göstermektedir. Kara tarafı bekleme ve check-in, bilet, bagaj hizmetlerinin verildiği bölümün üzeri tonoz örtüyle geçilmiştir. İskele bölümünde ise yoğun şeffaf yüzeyler kullanılmıştır. Terminal iç ve dış estetik özellikleri bakımından yolcular tarafından “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir.

Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali hava tarafı yolcu bekleme salonunun duyumsal etki özelliklerinden canlandırıcı olma, samimi olma ve ilgi çekici olma özellikleri en az memnuniyet duyulan özellikler olarak “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Bununla ilgili olarak; yolcuların terminalden bu özellikler bağlamında daha üst düzeyde beklentilerinin olduğu anlaşılmaktadır.

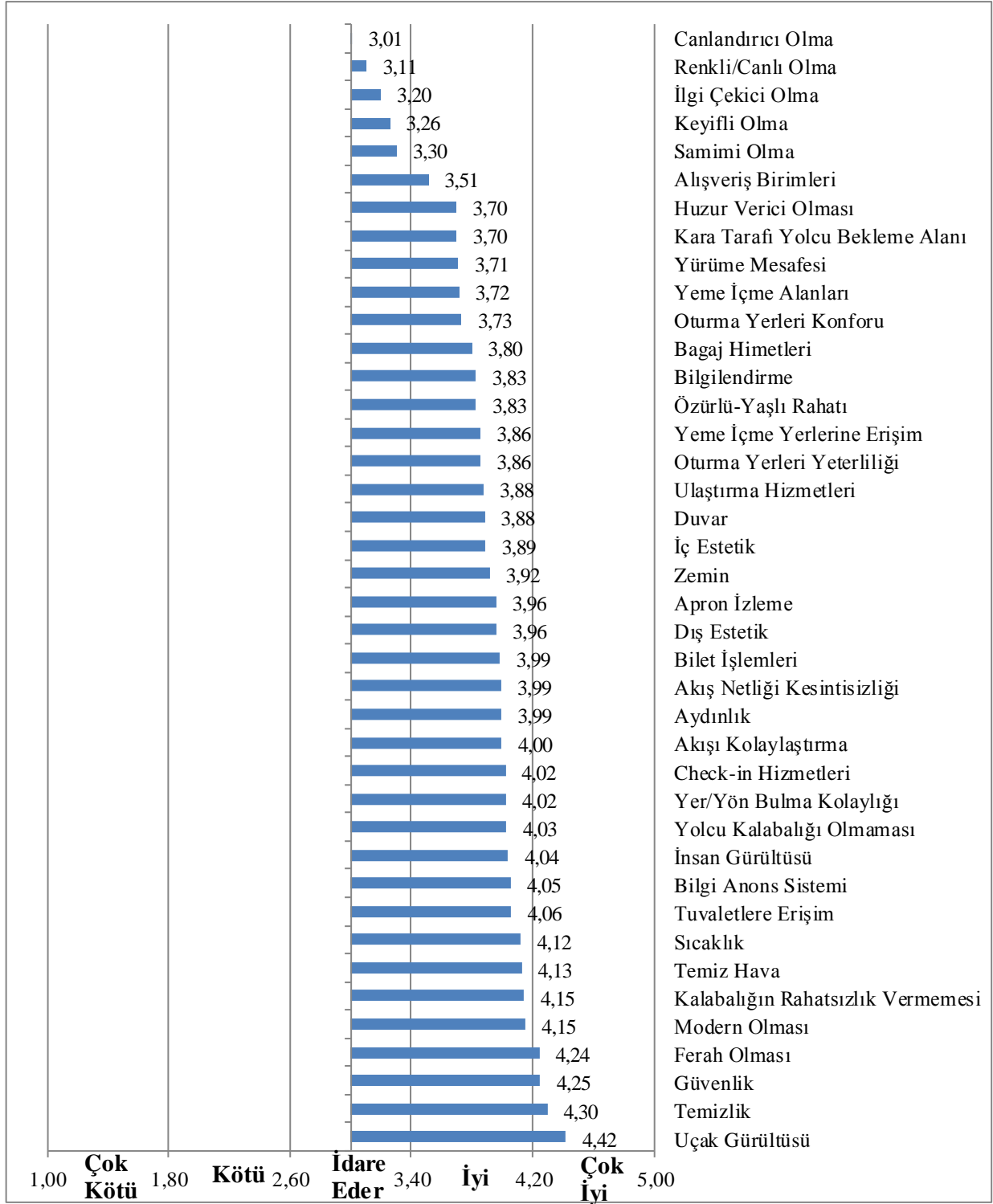
Hava tarafı bekleme oturma yerlerinin yeterliliği konusu da “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminalde, hava tarafı yolcu bekleme salonunda bulunan, yolcu bekleme alanları sınırlandırılmıştır. Uçağın kalkış saatine doğru tüm yolcular uçuş kapısına yönlendiği ve bu sınırlandırılmış alanda beklemek durumunda kaldıklarından bir yoğunluk oluşmaktadır. Bu nedenle oturma yerlerinin yeterliliğinden duyulan memnuniyet düzeyi orta seviyede kalmıştır. Hava tarafında bulunan yolcuların uçuş kapıları öncesinde bir kez daha kontrolden geçip sınırlı alanlarda beklemeleri, dış hat terminallerinde karşılaşılan bir durumdur. Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali ile ilgili olarak yolcular tarafından yapılan memnuniyet değerlendirmelerinde, bazı hizmet ve özellikler bakımından daha kaliteli ve nitelikli olabileceği beklentisi olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra “kötü” ve “çok kötü” kategorilerinde değerlendirilen hiç bir hizmet veya özellik

bulunmamaktadır. Bu durumun oluşmasında; Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali projesinin bir tasarım yarışması sonucu elde edilmesinin büyük payı olduğunu belirtmek gerekir. Rekabetçi ortamlardan süzülerek hayata geçirilen projeler, memnuniyet beklentilerini daha iyi karşılayacaktır.



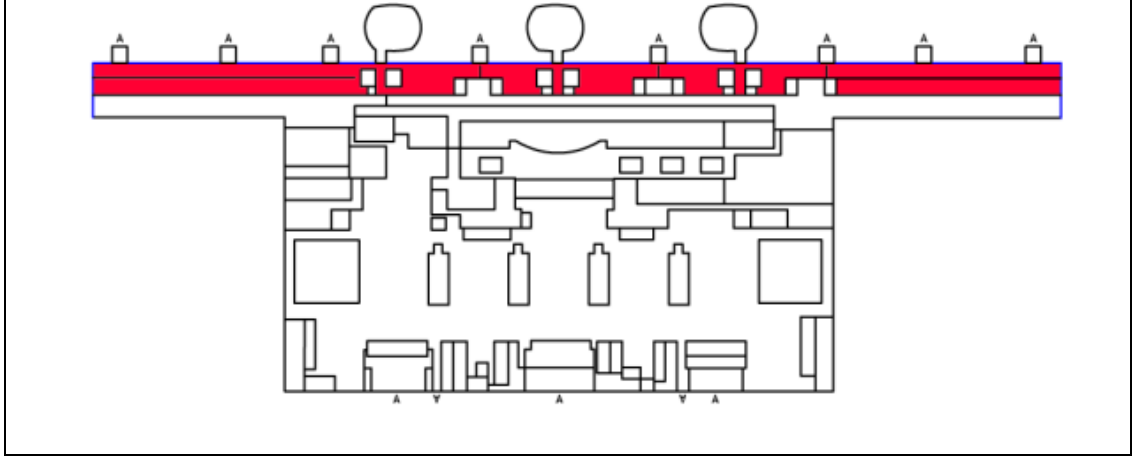
Resim 3.27. Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali genel görüntüleri

Sabiha Gökçen Havalimanı genel memnuniyet değerleri

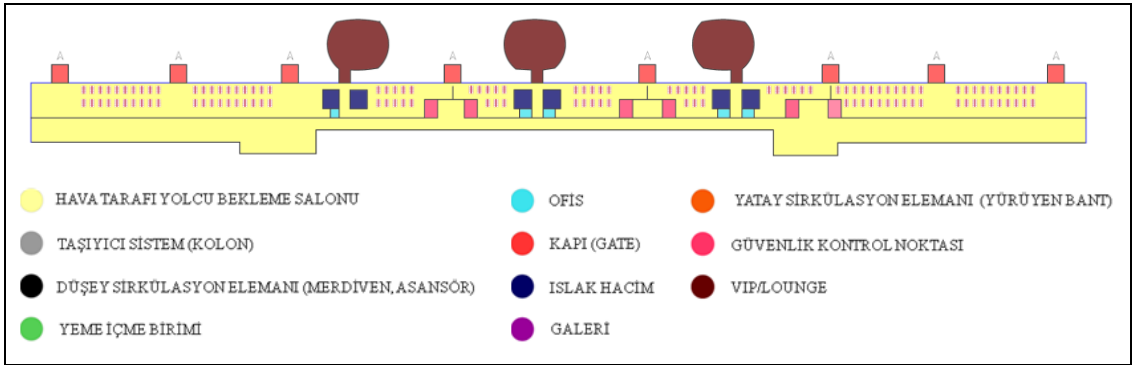


Şekil 3.14. Sabiha Gökçen Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri

Sabiha Gökçen Havalimanı Projesi yarışma (davetli) yoluyla elde edilmiştir. 40 ölçüt baz alınarak bakıldığında; terminal yolcular tarafından “çok iyi”, “iyi” ve “idare eder” kategorilerinde değerlendirilmiştir.



Resim 3.28. Sabiha Gökçen Havalimanı giden yolcu katı krokisi



Resim 3.29. Sabiha Gökçen Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonları krokisi

Sabiha Gökçen Havalimanı projesi plan kurgusu olarak İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali ile plan şeması ve iskele kurgusu bakımından benzerlikler göstermektedir. Bunun yanı sıra Esenboğa Havalimanı'nda olduğu gibi aynı çatı altında hem dış hatlar hem iç hatlar yolcularına hizmet vermektedir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonunun fiziksel özellikleriyle ilgili olan, uçak gürültüsünün rahatsızlık vermemesi, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda en çok memnun olunan özellik olarak ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra terminal genelindeki temizlik,

terminalin güvenli olması ve hava tarafı yolcu bekleme salonunun ferah olması özellikleri de “çok iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminali yolcu kalabalığından rahatsız olmadan kullanabilme özelliği de “çok iyi”ye yakın derecede “iyi” olarak değerlendirilmiştir. Gerek terminal genelinden rahatsız olmadan terminali kullanabilmek gerekse de hava tarafı bekleme alanlarının ferah olması özellikleri fiziksel mekân ihtiyacının karşılandığı ve yolcuya gerekli konfor şartlarının sunulabildiğini göstermektedir.



Resim 3.30. Sabiha Gökçen Havalimanı dış cephe ve giden yolcu katı görüntüleri

İç ve dış estetik özellikleri birbirlerine yakın derecelerde “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yarışma yoluyla yapılmış olan diğer (Esenboğa ve Adnan Menderes Dış Hatlar Terminali) havalimanları gibi yolcu tarafından başarılı bulunduğu söylenebilir.

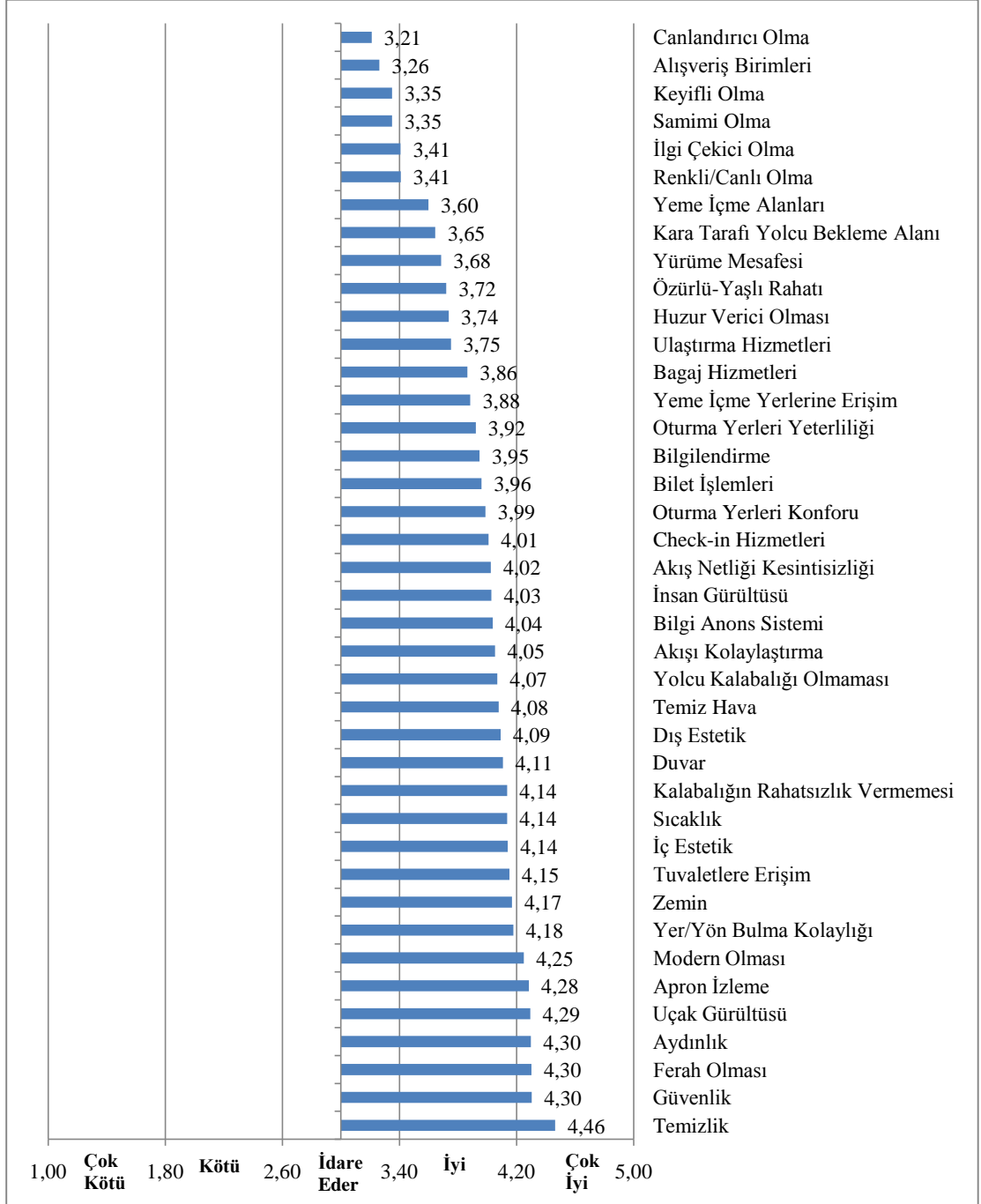
Terminalin kurgusu gereği yer/yön bulma kolaylığı, yolcu akışının netliği ve kesintisizliği “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Bunun yanı sıra terminal kara tarafında sunulan check- in, bilet ve bagaj hizmetleri de “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminal geneline ilişkin olarak akışı kolaylaştırma özelliği “iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Terminal genelinde kullanılan; merdiven, asansör ve yürüyen bantlar bu değerlendirmenin yapılmasında etkilidir.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının algısal ilgisiyle ilgili olarak; canlandırıcı olma, renkli/canlı olma, ilgi çekici olma, keyifli olma, samimi olma ve huzur verici olma özellikleri en az memnuniyet duyulan başlıklar olarak “idare eder” kategorisinde değerlendirilmiştir. Yolcuların duyumsal özellikler bakımından hava tarafı yolcu bekleme bölümlerinden daha etkileyici bir performans bekledikleri sonucu ortaya çıkmaktadır.



Resim 3.31. Sabiha Gökçen Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme alanları görüntüleri

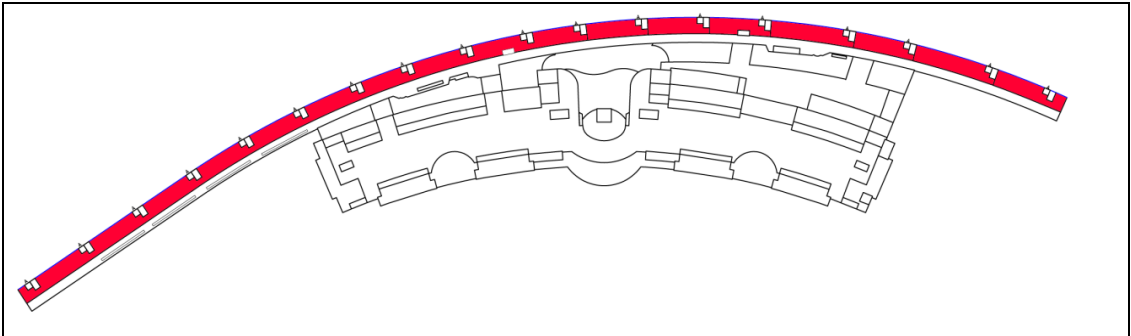
Esenboğa Havalimanı genel memnuniyet değerleri



Şekil 3.15. Esenboğa Havalimanı memnuniyet değeri düzeyleri

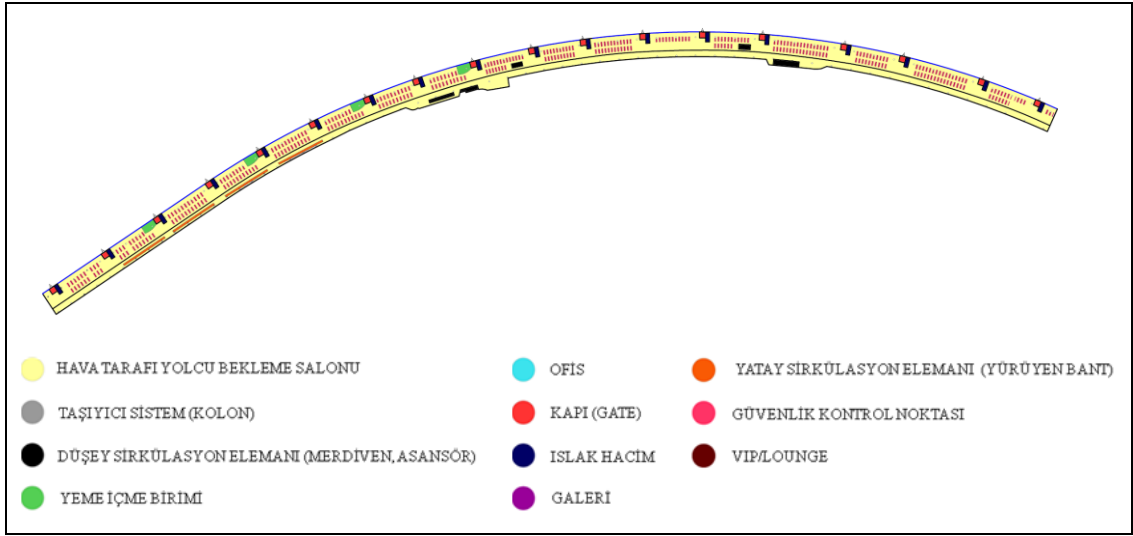
Esenboğa Havalimanı projesi yarışma yoluyla elde edilmiş bir havalimanıdır. 40 ölçüt baz alınarak değerlendirmelere bakıldığında; yolcular tarafından “çok iyi”, “iyi” ve “idare eder” kategorilerinde değerlendirilmiştir. Esenboğa Havalimanı terminalinin özgün projesi ve kaliteli mekanlarının başarısı yolcuların değerlendirmeleriyle de teyit edilmektedir.

En memnun olunan özellik temizlik olmak üzere, güvenlik, ferah olma, aydınlık, apronun izlenebilirliği ve modern olma özellikleri “çok iyi” kategorisinde değerlendirilmiştir. Esenboğa Havalimanı iki seviyeli bir terminaldir. IATA tarafından da terminallerin tasarım esaslarıyla ilgili olarak; iki seviyeli terminaller uygun görülmektedir. Bu sayede gelen ve giden yolcu tamamen birbirinden ayrılmıştır. Terminalin bir apron cephesi oluşmuş, bu cephede sağlanan şeffaflıkla da hem apronun izlenebilirliği hem de mekanın aydınlık olması sağlanmıştır. 2. ve 3. boyutta yeterlilikle beraber şeffaflık, yolcularda ferahlık hissini uyandırmıştır. Bunun yanı sıra kullanılan malzemeler ve bunların kompozisyonu sonucu oluşan terminal yapısı yolcu tarafından modern olarak algılanmıştır.

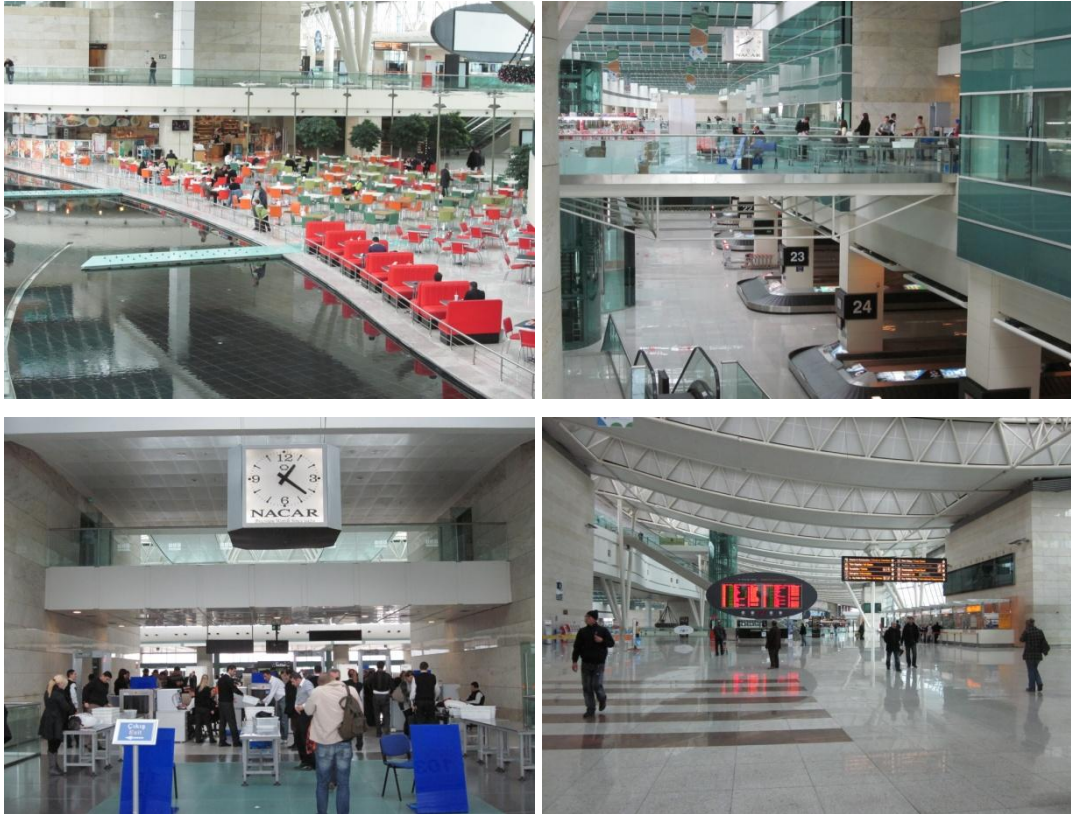


Resim 3.32. Esenboğa Havalimanı giden yolcu katı krokisi

Esenboğa Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme alanının duymasal özellikleriyle ilgili olarak; canlandırıcı olma, keyifli olma, samimi olma, ilgi çekici olma, renkli/canlı olma özellikleri idare eder kategorisinde değerlendirilmiştir. 40 ölçüt arasında en az memnun olunan bu özelliklerle ilgili olarak yolcuların daha fazla beklentisi olduğunu söyleyebiliriz.



Resim 3.33. Esenboğa Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonu krokisi



Resim 3.34. Esenboğa Havalimanı iç mekan görüntüleri



Resim 3.35. Esenboğa Havalimanı kara tarafı bölümü görüntüleri



Resim 3.36. Esenboğa Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonları görüntüleri

Esenboğa Havalimanı'yla ilgili olarak hizmetlerle ilgili özellikler (bilet, bagaj, check-in) "iyi" olarak değerlendirilmiştir. Fiziksel mekanların yeterliliği ve personelin tutumunun hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin olumlu olmasında etkili olduğu söylenebilir.

Esenboğa Havalimanı'nda gerek kara tarafı bölümlerinde gerekse hava tarafı bölümlerinde ihtiyaç duyulan ayrıcalıklı yerler (yeme-içme birimleri, bar, alışveriş vb.) bulunmaktadır. Yeme-içme birimlerine ulaşım "iyi" kategorisinde değerlendirilmiştir. Hava tarafı yolcu bekleme salonları arasında düzenlenmiş olan yeme-içme birimlerinin yolcu üzerinde olumlu etkisi vardır. IATA tarafından da hava tarafı bekleme salonlarında düzenlenmiş olan ayrıcalıklı yerlerin, bekleme salonları oturma ihtiyacının %25-40'ının gerekli hava tarafı oturmalarına katkıda bulunduğu belirtilmektedir.

Aynı çatı altında hem dış hatlar hem de iç hatlar yolcularına hizmet veren Esenboğa Havalimanı terminali ile ilgili olarak yolcular tarafından yapılan memnuniyet değerlendirmelerinde, bazı hizmet ve özellikler bakımından daha kaliteli ve nitelikli olabileceği beklentisi olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra "kötü" ve "çok kötü" kategorilerinde değerlendirilen hiç bir hizmet veya özellik bulunmamaktadır. Bu durumun oluşmasında; Esenboğa Havalimanı Terminali Projesi'nin, bir tasarım yarışması sonucu elde edilmesinin büyük payı olduğunu belirtmek gerekir. Tasarımları daha özenli bir şekilde yapılmış olan yapılar, memnuniyet beklentilerini daha iyi karşılamaktadır.

3.5.3 Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler

Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkisi olan ölçütleri tespit edebilmek amacıyla etki analizi yapılmıştır. Bu analiz sonucunda anket kapsamında sorgulanmış olan 40 adet alt ölçütten 11 tanesinin havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Yüksek derecede güvenilir bir çalışmanın ürünü olarak ortaya çıkan bu 11 adet alt ölçüt, havalimanı memnuniyetiyle ilgili olarak yolcunun memnuniyet kriterlerini ortaya koymuştur.

Güvenirlilik analizi

Çizelge 3.12. Ölçeklerin güvenirlik düzeyi sonuçları

Yönetici Ölçeği	Madde Sayısı	N	Cronbach Alfa	Güvenirlilik Düzeyi
Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki	8	857	0,905	Yüksek Derecede Güvenilir
Yolcu Bekleme Salonunun Fiziksel ve Kullanım Özellikleri	14	897	0,904	Yüksek Derecede Güvenilir
Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonlarına Gelineye Kadar Kullanılan Hizmetler	7	762	0,874	Yüksek Derecede Güvenilir
Havalimanı Terminal Özelliklerine İlişkin Değerlendirme	11	890	0,880	Yüksek Derecede Güvenilir

Uygulanan Cronbach Alfa güvenirlik analizi sonucunda, 8 maddeden oluşan Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki Ölçeği için Cronbach Alfa değeri 0,905, 14 maddeden oluşan Yolcu Bekleme Salonunun Fiziksel ve Kullanım Özellikleri Ölçeği için Cronbach Alfa değeri 0,904, 7 maddeden oluşan Hava Tarafı Yolcu Bekleme Salonlarına Gelineye Kadar Kullanılan Hizmetler Ölçeği için Cronbach Alfa değeri 0,874 ve 7 maddeden oluşan Havalimanı Terminal Özelliklerine İlişkin Değerlendirme Ölçeği için Cronbach Alfa değeri 0,874'tür. Bu sonuçlara göre tüm ölçeklerin yüksek derecede güvenilir oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Etki analizi

Çizelge 3.13. Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkili olan ölçütler

Değişken	B	Standart Hata	Exp(B)	t	p
Sabit	0,324	0,279		1,162	0,246
İlgi çekici	0,124	0,034	0,177	3,621	0,000**
Canlandırıcı	-0,067	0,036	-0,093	-1,862	0,063
Huzur verici	0,088	0,030	0,124	2,939	0,003**
Modern	0,007	0,038	0,009	0,188	0,851
Samimi / Sıcak	0,054	0,032	0,073	1,679	0,094
Renkli / Canlı	-0,014	0,032	-0,020	-0,423	0,672
Keyifli	0,029	0,036	0,040	0,804	0,422
Ferah / Geniş	0,092	0,032	0,125	2,915	0,004**
İnsan kalabalığının rahatsızlık vermemesi	0,028	0,038	0,032	0,734	0,463
Aydınlık düzeyi	-0,035	0,039	-0,034	-0,907	0,365
Duvar yüzeylerindeki malzemeler	0,023	0,043	0,026	0,541	0,589
Zemin yüzeyindeki malzemeler	0,029	0,041	0,030	0,707	0,480
Hissedilen sıcaklık	0,079	0,039	0,076	2,010	0,045*
Temiz hava kalitesi	-0,002	0,041	-0,002	-0,038	0,970
İnsan gürültüsünün rahatsızlık vermemesi	0,000	0,043	0,000	0,004	0,997
Uçak gürültüsünün rahatsızlık vermemesi	-0,036	0,044	-0,033	-0,810	0,418
Oturma elemanlarının konforu	-0,050	0,034	-0,061	-1,470	0,142
Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği	0,069	0,034	0,089	2,037	0,042*
Apronun izlenebilirliği	0,090	0,033	-0,099	-2,721	0,007**
Tuvaletlere erişim kolaylığı	-0,041	0,037	-0,042	-1,088	0,277
Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı	0,077	0,033	0,100	2,360	0,019*
Bilgilendirme ve anons sisteminin izlenebilirliği	-0,001	0,038	-0,001	-0,016	0,987
Ulaşım	0,065	0,030	0,079	2,179	0,030*
Kara tarafı yolcu bekleme alanları	-0,018	0,034	-0,021	-0,516	0,606
Bilet işlemleri	-0,023	0,044	-0,025	-0,513	0,608
Bagaj İşlemleri	0,067	0,039	0,078	1,697	0,090
Check-In İşlemleri	0,019	0,045	0,020	0,418	0,676
Yeme içme/dinlenme/eğlence alanları	-0,007	0,037	-0,010	-0,198	0,843
A alışverişler	-0,022	0,036	-0,031	-0,630	0,529

Çizelge 3.13. (Devamı) Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkili olan özellikler

Değişken	B	Standart Hata	Exp(B)	t	p
Güvenlik	0,066	0,042	0,059	1,574	0,116
Yolcu akışı netliği/kesintisizliği	-0,020	0,043	-0,021	-0,480	0,632
Yer/yön bulma kolaylığı	0,044	0,038	0,045	1,164	0,245
Yürüme mesafelerinin uzunluğu	0,025	0,034	0,027	0,737	0,461
Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme	0,125	0,043	0,136	2,896	0,004**
Terminalin genel temizliği	0,055	0,044	0,052	1,248	0,213
İç mekana yönelik estetik kalite	0,050	0,046	0,061	1,096	0,274
Dış mekana yönelik estetik kalite	0,074	0,044	0,086	1,701	0,090
Bilgilendirme panolarının yeterliliği	-0,006	0,040	-0,007	-0,159	0,874
Merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması	0,104	0,043	0,113	2,407	0,016*
Özrümlülerin ve yaşlıların rahat kullanabilmesi	0,050	0,037	0,059	1,363	0,174
Seyahat sıklığı	-0,088	0,034	-0,080	-2,574	0,010*
Yaş	-0,001	0,002	-0,014	-0,462	0,644
Eğitim düzeyi	0,012	0,040	0,009	0,299	0,765
Cinsiyet	0,025	0,049	0,016	0,500	0,617
R ²			0,648		
Düzeltilmiş R ²			0,611		
F			17,705		
p			0,000*		

Uygulanan Regresyon analizi sonucu düzeltilmiş R² değeri 0,611 bulunmuştur. Buna göre bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkendeki değişimleri açıklama oranı %61,1'dir. Ayrıca oluşturulan modelin anlamlı olduğu görülmüştür (F: 17,705 P<0,01). Hava tarafı yolcu bekleme salonunun bıraktığı etki maddeleri, yolcu bekleme salonunun fiziksel ve kullanım özellikleri, hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullandığı hizmetler, havalimanı terminaline ilişkin özellikleri ile yolcuların demografik özelliklerinden:

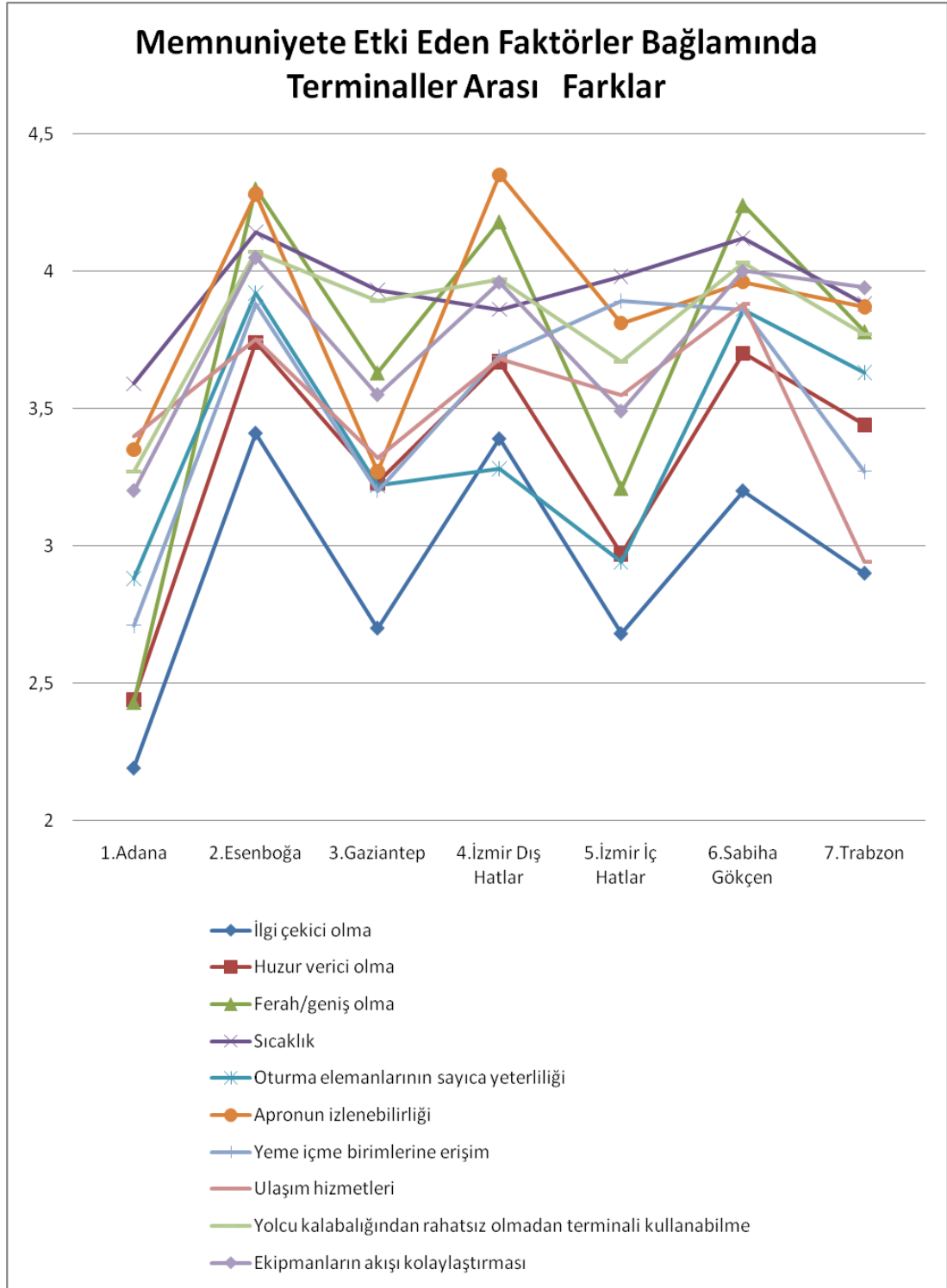
- İlgi çekici olması,
- Huzur verici olması,
- Ferah/geniş olması,
- Hissedilen sıcaklık,

- Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği,
- Apronun izlenebilirliği,
- Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı,
- Ulaşım, yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme,
- Merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması,
- Seyahat sıklığı, havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet için önemli değişkenlerdir.

Bu değişkenlerden seyahat etme sıklığı model üzerinde negatif etkiye sahiptir. Bunun nedeni soru formunda sıklık değişkenlerinin en sık kullanımdan en seyreğe göre ters sırada gitmesidir.

3.5.4 Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler bağlamında terminaller arası farklar

Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde etkili olduğu saptanan 11 adet ölçütün terminaller arasında farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. 11 adet ölçütten her biri için terminaller arasında farklılaşmaların olduğu görülmüştür. Bu durum çalışmanın hipotezlerini de desteklemektedir. Farklılaşmanın sebepleri her bir alt ölçüt bağlamında yorumlanmıştır. Şekil 3.16.'da bu faktörlerin terminallere göre farklılaşması grafiksel olarak ifade edilmiştir.



Şekil 3.16. Yolcu memnuniyetine etki eden faktörler bağlamında terminaler arası farklar

Hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma özelliği

Çizelge 3.14. Hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Hava Tarafı Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
İlgi Çekici	1.Adana	89	2,19	0,987	20,047	0,000**	1-2,3,4,6,7 5-2,4,6 7-2,4
	2.Esenboğa	223	3,41	1,004			
	3.Gaziantep	76	2,70	1,166			
	4.İzmir Dış Hatlar	28	3,39	1,166			
	5.İzmir İç Hatlar	115	2,68	1,039			
	6.Sabiha Gökçen	325	3,20	1,027			
	7.Trabzon	87	2,90	1,142			
	Toplam	943	3,03	1,108			

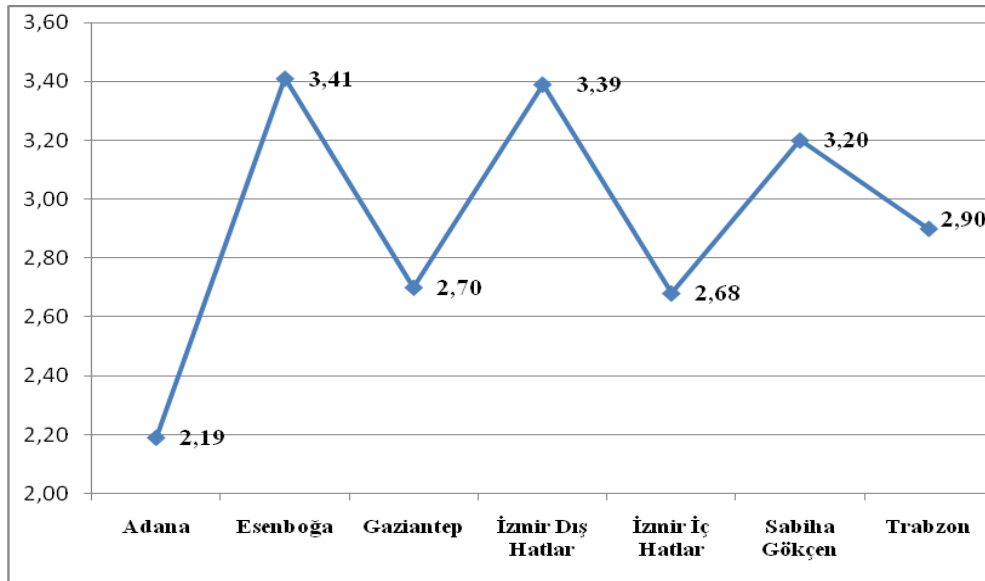
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyi 2,19, Esenboğa Havalimanı'nda 3,41, Gaziantep Havalimanı'nda 2,7, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,39, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 2,68, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,2 ve Trabzon Havalimanı'nda hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyi 2,9'dur. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.15. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4
1.Adana	89	2,19 (A)			
5.İzmir İç Hatlar	115	2,68 (A)	2,68 (B)		
3.Gaziantep	76		2,70 (B)		
7.Trabzon	87		2,90 (B)	2,90 (C)	
6.Sabiha Gökçen	325			3,20 (C)	3,20 (D)
4.İzmir Dış Hatlar	28				3,39 (D)
2.Esenboğa	223				3,41 (D)

Adana Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyi Gaziantep, Trabzon, Sabiha Gökçen, İzmir Dış Hatlar ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük iken, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali ve Gaziantep hava tarafı bekleme salonlarının ilgi çekici olma düzeyi ise Sabiha Gökçen, İzmir Dış Hatlar ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük ve Trabzon Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyi ise İzmir Dış Hatlar ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.17. Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun ilgi çekici olma düzeyleri

Adana Havalimanı'nın eski bir terminaldir. Plan kurgusu gereği tek seviyeli olup izlenebilir bir apronu bulunmamaktadır. Salonda iç estetik anlamında herhangi bir düzenleme bulunmamaktadır. Zeminde kullanılan mermer kaplama malzemesi ve duvarlarda yapılmış olan ahşap kaplamaların bir bütünlük arz etmemesi ve duvar yüzeylerindeki reklam panolarının yolcuları rahatsız edecek ebatlarda olmasının iç mekan tefrişatının olumsuz değerlendirilmesine neden olduğu düşünülmektedir. Dolayısıyla Adana Havalimanı; ilgi çekici olma özelliği bakımından Esenboğa, Gaziantep, Adnan Menderes Dış Hatlar, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından farklılaşarak en az memnuniyet sağlayan terminal olarak değerlendirilmiştir.

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali de Adana Havalimanı İç Hatlar Terminali gibi eski bir terminaldir. İki seviyeli bir terminal olmasına rağmen plan kurgusu gereği (kareye yakın plan şeması) apronun izlenebilirliğini azaltmıştır. İç mekânda yapılmış olan düzenlemelerin, kullanılmış olan malzemelerin yolculara sürpriz yapacak, ilgilerini çekecek bir karaktere sahip olmadığı gözlenmiştir. Bu sebepler nedeniyle memnuniyet bakımından Esenboğa, Adnan Menderes Dış Hatlar ve Sabiha Gökçen havalimanlarından farklılaştığı düşünülmektedir.

Trabzon Havalimanı yeni bir terminaldir. Bekleme alanları iki seviyeli olarak planlanmıştır. Apron cephelerinin şeffaf olması, yolcunun ilgisini çeken bir unsur olarak değerlendirilebilir. Bunun yanı sıra zemin ve duvar kaplamalarında modern malzemelerin kullanılmış olması dikkat çekmektedir. Genel tefrişat ilgi çekicilik bakımından Adana ve Adnan Menderes iç hatlar terminallerine göre daha başarılı olarak gözlemlenmiştir. Trabzon Havalimanı bekleme salonları ilgi çekici olma özelliği bakımından, en fazla memnuniyet sağlamış olan Esenboğa ve Adnan Menderes dış hatlar terminallerinden farklılaşmaktadır.

Hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma özelliği

Çizelge 3.16. Hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Hava Tarafı Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Huzur Verici	1.Adana	90	2,44	1,237	24,899	0,000**	1-2,3,4,5,6,7 2-3,5
	2.Esenboğa	224	3,74	0,960			
	3.Gaziantep	80	3,23	1,169			
	4.İzmir Dış Hatlar	27	3,67	0,784			
	5.İzmir İç Hatlar	114	2,97	1,034			
	6.Sabiha Gökçen	328	3,70	1,003			
	7.Trabzon	86	3,44	1,069			
	Toplam	949	3,44	1,113			

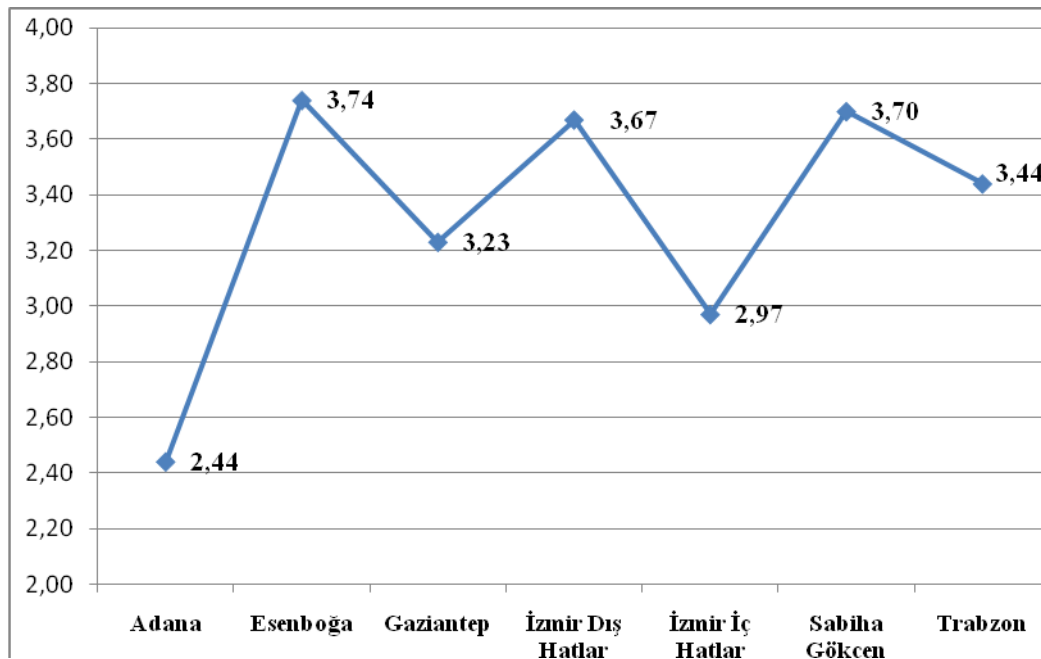
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi 2,44, Esenboğa Havalimanı'nda 3,74, Gaziantep Havalimanı'nda 3,23, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,67, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 2,97, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,7 ve Trabzon Havalimanı'nda hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi 3,44'tür. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.17. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4
1.Adana	90	2,44 (A)			
5.İzmir İç	114		2,97 (B)		
3.Gaziantep	80		3,23 (B)	3,23 (C)	
7.Trabzon	86		3,44 (B)	3,44 (C)	3,44 (D)
4.İzmir Dış	27			3,67 (C)	3,67 (D)
6.Sabiha Gökçen	328			3,70 (C)	3,70 (D)
2.Esenboğa	224				3,74 (D)

Adana Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi diğer havaalanlarından anlamlı derecede daha düşük iken, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi ise İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük ve Gaziantep hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyi ise Esenboğa Havalimanı'ndan anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.18. Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun huzur verici olma düzeyleri

Adana Havalimanı'nda bekleme salonunun sahip olduğu alansal ve hacimsel nicelik huzur verici olma bakımından yeterli olarak değerlendirilmemiştir. Salonun gürültü problemi, mekanda kullanılan elemanların birbiriyle uyumsuzluğu (renk, karakter vb.), ısı kontrolünün sağlanamaması, aydınlık düzeyinin (doğal) yetersiz olması gibi sebeplerin salonun huzur verici olma özelliğini olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Huzur verici olma özelliği bakımından en az memnuniyet verici terminal olan Adana Havalimanı, Esenboğa, Gaziantep ve Adnan Menderes Dış Hatlar, Adnan Menderes İç Hatlar, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından olumsuz yönde ayrılmaktadır.

Esenboğa Havalimanı yolcu bekleme salonunun huzurlu bir mekân olarak algılanmasında; öncelikle alan ve hacim olarak mekânın ferah bir etki yaratması, duvar ve zemin yüzeylerinde açık, sade renk tonlarının tercih edilmiş olması, şeffaf yüzeylere bol miktarda yer verilmesi, modern malzemelerin kullanılması, salon içerisinde gürültü kontrolünün kontrol edilmesi, salonda konfor şartlarının (oturma elemanı konforu, ısı kontrolü) sağlanması, aydınlık (doğal) olmasının etkili olduğu düşünülmektedir.

Hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma özelliği

Çizelge 3.18. Hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Hava Tarafı Bekleme Salonunun Bıraktığı Etki	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Ferah/Geniş	1.Adana	93	2,43	1,314	59,553	0,000**	1-2,3,4,5,6,7 2-3,5,7 3-4,6 4-5 5-6,7 6-7
	2.Esenboğa	239	4,30	0,795			
	3.Gaziantep	80	3,63	1,195			
	4.İzmir Dış Hatlar	28	4,18	0,863			
	5.İzmir İç Hatlar	116	3,21	1,212			
	6.Sabiha Gökçen	341	4,24	0,749			
	7.Trabzon	97	3,78	1,244			
	Toplam	994	3,87	1,142			

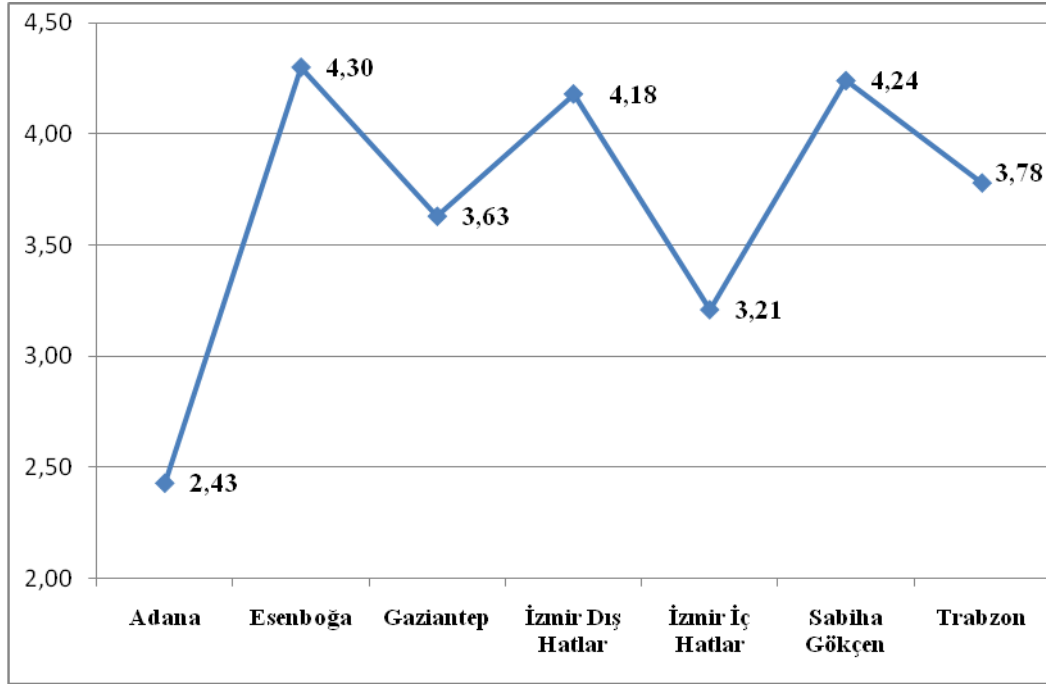
*: p<0,05 ; **: p<0,01

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi 2,43, Esenboğa Havalimanı'nda 4,3, Gaziantep Havalimanı'nda 3,63, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 4,18, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,21, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 4,24 ve Trabzon Havalimanı'nda hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi 3,78'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.19. Terminallerdeki hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4	Grup 5
1.Adana	93	2,43 (A)				
5.İzmir İç	116		3,21 (B)			
3.Gaziantep	80		3,63 (B)	3,63 (C)		
7.Trabzon	97			3,78 (C)	3,78 (D)	
4.İzmir Dış	28				4,18 (D)	4,18 (E)
6.Sabiha Gökçen	341					4,24 (E)
2.Esenboğa	239					4,30 (E)

Adana Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi diğer havaalanlarından anlamlı derecede daha düşük, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi ise Trabzon, İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük, Gaziantep Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyi İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük ve Trabzon Havalimanı hava tarafı bekleme salonunun keyifli olma düzeyi Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.19. Terminallere göre hava tarafı bekleme salonunun ferah/geniş olma düzeyleri

Adana Havalimanı'nın, tek seviyeli bir terminal olup apron cephesinin yeterince şeffaflaştırılmamış olmasının ferahlık hissini olumsuz etkileyen faktörlerden olduğu düşünülmektedir. Bunun yanı sıra mevcut kapasite dikkate alındığında, salonun alan ve hacim bakımından yeterliliği sorgulanmalıdır. Mekanı ferahlatmak amacıyla düşünülmüş olan galerinin etrafında kullanılmış olan yeşil unsurlar yoğun olarak kullanılmış ve ferahlık hissinden uzaktır. Bu özellikleri bakımından Adana Havalimanı çalışma kapsamındaki diğer tüm havalimanlarından farklılaşmaktadır.

Esenboğa Havalimanı da Gaziantep, Adnan Menderes İç Hatlar ve Trabzon havalimanlarından; büyüklük ve hacimsel olarak ferah mekanlar sunması, yoğun şeffaf cepheler sayesinde kazanılan aydınlık düzeyi gibi özellikleri bakımından ayrılmaktadır.

Gaziantep Havalimanı ise Adnan Menderes Dış Hatlar ve Sabiha Gökçen havalimanlarından farklılaşmaktadır. Yeterince doğal aydınlatmayı sağlayamaması, plan kurgusunun (dikdörtgen planlı ve kısa kenarından aprona cepheli) sonucu olarak

bu terminaller kadar konfor şartları bulunan bekleme salonlarının bulunmaması sebebiyle daha olumsuz değerlendirildiği düşünülmektedir.

Adnan Menderes havalimanı Dış Hatlar Terminali de aynı havalimanı iç hatlar terminalinden; yeni bir terminal olması, daha rahat mekanlara sahip olması, daha fazla şeffaf cephelere sahip olması bakımından daha başarılı değerlendirilmiştir.

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali'nin karşıladığı kapasiteye oranla yeterli büyüklük ve hacime sahip olamaması, salonların kare formuna yakın plan şemasına sahip olması gibi özellikleri nedeniyle Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından ayrılmıştır.

Sabiha Gökçen Havalimanı da ferah/geniş olma bakımından Trabzon Havalimanı'ndan ayrılmaktadır.

Ferah/geniş olma bakımından Esenboğa, Sabiha Gökçen ve Adnan Menderes dış hatlar terminalleri en yüksek derecede memnuniyet sağlayan üç havalimanıdır. Her biri özenle tasarlanmış olan bu terminallerin üçü için de; geniş alan ve hacimli mekanlara sahip oldukları, iki seviyeli terminaller oldukları, plan kurgularının aprona paralel olduğu, şeffaf yüzeylere olabildiğince yer verildiği görülmektedir. Bu özelliklerin yolcular tarafından memnuniyet verici olarak değerlendirildiği düşünülmektedir.

Hava tarafı bekleme salonunda hissedilen sıcaklık düzeyi

Çizelge 3.20. Yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Yolcu Bekleme Salonu Fiziksel Ve Kullanım Özellikleri	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Hissedilen Sıcaklık	1.Adana	97	3,59	0,976	8,571	0,000**	1-2,3,4,6
	2.Esenboğa	243	4,14	0,688			
	3.Gaziantep	85	3,93	0,737			
	4.İzmir Dış Hatlar	29	3,86	0,639			
	5.İzmir İç Hatlar	119	3,98	0,770			
	6.Sabiha Gökçen	346	4,12	0,712			
	7.Trabzon	98	3,88	0,722			
	Toplam	1017	4,01	0,760			

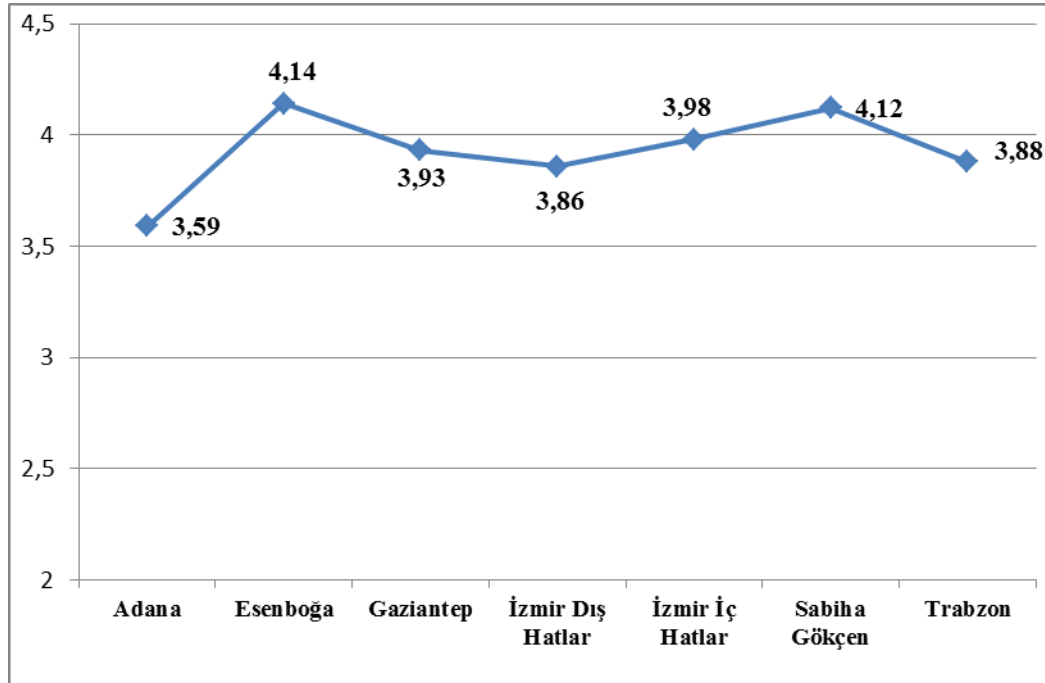
*: $p<0,05$; **: $p<0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyi 3,59, Esenboğa Havalimanı'nda 4,14, Gaziantep Havalimanı'nda 3,93, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,86, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,98, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 4,12 ve Trabzon Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyi 3,88'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.21. Yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2
1.Adana	97	3,59 (A)	
5.İzmir Dış	29	3,86 (A)	3,86 (B)
7.Trabzon	98	3,88 (A)	3,88 (B)
3.Gaziantep	85		3,93 (B)
4.İzmir İç	119		3,98 (B)
6.Sabiha Gökçen	346		4,12 (B)
2.Esenboğa	243		4,14 (B)

Adana Havalimanı yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyi Gaziantep Havalimanı, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen Havalimanı ve Esenboğa Havalimanı'ndan anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.20. Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki hissedilen sıcaklık düzeyleri

Yolculara göre bekleme salonunda hissedilen sıcaklık önemli faktörlerden biri olarak belirlenmiştir. Sıcaklık bakımından Adana Havalimanı, Esenboğa, Gaziantep, Adnan Menderes Dış Hatlar ve Sabiha Gökçen havalimanlarından ayrılmaktadır. Optimum sıcaklığın sağlanması bakımından diğer terminallere göre daha az memnuniyet sağlayan Adana Havalimanı için mekanik tesisat sisteminin gözden geçirilmesi gerektiği, iyileştirme sağlanamazsa yenilenmesi gerektiği, yolcuların konfor şartlarının sağlanabilmesi bakımından düşünülmektedir.

Hava tarafı bekleme salonunda oturma elemanlarının sayıca yeterliliği

Çizelge 3.22. Yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Yolcu Bekleme Salonu Fiziksel Ve Kullanım Özellikleri	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Oturma Elemanlarının Sayıca Yeterliliği	1.Adana	96	2,88	1,107	33,640	0,000**	1-2,6,7 2-3,4,5 3-6 4-6 5-6,7
	2.Esenboğa	241	3,92	0,800			
	3.Gaziantep	81	3,22	1,012			
	4.İzmir Dış Hatlar	29	3,28	1,066			
	5.İzmir İç Hatlar	117	2,94	0,985			
	6.Sabiha Gökçen	342	3,86	0,825			
	7.Trabzon	97	3,63	0,893			
	Toplam	1003	3,58	0,983			

*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

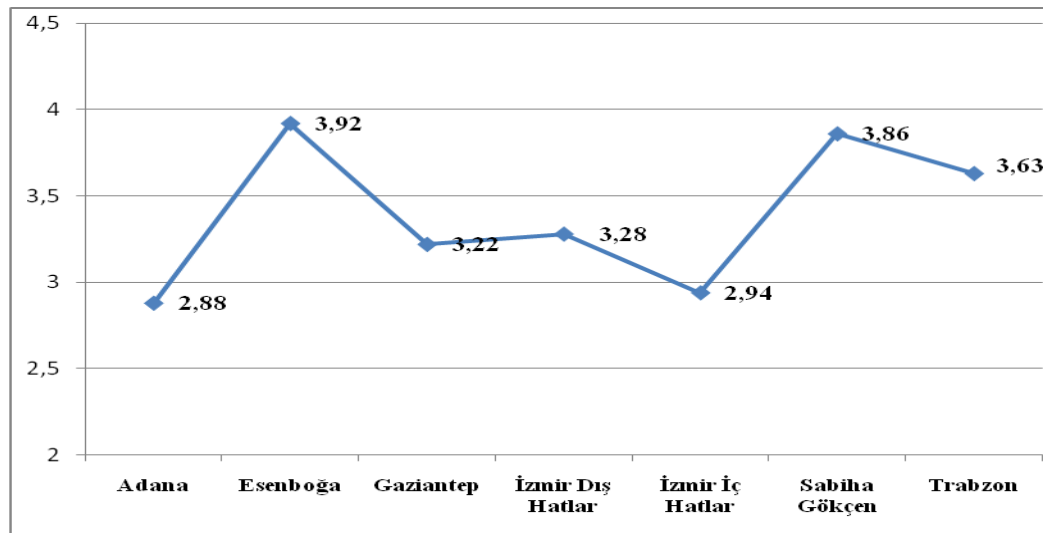
Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyi 2,88, Esenboğa Havalimanı'nda 3,92, Gaziantep Havalimanı'nda 3,22, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,28, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 2,94, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,86 ve Trabzon Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyi 3,63'tür. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyi

bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p<0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.23. Yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3
1.Adana	96	2,88 (A)		
5.İzmir İç	117	2,94 (A)		
3.Gaziantep	81	3,22 (A)	3,22 (B)	
4.İzmir Dış	29	3,28 (A)	3,28 (B)	
7.Trabzon	97		3,63 (B)	3,63 (C)
6.Sabiha Gökçen	342			3,86 (C)
2.Esenboğa	241			3,92 (C)

Adana Havalimanı ve İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyi Trabzon, Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük ve Gaziantep Havalimanı ve İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyi Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.21. Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki oturma elemanlarının sayıca yeterlilik düzeyleri

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarında oturma elemanlarının yeterliliğinin sağlanabilmesi için; mekanın yeterli büyüklüğe sahip olması ve mekanda en uygun tefrişatın yapılmasının gerekli olduğu düşünülmektedir. Bu çerçevede değerlendirildiğinde Adana Havalimanı'nın mekansal yeterlilik bakımından Esenboğa, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından olumsuz yönde farklılaştığı görülmektedir.

Esenboğa Havalimanı ise gerek alan bakımından gerekse uygun tefrişat bakımından en fazla memnuniyet sağlayan terminal olarak değerlendirilmiştir. Bu bakımdan Esenboğa Havalimanı da Gaziantep, Adnan Menderes iç ve dış hatlar terminallerinden ayrılmaktadır.

Gaziantep Havalimanı'nda ise mekanın yeterliliğinden daha ziyade tefrişatla ilgili bir problem olduğu düşünülmektedir. Gaziantep Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonunda, yeniden bir tefrişat yapılmasının oturma elemanlarının sayıca yeterliliği bakımından daha fazla memnuniyet sağlayacağı öngörülmektedir.

Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminalinde hava tarafına geçmiş olan yolcu, uçuş kapısı önündeki sınırlandırılmış bir salona alınmakta ve burada beklemektedir. Dış hat terminallerinde yapılan bu uygulama bazen yolcuların ayakta kalabilmelerine neden olabilmektedir. Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali bu özellik bakımından Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan farklılaşmaktadır.

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde beklemeler iki simetrik kare planlı salonda gerçekleşmektedir. Havalimanında gerçekleşen yıllık sirkülasyon dikkate alındığında, mevcut mekansal büyüklüklerin ihtiyaca cevap verme bakımından zorlandığı görülmektedir.

IATA, havaalanı yolcu terminalleri tasarım esaslarında hava tarafında ayrıcalıklı tesislerin özellikle düzenlenmesini tavsiye etmekte, düzenlenen bu mekânların da hava tarafı oturma bölümlerine %25-40 civarında faydasının olacağını öngörmektedir. Bu noktadan hareketle, oturma elemanlarının yeterliliği bakımından

en memnun olunan iki havalimanı olan; Esenboğa ve Sabiha Gökçen havalimanları, diğer terminallerden farklı olarak ayrıcalıklı tesislere hava tarafında yer ayırmışlardır. Ayrıcalıklı tesisleri hava tarafında barındırmalarının memnuniyet değerlerine yansıdığı düşünülmektedir.

Hava tarafı bekleme salonunda apronun izlenebilirliği

Çizelge 3.24. Yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Yolcu Bekleme Salonu Fiziksel Ve Kullanım Özellikleri	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Apronun İzlenebilirliği	1.Adana	92	3,35	0,954	22,510	0,000**	1-2,4,5,6,7 2-3,5,7 3-4,5,6,7 4-5,7
	2.Esenboğa	236	4,28	0,726			
	3.Gaziantep	79	3,27	1,129			
	4.İzmir Dış Hatlar	26	4,35	0,689			
	5.İzmir İç Hatlar	117	3,81	0,860			
	6.Sabiha Gökçen	334	3,96	0,872			
	7.Trabzon	97	3,87	0,897			
	Toplam	981	3,91	0,924			

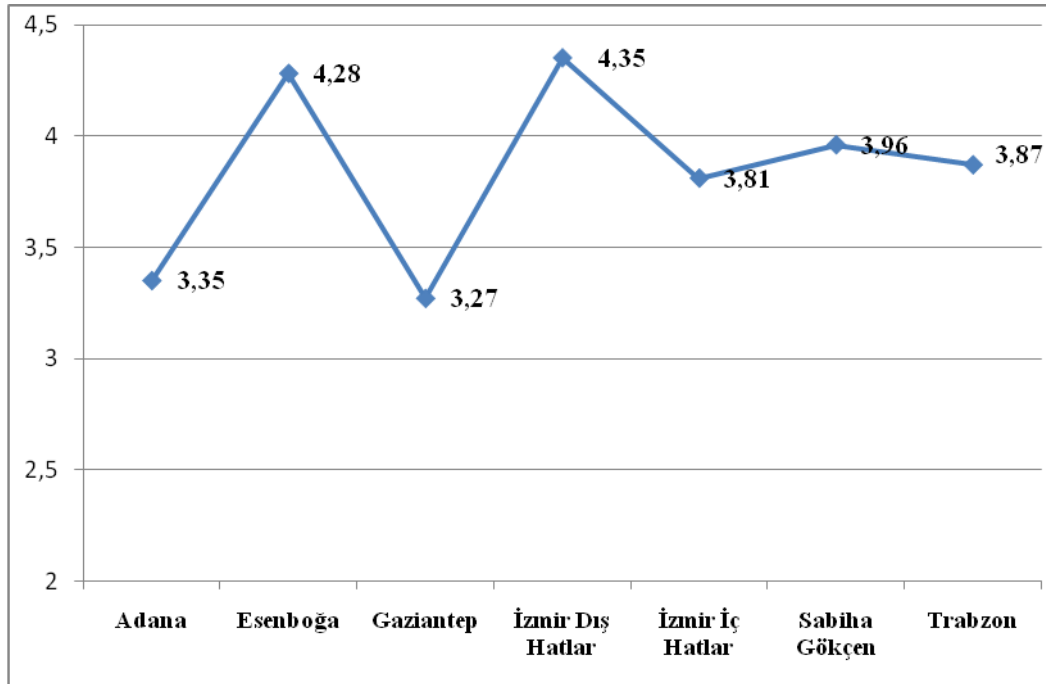
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyi 3,35, Esenboğa Havalimanı'nda 4,28, Gaziantep Havalimanı'nda 3,27, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 4,35, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,81, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,96 ve Trabzon Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyi 3,87'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.25. Yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3
3.Gaziantep	79	3,27 (A)		
1.Adana	92	3,35 (A)		
5.İzmir İç	117		3,81 (B)	
7Trabzon	97		3,87 (B)	
6.Sabiha Gökçen	334		3,96 (B)	3,96 (C)
2.Esenboğa	236			4,28 (C)
4.İzmir Dış	26			4,35 (C)

Gaziantep ve Adana Havaalanları yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyi İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali, Trabzon, Sabiha Gökçen, Esenboğa havalimanları ve İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminalinden anlamlı derecede daha düşük ve İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali ve Trabzon Havalimanı yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyi Esenboğa Havalimanı ve İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminalinden anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.22. Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki apronun izlenebilirlik düzeyleri

Adana Havalimanı'nın apronun izlenebilirliği bakımından, Esenboğa, Adnan Menderes Dış Hatlar, Adnan Menderes İç Hatlar, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından ayrışmasının en önemli nedenleri; tek düzeyli bir terminal olması, plan kurgusu ve apron cephesinin yeterince şeffaf olmamasıdır.

Esenboğa Havalimanı ise iki seviyeli bir terminal olması, plan kurgusunun aprona paralel tasarlanarak aprona cephe oluşturması, oluşturulan bu cephelerin en üst seviyede şeffaflaştırılması gibi sebeplerden dolayı Gaziantep, Adnan Menderes İç Hatlar ve Trabzon havalimanlarından daha fazla memnuniyet verici olarak değerlendirildiği düşünülmektedir.

Gaziantep Havalimanı da Adana Havalimanı gibi tek seviyeli olması, plan kurgusuna göre salonun aprona dik olarak konumlanması ve yeterli şeffaf yüzeylerinin sağlanamaması nedenlerinden Adnan Menderes Dış Hatlar, Adnan Menderes İç Hatlar, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından anlamlı derecede daha az memnun olunan bir sonuç ortaya koymaktadır. Adana ve Gaziantep havalimanları bu ortak olumsuz özellikleri ile en az memnuniyet duyulan havalimanlarıdır.

Apronun izlenebilirliği konusunda Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali; iki seviyeli bir terminal olması, cephe hattının aprona paralel olarak tasarlanması ve cephe hattının şeffaflaştırılması sebebiyle Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar ve Trabzon havalimanlarından farklılaşmıştır. Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde plan kurgusu (kareye yakın plan şeması) nedeniyle aprona paralel bir cephe hattının bulunmaması başlıca sebep olarak düşünülmektedir. Trabzon Havalimanı'nda ise, aprona paralel bir cephe hattı bulunması olumlu görülmeyle beraber, yolcuların uçağa alınmaları için kot değiştirmeleri (5.00 kotundan 0.00 kotuna) apronun izlenebilirliğini azaltmaktadır.

Hava tarafı bekleme salonunda yeme içme birimlerine erişim

Çizelge 3.26. Yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Yolcu Bekleme Salonu Fiziksel Ve Kullanım Özellikleri	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Yeme İçme Birimlerine Erişim Kolaylığı	1.Adana	98	2,71	1,260	28,202	0,000**	1-2,3,4,5,6,7 2-3,7 3-4,5,6 4-3,7 6-7
	2.Esenboğa	242	3,88	0,899			
	3.Gaziantep	82	3,20	1,170			
	4.İzmir Dış Hatlar	29	3,69	0,891			
	5.İzmir İç Hatlar	117	3,89	0,752			
	6.Sabiha Gökçen	340	3,86	0,841			
	7.Trabzon	95	3,27	1,026			
	Toplam	1003	3,64	1,017			

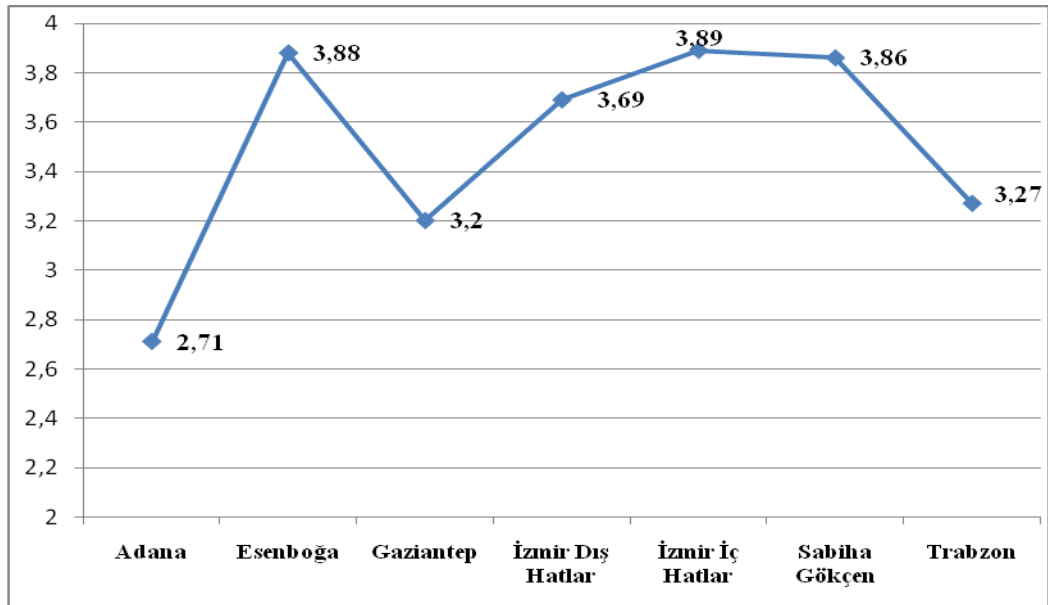
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi 2,71, Esenboğa Havalimanı'nda 3,88, Gaziantep Havalimanı'nda 3,2, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,69, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,89, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,86 ve Trabzon Havalimanı'nda yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi 3,27'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.27. Yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeylerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3	Grup 4
1.Adana	98	2,71 (A)			
3.Gaziantep	82		3,20 (B)		
7.Trabzon	95		3,27 (B)	3,27 (C)	
5.İzmir Dış	29			3,69 (C)	3,69 (D)
6.Sabiha Gökçen	340				3,86 (D)
2.Esenboğa	242				3,88 (D)
4.İzmir İç	117				3,89 (D)

Adana Havalimanı yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi diğer havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük, Gaziantep Havalimanı yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen, Esenboğa havalimanları ve İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nden anlamlı derecede daha düşük ve Trabzon Havalimanı yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyi Sabiha Gökçen, Esenboğa havalimanları ve İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali'nden anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.23. Terminallere göre yolcu bekleme salonundaki yeme içme birimlerine erişim kolaylığı düzeyleri

Hava tarafında yer alan ayrıcalıklı tesisler yolcular açısından da, havalimanı terminali tasarım kriterleri açısından da önemli bir konudur. Adana Havalimanı hava tarafında yolcuların ihtiyacını karşılayabilecekleri yeme içme birimi barındırmadığından, diğer tüm terminallerden ayrılmaktadır.

Esenboğa Havalimanı ise hava tarafındaki yeterli sayıda ve kolay ulaşılabilir yeme içme birimleri barındırdığından Gaziantep ve Trabzon havalimanlarından ayrılmaktadır.

Gaziantep Havalimanı, hava tarafında yolcuların ihtiyacını karşılayabilecekleri yeme içme birimi barındırmadığından Adnan Menderes Dış Hatlar, Adnan Menderes İç Hatlar ve Sabiha Gökçen havalimanlarından farklılaşmaktadır.

Adnan Menderes Dış Hatlar Terminali hava tarafında var olan ve ulaşılabilir düzeyde olan yeme içme birimleri sebebiyle Gaziantep ve Trabzon havalimanlarından daha fazla memnuniyet oluşturmaktadır.

Sabiha Gökçen Havalimanı da hava tarafında bulundurduğu ve kolay erişilebilir yeme içme mekânları bulunmasından dolayı Trabzon Havalimanı'ndan farklılaşmakla beraber en fazla memnuniyet düzeyine sahip havalimanlarından biridir.

Hava tarafı bekleme salonuna gelinceye kadar ulaşım hizmetleri

Çizelge 3.28. Hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyetin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Hizmet Birimleri	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Ulaşım	1.Adana	95	3,40	1,056	14,987	0,000**	
	2.Esenboğa	238	3,75	0,960			1-6,7
	3.Gaziantep	78	3,32	1,145			2-7
	4.İzmir Dış Hatlar	28	3,68	0,945			3-6
	5.İzmir İç Hatlar	116	3,55	0,990			4-7
	6.Sabiha Gökçen	338	3,88	0,900			5-7
	7.Trabzon	93	2,94	0,805			6-7
	Toplam	986	3,62	0,995			

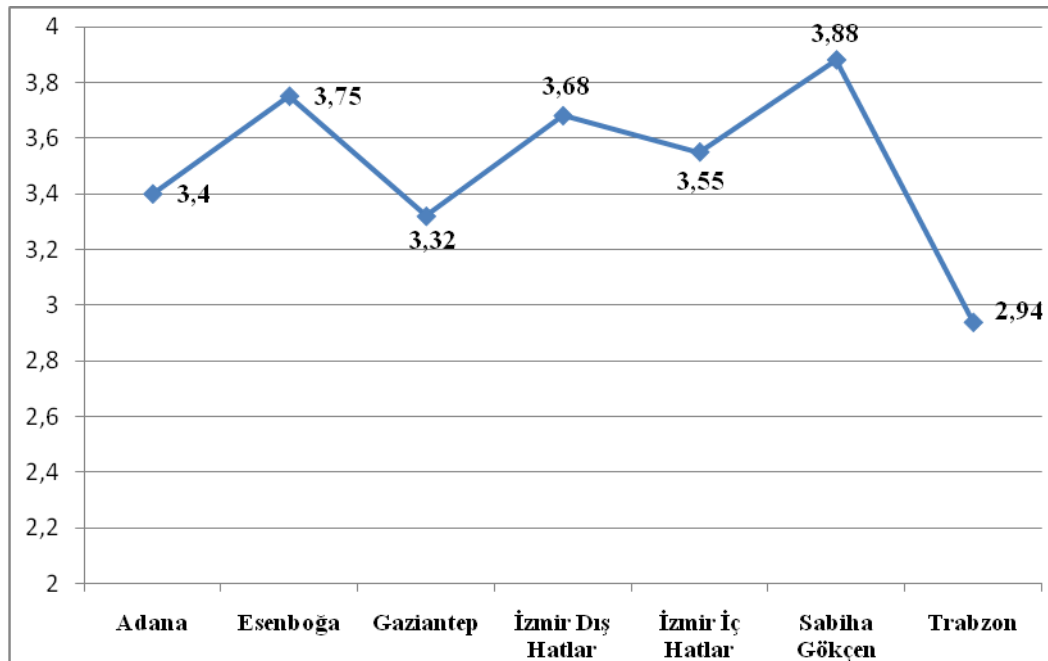
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet 3,4, Esenboğa Havalimanı'nda 3,75, Gaziantep Havalimanı'nda 3,32, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,68, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,55, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 3,88, Trabzon Havalimanı'nda hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet 2,94'tür. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.29. Terminallerdeki hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerindeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3
7.Trabzon	93	2,94 (A)		
3.Gaziantep	78	3,32 (A)	3,32 (B)	
1.Adana	95		3,40 (B)	
5.İzmir İç	116		3,55 (B)	3,55 (C)
4.İzmir Dış	28		3,68 (B)	3,68 (C)
2.Esenboğa	238		3,75 (B)	3,75 (C)
6.Sabiha Gökçen	338			3,88 (C)

Trabzon Havalimanı hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet Adana Havalimanı, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali, İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Esenboğa ve Sabiha Gökçen havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük, Gaziantep ve Adana havalimanları hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.24. Terminallere göre hava tarafı bekleme salonlarına gelinceye kadar kullanılan ulaşım hizmetlerinden memnuniyet

Adana Havalimanı şehir merkezinde bir terminal olup havalimanına toplu ulaşım, özel ulaşım, taksi ile ulaşım mümkündür. Adana Havalimanı Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından farklılaşmaktadır.

Esenboğa Havalimanı şehir dışında yer almaktadır. Esenboğa Havalimanı'na toplu ulaşım (Havaş servisi, belediye servisi), özel ulaşım, taksi ile ulaşım bulunmaktadır. Esenboğa Havalimanı, yine şehir içinde bulunan ancak ulaşımı daha zor olarak algılanan Trabzon Havalimanı'ndan farklılaşmaktadır.

Gaziantep Havalimanı da şehir dışında yer alan bir terminal olup toplu ulaşım (Havaş servisi), özel ulaşım, taksi ile ulaşım bulunmaktadır. Gaziantep Havalimanı Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan farklılaşmaktadır. Sabiha Gökçen Havalimanı'na otoyol bağlantısı ile ulaşım sağlanması terminalin pozitif yönleri arasında yer almaktadır.

Adnan Menderes Havalimanı Dış ve İç Hatlar Terminalleri şehir dışında yer almakta olup, toplu ulaşım (Havaş servisi, metro, belediye servisi), özel ulaşım, taksi ile ulaşım bulunmaktadır. Adnan Menderes Havalimanı Dış ve İç Hatlar terminalleri dışında diğer terminallerde bulunmayan metro ulaşımının daha üst düzey bir memnuniyet sağlaması gerektiği düşünülmektedir. Beklenen derecede memnuniyet sağlayamamasının sebebi olarak, metro-terminal bağlantısının fonksiyonel olmaması düşünülmektedir. Adnan Menderes Havalimanı Dış ve İç Hatlar terminalleri şehir dışında yer almalarına karşın şehir içinde yer alan Trabzon Havalimanı'na göre daha fazla memnuniyet sağlamışlardır. Trabzon Havalimanı'na ulaşım mesafesi ve araçları bağlamında bir sıkıntı olmamasına karşın ulaşım ağının terminal ile olan bağlantısının yeterince fonksiyonel olmamasının bu duruma sebep olduğu düşünülmektedir.

Sabiha Gökçen Havalimanı ulaşım bakımından en fazla memnuniyet duyulan terminal olarak ön plana çıkmaktadır. Sabiha Gökçen Havalimanı şehir dışında yer almakta olup toplu ulaşım (Havaş servisi, belediye servisi), özel ulaşım, taksi ile ulaşım mümkündür. Raylı sistemle ulaşımı olan Adnan Menderes Havalimanı İç ve Dış Hatlar terminallerinden daha fazla memnuniyet sağlamasının sebepleri arasında,

Sabiha Gökçen Havalimanı'na otoyol vasıtasıyla trafiğe takılmadan ulaşabilmenin etkili olduğu düşünülmektedir.

Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi

Çizelge 3.30. Terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeylerinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Özellikler	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Kalabalığından Rahatsız Olmadan Terminali Kullanabilme	1.Adana	96	3,27	1,100	16,181	0,000**	1-2,3,4,5,6,7 5-2,6
	2.Esenboğa	245	4,07	0,652			
	3.Gaziantep	81	3,89	0,851			
	4.İzmir Dış Hatlar	29	3,97	0,566			
	5.İzmir İç Hatlar	118	3,67	0,827			
	6.Sabiha Gökçen	346	4,03	0,765			
	7.Trabzon	99	3,77	0,652			
	Toplam	1014	3,89	0,812			

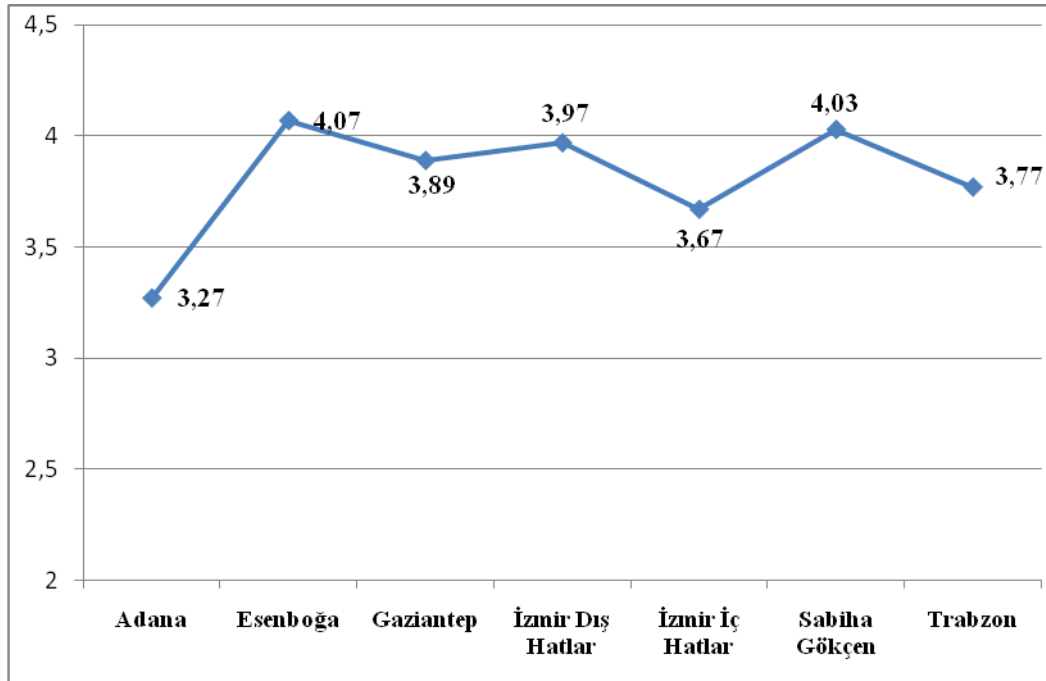
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi 3,27, Esenboğa Havalimanı'nda 4,07, Gaziantep Havalimanı'nda 3,89, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,97, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,67, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 4,03 ve Trabzon Havalimanı'nda terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi 3,77'dir. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.31. Terminalde yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilmedeki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2	Grup 3
1.Adana	96	3,27 (A)		
5.İzmir İç	118		3,67 (B)	
7.Trabzon	99		3,77 (B)	3,77 (C)
3.Gaziantep	81		3,89 (B)	3,89 (C)
4.İzmir Dış	29		3,97 (B)	3,97 (C)
6.Sabiha Gökçen	346			4,03 (C)
2.Esenboğa	245			4,07 (C)

Adana Havalimanı, yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi diğer havalimanlarından anlamlı derecede daha düşük, İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali, yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.25. Terminallere göre terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme düzeyi

Bir havalimanı terminalinde yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilmek tasarım ve kapasite ilişkisinin doğru planlanması ve zaman içinde doğacak kapasite ihtiyaçlarına da cevap verebilecek esnek, üreyebilir tasarımlar hayata geçirilmesiyle ilişkilidir. Adana Havalimanı bugün itibariyle kapasitesini karşılamakta zorluk çeken bir havalimanı olarak diğer tüm terminallerden farklılaşarak en az memnuniyet düzeyine sahip olan havalimanı olarak belirlenmiştir.

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali'nin kapasitesi 4 000 000 yolcu/yıl olmasına rağmen 2010 yılında havalimanında gerçekleşen yolcu sayısı 5 357 610'dur. Terminalin hizmet verebileceği kapasite yaklaşık olarak %35 seviyesinde aşılmış durumdadır. Bu durumda, Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali yolcuları memnun edebilme düzeyi bakımından görece çok daha büyük, ferah kullanımlı ve kapasitesini tam olarak karşılamaya henüz başlamamış olan Esenboğa ve Sabiha Gökçen terminallerinden ayrılmaktadır.

En fazla memnuniyet düzeyine sahip olan Esenboğa, Sabiha Gökçen ve Adnan Menderes Havalimanı dış hatlar terminallerinin ise, henüz tam kapasiteye ulaşmadıkları, ulaştıkları durumda farkların azalabileceği göz önünde tutulmalıdır.

Terminal genelinde ekipmanların akışı kolaylaştırma düzeyi

Çizelge 3.32. Terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyinin terminallere göre farklılık gösterip göstermediği

Özellikler	Terminal	N	Ort.	Standart Sapma	F	p	Fark
Akışı Kolaylaştırma	1.Adana	85	3,20	0,910	18,436	0,000**	1-2,4,6,7 2-3,5 3-4,6,7 4-5 5-6,7
	2.Esenboğa	246	4,05	0,751			
	3.Gaziantep	75	3,55	0,874			
	4.İzmir Dış Hatlar	28	3,96	0,576			
	5.İzmir İç Hatlar	116	3,49	0,928			
	6.Sabiha Gökçen	345	4,00	0,834			
	7.Trabzon	98	3,94	0,847			
	Toplam	993	3,84	0,874			

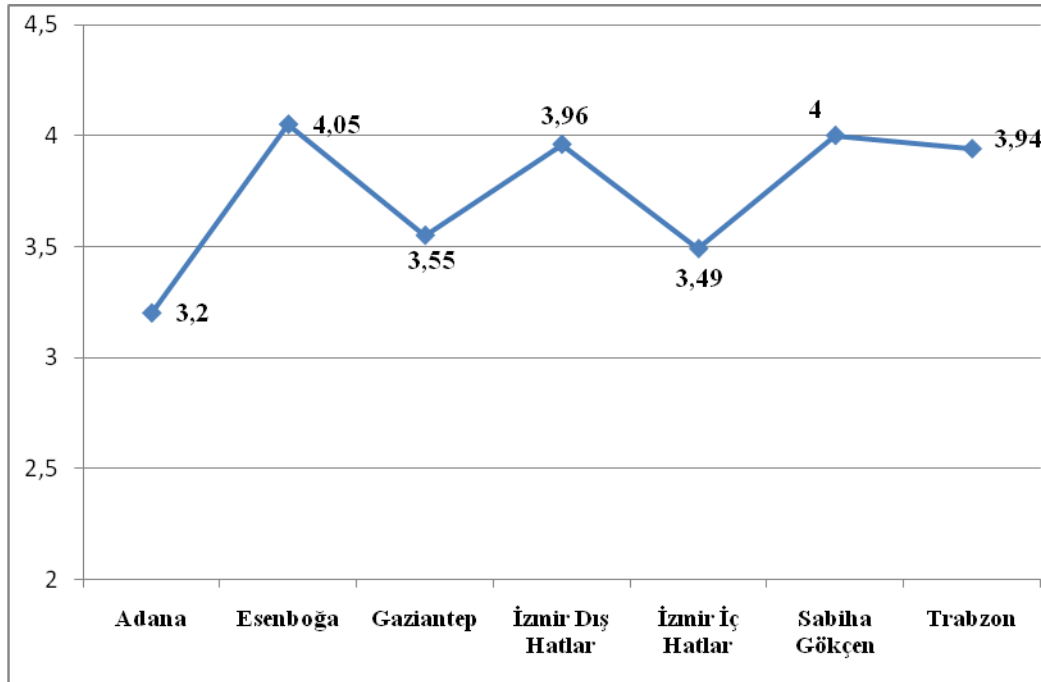
*: $p < 0,05$; **: $p < 0,01$

Tabloya göre; Adana Havalimanı'nda terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyi 3,2, Esenboğa Havalimanı'nda 4,05, Gaziantep Havalimanı'nda 3,55, İzmir Dış Hatlar Havalimanı'nda 3,96, İzmir İç Hatlar Havalimanı'nda 3,49, Sabiha Gökçen Havalimanı'nda 4 ve Trabzon Havalimanı'nda terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyi 3,94'tür. Uygulanan tek yönlü varyans analizi sonucunda terminaller arasında terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyi bakımından anlamlı farklılık olduğu görülmektedir ($p < 0,01$). Farkın nereden kaynaklandığını bulmak amacıyla Tukey çoklu karşılaştırma testi uygulanmıştır.

Çizelge 3.33. Terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırmadaki farklılığın kaynağını tespit etmek için uygulanan çoklu karşılaştırma testi sonuçları

Terminal	N	Grup 1	Grup 2
1.Adana	85	3,20 (A)	
5.İzmir İç	116	3,49 (A)	
3.Gaziantep	75	3,55 (A)	
7.Trabzon	98		3,94 (B)
4.İzmir Dış	28		3,96 (B)
6.Sabiha Gökçen	345		4,00 (B)
2.Esenboğa	246		4,05 (B)

İzmir Havalimanı İç Hatlar Terminali, Adana ve Gaziantep havalimanları, terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyi İzmir Havalimanı Dış Hatlar Terminali, Trabzon, Sabiha Gökçen ve Esenboğa havalimanlarından anlamlı derecede daha düşüktür.



Şekil 3.26. Terminallere göre terminal genelindeki merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma düzeyleri

Adana Havalimanı tek seviyeli ve küçük bir terminal olması sebebiyle akışı kolaylaştırıcı elemanlara ihtiyaç duyulmayacak bir havalimanı olarak Esenboğa, Adnan Menderes Dış Hatlar Terminali, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından ayrılmaktadır.

Esenboğa Havalimanı büyük bir terminal kompleksi olması nedeniyle bünyesinde her türlü akışı kolaylaştırıcı elemanı bulundurmakta ve memnuniyet düzeyi açısından da Gaziantep ve Adnan Menderes havalimanlarından farklılaşarak en fazla memnuniyet duyulan havalimanı olarak değerlendirilmiştir.

Gaziantep Havalimanı da Adnan Menderes Havalimanı'nda olduğu gibi tek seviyeli ve görece küçük bir terminal olup, bu özellikleriyle Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar, Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından farklılaşmaktadır.

Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali de her türlü akışı kolaylaştırıcı sirkülasyon ekipmanını bünyesinde barındırmakta, bu bağlamda hemen yanbaşında yer alan Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar terminalinden memnuniyet düzeyi bakımından farklılaşmaktadır.

Adnan Menderes Havalimanı İç Hatlar Terminali; iki seviyeli, akışın kolaylaştırılması gereken ekipmanların ihtiyaç duyulabileceği bir havalimanıdır. Fakat akışı kolaylaştırıcı ekipmanların eski bir terminal olmasının da bir sonucu olarak fazlaca ön planda olmadığı görülmektedir. Bu özelliği itibariyle Sabiha Gökçen ve Trabzon havalimanlarından farklılaşmaktadır.

Seyahat Sıklığı

Ülkemizde havayolu ile seyahat eden nüfusun terminal değerlendirmelerini etkileyen önemli bir özelliği seyahat sıklığıdır. Çok seyahat edenler havalimanı terminallerinden daha az memnun olmaktadır. Havayolu ile seyahatin son 5 yılda popüler bir konuma geldiği dikkate alındığında, yolcuların havalimanı ve terminallerini kullandıkça mekânlara aşinalık kazandıkları ve beklentilerinin de

yükseldiği öne sürülebilir. Eski terminallerin ya da eski terminallere benzer fiziksel koşullara sahip terminallerin sıklıkla seyahat eden yolcuyu tatmin etmeyeceği açıktır. Medyanın ve son zamanlarda yaygınlık kazanan kentsel projelerin (özellikli konut alanları, alış-veriş merkezleri vb.) de farklı imajları gündeme getirmek suretiyle beklentileri yükselttiği iddia edilebilir.

3.5.5 Yolcu memnuniyeti ve terminal özelliklerine yönelik ana bulgular

Çalışmanın ortaya koymuş olduğu hipotezler;

Hipotez 1: Terminallerin her biri farklı fiziksel karakterlere sahip olduklarından, yolcu memnuniyetleri de birbirinden farklılaşacaktır. İstanbul Sabiha Gökçen, Ankara Esenboğa ve İzmir Adnan Menderes Dış Hatlar terminallerinin özgün ve çağdaş mimari çözümleri nedeniyle anlamlı derece fark yaratacak bir memnuniyet düzeyi oluşturması beklenmiştir.

Hipotez 2: Çalışmanın belirlemiş olduğu 40 alt ölçütün her birinin terminal bütününden duyulan memnuniyet üzerinde anlamlı etkisi olacağı öngörülmüştür.

Her bir terminal için yapılmış olan memnuniyet değerlerinin saptanmasına yönelik analizlerde her terminalde yolcu memnuniyetinin farklılaştığı görülmüştür. Hipotezde öngörüldüğü gibi yapılan analizlerde Esenboğa, Sabiha Gökçen ve Adnan Menderes Dış Hatlar terminallerinin 3'lü bir grup olarak memnuniyet değerlendirmelerinde birbirlerine yakın sonuçlar aldıkları ortaya çıkmıştır. Diğer terminaller kendi içlerinde daha düşük bir memnuniyet eşiğinde bir grup oluştururken Adana Havalimanı eski bir terminal olmasının da etkisiyle bir adım daha geride yer almıştır.

Çalışmanın belirlemiş olduğu 40 alt ölçütün hepsi de analizler sonucunda anlamlı farklar yaratan özellikler olarak saptanmıştır. Bunların içerisinde 11 adet alt ölçütün

de yerli yolcunun havalimanı terminalini kullanmaktan duyduğu memnuniyet üzerinde anlamlı derecede etkili olduğu saptanmıştır.

Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyeti etkileyen 11 alt ölçüt:

1. İlgi çekici,
2. Huzur verici,
3. Ferah/geniş,
4. Hissedilen sıcaklık,
5. Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği,
6. Apronun izlenebilirliği,
7. Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı,
8. Ulaşım,
9. Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme,
10. Merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması,
11. Seyahat sıklığı'dır.

Burada gözden kaçırılmaması gereken nokta, genel olarak tüm terminallerin “idare eder” ve “iyi” kategorilerinde hizmet veriyor olmasıdır. Örneğin Adana Havalimanı birçok özellik bakımından diğer terminallerden daha az memnuniyet duyulan bir terminal olarak değerlendirilmesine karşın, kullanılamaz ve fonksiyonunu yerine getirmeyen bir terminal olarak değerlendirilmemelidir. Her terminal bir şekilde fonksiyonunun yerine getirmektedir. Fakat farklılaşan husus; terminali kullanmakta olan giden yerli yolcunun memnuniyet düzeyleridir. Zaten çalışmanın bir amacı da, her terminalin kendi özellik ve karakteristiği çerçevesinde yolculara en fazla memnuniyeti sunabilen bir yapı olmasının sağlanabilmesidir.

4. TARTIŞMA

Çalışma için Türkiye'nin 1 milyon yolcu/yıl'ın üzerinde hizmet veren 11 terminali içinden 7'sine odaklanılmış, bu terminallerdeki 1029 giden yolcudan toplanan veriler ve bilgisayar ortamında yapılan analizler doğrultusunda, çalışma yapılan 7 terminalin birbirinden farklı şekillerde değerlendirildiği saptanmıştır. Her bir terminalin fiziksel özellikleri her bir terminaldeki giden yolcunun memnuniyet değerlendirmesini anlamlı bir biçimde etkilemiştir. Dolayısıyla bu çalışmada terminal tiplerine göre bir ölçek geliştirilmemiş, saptanan giden yolcu memnuniyet düzeylerinin terminalleri nasıl grupladığı araştırılmıştır. Araştırma sonucuna göre, birer yarışma tasarımı olan Esenboğa, Adnan Menderes Dış Hatlar ve Sabiha Gökçen havalimanları yolcuda yüksek derecede memnuniyet uyandırması ile kendi içinde gruplanmış, Gaziantep, Trabzon İç Hatlar, Adnan Menderes İç Hatlar ve Adana İç Hatlar terminalleri ise görece daha olumsuz değerlendirilerek kendi içinde bir başka grup oluşturmuştur. Memnuniyet bazındaki bu ayrışma büyüklükler bazında da bir ayrışmaya denk düşmektedir. Adana İç Hatlar Terminali'nin birçok ölçüt için tek başına bir üçüncü ve en olumsuz grubu tariflediğine, çalışma içinde yer verilmiştir. Gaziantep ve Trabzon İç Hatlar terminallerinin yeni yapılar olmaları nedeni ile yarışma yoluyla elde edilen diğer büyük terminallerle benzer olumlulukta değerlendirilmeleri beklenebilirdi. Beklentinin gerçekleşmemesinin tasarım anlayışından ve bunun sonucunda oluşan mekân algısından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tasarımları daha özenli bir şekilde yapılmış olan büyük ve etkili mekânsal özelliklere sahip terminaller, yolcu tarafından benimsenmekte, diğerlerine göre daha olumlu değerlendirilmektedir. Terminallerin tasarlanmış birer yapı olarak değerlendirilmeleri konusunda literatürde rastlanılmış çalışmalar yoktur. Genelde terminaller işlevsel olarak değerlendirilmekte, hizmet kalitesi ve işlem hızı özellikleri çerçevesinde detaylı olarak irdelenmektedir. Plan tipleri irdelense de malzemeler, şeffaflık, algı, aydınlık düzeyi, manzara, estetik, genel görünüm vb. tasarımsal unsurlar araştırmalara dâhil edilmemektedir. Çalışma bu özellikleri de diğer kullanılagelen özelliklerle birlikte ele almış ve özenli tasarımların kullanıcının yüksek memnuniyet düzeyi olarak geri kazanımını örneklemiştir.

Mükemmelliğe en yakın olarak değerlendirilen Esenboğa Havalimanı, bekleme salonlarının uzayıp giden yapısı, tüm mekânlarının görsel olarak birbiriyle ilişkili olması, mekân içinde kullanılan su, yeşil, heykel gibi elemanlarının mekânı zenginleştirmesi, cam-çelik gibi çağdaş malzemenin terminal genelindeki yaygın kullanımı gibi tasarımsal elemanların yolcu beğenisinde etken olabildiğini göstermektedir. Terminal büyüklüğü de bir başka önemli etkidir. Terminalin içinde “kaybolmuş” hissetmeden yolcu olarak dolaşabilmek ve mekânlardan keyif almak önemlidir. Yürümek, kat değiştirmek, büyüklük birer sorun değil birer keyfe dönüştüğünde havalimanı terminali de yolcu tarafından çok daha pozitif değerlendirilebilmektedir. Esenboğa Havalimanı'nın tasarımında bunlar başarı ile gerçekleşmiş gözükmektedir. Benzer bir başarı az farkla Sabiha Gökçen ve İzmir Dış Hatlar terminallerinde de gözlenmektedir. Bu üç terminaldeki bekleme salonları dünyada geçerli olan çağdaş bekleme salonu imgeleriyle örtüşmektedir.

Bekleme salonları, yolcunun en çok zaman geçirdiği mekânlardan biridir. Bu mekânların konfor koşullarının ve estetik/duyumsal etkilerinin pozitif olması uçuş öncesi gerginliği azaltmada ve terminal imajını güçlendirmede önemlidir. Literatürde bu mekânlara sıklıkla yer verilmiştir [www.worldairportawards.com, 2011; www.worldairportsurvey.com, 2011; IATA-SHGM, 2009; Rhoades vd, 2000; Correia vd, 2008; Yeh & Kuo, 2003, Manataki & Zografos, 2010]. Ancak estetik/duyumsal algısı özelinde bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bekleme koltuklarının rahatlığı bu mekânlara yönelik en sıklıkla yer verilen değerlendirme ölçütüdür. Bu çalışmada huzur vericilik, samimi / sıcak olma, keyifli olma, ferah / geniş olma, insan kalabalığının rahatsızlık vermemesi, insan gürültüsünün rahatsızlık vermemesi ve oturma elemanlarının konforu hava tarafı yolcu bekleme salonunda beklemekten duyulan memnuniyet için önemli değişkenler olarak saptanmıştır. Çalışmada, bu algıların terminallerde bulunan hangi fiziksel unsurlar ile ilişkili olduğu detayına inilmemiştir, gözlemler üzerinden yorumlama yoluna gidilmiştir. Örnek bir terminalde yapılabilecek detaylı bir irdeleme, ilgili olabilecek fiziksel unsurları da aydınlatacaktır. Hangi estetik duyumların hangi fiziksel özelliklerle ilişkili olduğunu çözümlleyen yaklaşımlar [örn, Lens Model, Dinç ve Yüksel, 2010] kullanılabilir.

Termal konfor, tüm çalışma ve bekleme alanları ile ilişkili bir ölçüttür. Literatür, termal konforun çalışma verimi ve memnuniyet üzerindeki etkilerini farklı yapı tipleri ve mekân düzenlemeleri bağlamında irdeleyen örnek çalışmalarla doludur. Bekleme alanlarında gözlenen aydınlığın değil de hissedilen sıcaklığın modelde yer alması ilginçtir. Bunun bir nedeni anketin gece ve gündüz her iki zamanda da yapılması dolayısıyla yapay ve doğal ışıklandırmanın bir arada ölçülmüş olmasıdır. Çalışmanın yalnızca gündüz ve günışığını değerlendirmeye yönelik yapılması durumunda sonucun da farklılık gösterebileceği düşünülmektedir. Gerçekte gece ışıklandırması ve gündüz günışığının homojen ve etkili bir şekilde algılanabilmesi mekânsal algıyı güçlendiren durumlardır. Her iki durumun da daha özellikli ölçülebileceği bir ölçek oluşturmak daha anlamlı olacaktır.

Apron bir manzara elemanı olarak havalimanı terminallerinin önemli bir elemanıdır. Bu çalışma göstermiştir ki hava tarafı beklemelerinde oturan yolcu için apron önemli bir seyir elemanıdır. Uçağın durumunu görmek istemenin yanı sıra aprondaki tüm hareketlilikler önemli bir seyir olanağıdır. Dolayısıyla terminal tasarımında apron cephesi önemli olmaktadır. Kare planlı, aprona dikdörtgen planlı ve apron kotunda beklemeler yolcular için çekici mekânlar değildir. Şeffaf, apron boyu uzayan, üst kotta (körük kotunda), terminal içi görüntülere de açık olan beklemeler havalimanı içinde bulunduğu duygusunu güçlendirici ve bekleme keyifli hale getirici unsurlardır. Yolcu gerek terminalin içindeki gerekse de terminalin dışındaki her tür hareketliliğin içinde olmayı sever gözükmemektedir. Küçük manzara parçaları değil geniş izleme düzenleri daha olumlu bir memnuniyet oluşturmaktadır.

Literatürde yeme-içme ve alış-veriş hizmetlerinden duyulan memnuniyet sıklıkla işlenmiştir [www.worldairportawards.com, 2011; www.worldairportsurvey.com, 2011; IATA-SHGM, 2009; Barros vd, 2007; Rhoades vd, 2000; Yeh & Kuo, 2003; Manataki & Zografos, 2010]. Bu çalışmada, bu birimler birer hizmet birimi olarak sorgulandıklarında, terminali kullanmaktan duyulan memnuniyeti oluşturan modelde yer almamaktadırlar. Buna karşılık hava tarafı beklemelerinde otururken yeme-içme birimlerine erişim kolaylığı modelde yer tutmaktadır. Alış-verişlerin yeme-içme ile birlikte modele dâhil olmaması ilginçtir. Bunun anlamı, yolcunun uçağa binmeden

önceki bekleme sırasında, sıradan dizilimli bir bekleme yerinde değil de çay-kahve-içki vb. içip atıştırabileceği düzenlerde beklemeyi tercih edebileceğidir. Bu bulgu, hava tarafı bekleme alanlarının kurgu ve tasarımında bir alternatif olarak ele alınabilir. Gerçekte, bagajını teslim etmiş, tüm işlemlerini tamamlamış bir yolcunun yeme-içme hizmetlerine kolay erişemediği, terminal bütününden özelleşmiş bir yerde beklemesinin çok bir anlamı yoktur. VIP, CIP salonları ve havayolu şirketlerinin özel bekleme-dinlenme salonlarında yeme-içme imkânları zaten vardır. Dolayısıyla, genel bekleme salonlarının da bünyelerinde bu tip noktalar bulundurmalarının bir sakıncası yok gibi gözükmemektedir. Önerinin güvenlik, işletme ve yönetim açılarından da irdelenmesi gereklidir.

Literatür araştırmalarında sıklıkla yer verilen hizmetler ve hizmetlerden duyulan memnuniyetler bu araştırmada ilginç bir sonuç vermiştir. Farklı bağlamlarda ön plana çıkan hizmete yönelik memnuniyetler (örneğin; transit yolcu memnuniyetinde güvenlik personelinin nezaket ve yardımseverliği, Barros vd, 2007) mekânsal ölçütlerle birlikte sırandıklarında geri plana düşmektedir. Bu da yolcu değerlendirmelerinde hizmetler kadar, belki hizmetlerden de çok, mekânsal ölçütlerin ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Hizmetlerden sadece ulaşımın diğer mekânsal ölçütlerle modele dâhil olabilmesi terminallere kentsel yaklaşımların ne derece önemli olduğunu göstermektedir. Otopark alanlarının yakınlık, kullanışlılık ve yeterliliği başlıca sorundur. Metro, tramvay, otobüs, servis vb. bağlantılar da ulaşımında dikkatli planlanması gereken noktalardır. Değerlendirme çalışmasının yapıldığı zamanların terminallerin pik zamanları olmadıkları düşünülürse diğer hizmetlerin modelde yer alamamaları normal olarak değerlendirilebilir. Daha kalabalık zamanlarda yapılacak memnuniyet değerlendirmelerinde sonucun farklılaşabileceği göz önünde bulundurulmalıdır.

Kalabalıklık literatürde sıklıkla yer verilmeyen önemli bir problemdir. Erken tarihli çalışmalarda işlenmiştir [Lemer, 1992 ve Janic, 2003]. Araştırma, kalabalığın az olduğu bir zaman diliminde yapılmış olmasına rağmen, bir memnuniyet belirleyicisi olarak kalabalığın önemini bir kez daha göstermiştir. Kalabalık, kalabalıktan rahatsız olmadan terminali kullanabilme anlamında önemli bir etkidir. Bu durumda Adana

Havalimanı İç Hatlar Terminali'nde saptanan olumsuz değerlendirmenin küçük mekânda kalabalığı hissetmeden yapıyı kullanamamaktan kaynaklandığını düşündürmektedir. Bu alt ölçüte ilişkin değer Adana Havalimanı'nda 2,86 (idare eder) olarak Esenboğa'da ise 4,14 (neredeyse çok iyi) olarak saptanmıştır. Esenboğa'da daha kalabalık bir zamanda bu memnuniyet değerinin bir miktar düşeceği akılda tutulmalıdır. Kalabalık algısı, belki de gerçekten kalabalık olan zamanlarda özel ölçümlerle araştırılmalıdır. Normal zamanlar için kalabalığı hissettirmeden içinde barındırabilen bir terminal kalabalık zamanlarda bu başarısını ne derece sürdürebilmektedir? Başarının sürdürülebilir olması, tasarımın da gerçekten başarılı olduğunu gösterecektir.

Çalışmalarda sıklıkla yer verilen, genel görünüm ya da ambiyans özelliklerinin bu çalışmada elde edilen memnuniyet modelinde yer almaması ilginçtir. Birbirinden ilginç, strüktürel ve malzeme açısından iddialı ve yenilikçi tasarımların üretildiği havalimanı terminali alanında terminal mimarisinin önemli bir imge-imaj unsuru olduğu düşünülür. Soyut, heykelsi, strüktür ifadesinin ön plana çıktığı terminaller yanında kuş ve uçuş imgelerinden hareket eden tasarımlar sıklıkla yer almaktadır. Görünen odur ki, çalışma kapsamındaki 7 terminalde yolcu için, yani esas kullanıcı için, terminalin mimari imgesi kadar işleyişi/kullanımı/hizmeti de önemlidir. Belki de terminal görünüşü/estetigi bir kerede kavranılıp tüketilen ve giderek alışılan bir imge olabilmektedir. Dolayısıyla, terminali çokça kullananlar için gücünü zaman içinde yitirmektedir. Buna karşılık dünyada güçlü imgesiyle prestiji yüksek çok sayıda havalimanı terminali de bulunmaktadır. Hiç eskimeyen bir imge E. Saarinen'in TWA'sıdır. Gün geçtikçe teknolojik denemelerin çeşitlenmesiyle yeni imgeler oluşturulmaktadır. Bu çalışmada iç ve dış mekâna yönelik estetik kalite değerlendirmelerinin modele dâhil olamamasında önemli bir etken Adana gibi beğenilmeyen ve Esenboğa gibi çok beğenilen 7 farklı karakterdeki terminalin yolcuları ile çalışılmış olmasıdır. Sadece Esenboğa, Sabiha Gökçen ve İzmir Dış Hatlar terminalleri özelinde yapılan benzer analiz "dış mekâna yönelik estetik kalite" ölçütünü ($p=0.38$) modele dâhil etmiştir ($R^2=.53$, $F=218$, $p=0.000$). Bunun anlamı, terminallerin özellikle dış estetik yönden belirgin ve iddialı bir biçimde güzelleşmesinin kullanıcı terminal algısında da önemli bir karşılık bulduğudur.

5. SONUÇ

Türkiye’de havacılık sektörü, dünyadakinden daha hızlı bir şekilde gelişimini sürdürürken her geçen gün yeni havalimanlarına ihtiyaç doğmakta, mevcut havalimanlarının daha nitelikli hale getirilebilme uğraşı verilmektedir. Gerek yeni tasarlanan havalimanı terminalleri için gerekse iyileştirme yapılan terminaller için aynı hassasiyet ve önem gösterilerek *havalimanı tasarımı* ciddiyetle ele alınması gereken önemli bir konudur.

Anket çalışmalarından elde edilen sonuçlara göre her bir terminalin kendi içerisindeki ve karşılaştırmalı memnuniyet değerleri yolcu odaklı olarak saptanmıştır. Pratikte bu durum terminallerin mevcut durumunun tespit edilmesi açısından önemli olup havalimanlarının yönetici ve işletmecileri açısından eksik veya aksayan yönleri saptayabilmek, gerekli yerlerde iyileştirmeler yapabilmek açısından yol gösterici veriler içermektedir.

Araştırmanın sonuçları, yeni tasarlanacak olan havalimanlarının yolcuların memnuniyetlerini karşılama bakımından başarılı olabilmeleri için önemli ipuçları sunmaktadır. Anket çalışması kapsamında 4 ana ölçüt altında sorulmuş olan 40 adet alt ölçütün her birisine yolcuların vermiş olduğu cevaplar neticesinde ortaya çıkan sonuçlar, yolcular açısından havalimanı performansını belirleyen önemli başlıkları oluşturmaktadır.

Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyet üzerinde;

- Hava tarafı yolcu bekleme salonunun bıraktığı etki maddeleri,
- Yolcu bekleme salonunun fiziksel ve kullanım özellikleri,
- Hava tarafı yolcu bekleme salonlarına gelinceye kadar kullandığı hizmetler,
- Havalimanı terminaline ilişkin özellikleri saptamak üzere yapılan analizde 11 adet alt ölçüt ön plana çıkmıştır.

Havalimanı terminalini kullanmaktan duyulan memnuniyeti etkileyen alt ölçütler:

- İlgi çekici,
- Huzur verici,
- Ferah/geniş,
- Hissedilen sıcaklık,
- Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği,
- Apronun izlenebilirliği,
- Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı,
- Ulaşım,
- Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme,
- Merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırması,
- Seyahat sıklığı.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarının tasarlanırken; ilgi çekici, huzur verici ve ferah/geniş olmaları yolcuların memnuniyetini sağlamaktadır. Salonun ferah ve geniş olması mekânın iki (alan) ve üç boyutlu (hacim) olarak yeterliliğiyle, kullanılan malzemelerin ferahlık hissi uyandırmasıyla, mekânın tefrişatıyla ilgilidir. Huzur verici olmasında ise iç mekân tasarımında kullanılacak malzemelerin seçimi, rengi, dokusu ve bunların birbirleriyle kompozisyonu ön plana çıkmaktadır. İlgi çekici olma özelliği ile ilgili olarak da genel tasarım yaklaşımı ve biçimin etkili olacağı söylenebilir. Bu tasarım kodlarının iyi etüt edilmesi, hava tarafında bekleme halinde olan yolcuların algısal olarak memnuniyetlerini arttıracaktır.

Hava tarafı yolcu bekleme salonlarında hissedilen sıcaklık memnuniyeti etkileyen önemli bir faktördür. Bununla ilgili olarak tasarım aşamasında tesisatla ilgili ısıtma/soğutma sistemlerinin kapasiteyle orantılı olarak seçilmesi gerekmektedir. Yolcu bekleme salonunda bulunan oturma elemanlarının sayıca yeterliliği önemli bir ölçüttür. Öncelikle mekânın yeterli alana sahip olması, bu alanda da doğru tefriş elemanlarıyla yeteri sayıda donatılması oturma elemanlarının sayıca yeterliliğini sağlayacaktır. Mimari projelerde oturma elemanları özellikle tasarımcı tarafından

tefriş edilmeli, bu işlem yönetici veya havalimanı işletmecilerinin insiyatifine bırakılmamalıdır. Apronun izlenebilirliği özelliği de önemli bir ölçüt olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu ölçütün diğerleri arasından sıyrılarak ön plana çıkması bekleme salonunda bulunan yolcunun apronu izleme isteğini ortaya koymaktadır. Bunun sağlanabilmesi için özellikle tasarım sürecinde alınan kararlarda öncelikle mekanın apronu izleyebilecek şekilde biçimlenmesi, detayında da apronu izleyebilecek nitelikte şeffaf cephelerin düşünülmesi gerekmektedir. Yolcular için hava tarafında yeme içme birimlerine erişim kolaylığı önemli ölçütler arasında yer almaktadır. Buna göre tasarımcının plan çözümlerinde yeme içme birimleri ile bekleme alanları arasında yakın ilişkili çözümler tercih etmesi yolcu memnuniyetini arttırıcı bir faktör olacaktır.

Hava tarafı yolcu bekleme salonuna gelene kadar yolcuların memnuniyetlerini etkileyen en önemli faktör havalimanına ulaşım olarak saptanmıştır. Bu konu öncelikle master planlarla ilişkilidir. Havalimanlarının yer seçimleri geleceğe yönelik olarak gelişimler göz önünde bulundurularak yapılır, ve buna uygun olarak havalimanına olabildiğince alternatifli (toplu ulaşım, özel araç, taksi, metro) ulaşım şekillerinin bulunması sağlanırsa yolcuların duydukları memnuniyetin olabildiğince arttırılması sağlanabilecektir.

Terminal özelliklerine ilişkin olarak iki ölçüt karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan ilki olan yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme özelliği, direkt olarak tasarımla ilgilidir. Yolcu kalabalığından rahatsız olmadan kullanım için öncelikle gerekli kapasitenin doğru saptanması ve ihtiyaç duyulan bu kapasiteye göre mekânların büyüklüklerine karar verilmesi gerekmektedir. Terminal özelliklerine ilişkin olarak diğer bir ölçüt ise; merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırmasıdır. Bu sirkülasyon elemanlarının tasarımcı tarafından tasarım aşamasında doğru yerde çözümlenmiş olması önemlidir. Düşey ve yatay sirkülasyon elemanları doğru çözümlenmiş olan yapılar, yolcuların memnuniyetlerini sağlama konusunda daha başarılı olacaktır.

Çalışmada ortaya konulmuş olan, yolcu memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla tasarım aşamasında dikkate alınması gereken özelliklerin yanı sıra havalimanı tasarım işlerinin kimlere ve hangi yöntemle yaptırıldığı da çok önemli bir konudur. Bir tasarım yarışması sonucu elde edilmiş terminal binalarının (Esenboğa, Sabiha Gökçen ve Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali), yolcu memnuniyetini sağlayabilme bakımından diğer terminallere göre daha başarılı oldukları açıkça görülmektedir. Projeleri daha özenli bir yöntemle tasarlanmış olan havalimanlarının gerek ulusal bazda gerekse uluslararası arenada temsiliyet güçleri ortadadır. Rekabetçi ortamların dimağlarından süzülerek ortaya çıkacak olan tasarım fikirlerinin, memnuniyeti de en üst düzeyde sağlamaya aday bir terminal olacağı yönünde hiç bir şüphe yoktur.

Bu bağlamda gelecekte yapılacak olan yeni terminal tasarımları ile ilgili olarak;

- Havalimanlarının projelerinin daha özenli tasarlanmalarının sağlanması (yarışma yoluyla, tecrübeli kişilere yaptırılması yoluyla vb.),
- Havalimanı bünyesindeki en önemli mekânlardan olan, hava tarafı yolcu bekleme bölümlerinin fiziksel gereklilikleri yerine getirmekle beraber algısal bir takım özellikleri (ilgi çekici, huzur verici, ferah/geniş) de sağlayabilecek yeterlilikte olması,
- Uluslararası kabul görmüş standart ve normlar (IATA) çerçevesinde tasarımların yolcu memnuniyeti hedeflenerek şekillenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Bir havalimanı; bulunduğu il, bölge ya da ülkeye gelen insanların ilk izlenimlerini kazandıkları bir giriş kapısıdır. Ülkemizde bu anlamda başarılı örneklerin yanı sıra önümüzdeki süreçte, bu nitelikteki havalimanlarının sayısının artması ümit edilmektedir. Çalışmanın bu amaç çerçevesinde ortaya koymuş olduğu anlamlı sonuçlar ve yolcu tarafından gösterilen pozitif ilgi memnuniyet vericidir.

KAYNAKLAR

Andreatta, G., Brunetta, L., Righi, L., “Evaluating Terminal Management Performances Using SLAM”, *The Case od Athens International Airport, Computers & Operations Research*, 37:1532-1550 (2007).

Apaydın, A., “Designing a new architectural program: The norms and attributes of regional airports; Kütahya-Afyon-Uşak”, Yüksek Lisans Tezi, *Orta Doğu Teknik Üniversitesi* (2007).

Bademci, V., “Güvenirliği Doğru Algılamak ve Bazı Klişeleri Yıkarak: Bilinenlerin Aksine Cronbach Alpha Katsayısı Negatif ve “-1”den Küçük Olabilir”, *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 557. (2006).

Barros, A.G., Wirasinghe, “Optimal Terminal Configurations for New Large Aircraft Operations”, *Transportation Research Part A*, s.315-331 (2003).

Barros, A.G., Somasundaraswaran, A.K., Wirasinghe, S.C., “Evaluation of Level of Service for Transfer Passengers at Airports”, *Journal of Transport Management*, (13):293-298 (2007).

Bennefoy, P., A., “Scalability of the Air Transportation System and Development of Multi-Airport Systems: A Worldwide Perspective”, Yayınlanmamış doktora tezi, *Massachusetts Institute of Technology* (2008).

Brunetta, L., Righi, L., Andreatta, “An Operations Research Model for the Evaluation of an Airport Terminal: SLAM (Simple Landside Aggregate Model)”, *Journal of Air Traffic Management*, 5:161-175 (1999).

Correia, A.R., Wirasinghe, S.C., Barros, A.G., “Overall Level of Service Measures for Airport Passenger Terminals”, *Transportation Research Part A*, 42:330-246 (2008).

Churchill A., Dada, E., Varros, A.G., Wirasinghe, S.C., “Quantifying and Validating Measures of Airport Terminal Wayfinding”, *Journal of Air Transport Management*, 14:151-158 (2008).

Dinç, P., Yüksel, E.I., 2010, “A Lens Model Approach for Analyzing the Judgment Differences of European and Turkish Architectural Students”, *Arkitekt*, 523:44-59, İstanbul (2010).

Francis, G., Humphreys, I., Fry, K., “The Benchmarking of Airport Performance”, *Journal of Transport Management*, 8:239-247 (2002).

Gkritza, K., Niemeier, D., Mannering, F., 2006, "Airport Security Screening and Changing Passenger Satisfaction: An Exploratory Assessment", *Journal of Transport Management*, 12:213-219 (2006).

IATA-SHGM, *Airport Development Reference Manual*, (2009).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "2009 ve 2010 yılı yıl sonu yolcu sayıları" <http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx> (2011).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "Adana Havalimanı - Genel Bilgiler" <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx?hv=7> (2011).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "Gaziantep Havalimanı - Genel Bilgiler" <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx?hv=12> (2011).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "Trabzon Havalimanı - Genel Bilgiler" <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx?hv=8> (2011).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "İzmir Adnan Menderes Havalimanı - Genel Bilgiler" <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx?hv=3> (2011).

İnternet: İstanbul Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı "İSG Hakkında" http://www.sabihagokcen.aero/isg_hakkinda (2011).

İnternet: Devlet hava Meydanları İşletmesi "Ankara Esenboğa Havalimanı - Genel Bilgiler" <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx?hv=2> (2011).

İnternet: Skytrax World Airport Awards "Servis ve ürün faktörü bazında değerlendirme ", <http://www.worldairportawards.com/main/methods.htm> (2011).

İnternet: Skytrax World Airport Awards "Dünya en iyi havalimanı değerlendirme anketi", <http://www.worldairportsurvey.com/svyAPP/airport2012.htm> (2011).

İnternet: Skytrax World Airport Awards "2011 ve 2010 yılında dünyanın en iyi havalimanları", http://www.worldairportawards.com/Awards_2011/Airport2011.htm (2011).

Janic M., "Assessment and Management of Quality of Service at an Airport Passenger Terminal", *Transportation Planning and Technology*, 26(3):239-263 (2003).

Kuyucak, F., "Havaalanlarında performans analizi için bir model önerisi ve Türkiye'deki havalimanlarında uygulanması", Yüksek Lisans Tezi, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* (2001).

Lemer, A., "Measuring Performance of Airport Passenger Terminals", *Transportation Research A*, 26(1):37-45 (1992).

Manataki I.E., Zografos, K.G., “Assessing Airport Terminal Performance Using a System Dynamics Model”, *Journal of Transport Management*, 16:86-93 (2010).

Manataki I.E., Zografos, K.G., “A Generic System Dynamics Based Tool for Airport Terminal Performance Analysis”, *Transportation Research Part C*, 17:428-443 (2009).

Rhoades, D.L., Waguespack, B., Young, S., “Developing a Quality Index for US Airports”, *Managing Service Quality*, 10(4):257-262 (2000).

Sarkis, J., Talluri, S., “Performance Based Clustering for Benchmarking of US Airports”, *Transportational Research Part A*, 329-346 (2004).

Stolletz, R., “Operational Workforce Planning for Check-in Counters at Airports”, *Transportational Research Part E*, 46:414-425 (2010).

Yıldırım, B., Nisan, *Türk Sivil Havacılığı*, 6 (2011).

Yeh, C.H., Kuo, Y.L., “Evaluating Passenger Services of Asia-Pacific International Airports”, *Transportation Research Part E*, 39:35-48 (2002).

Zografos K.G., Madas, M.A., *Development and Demonstration of an Integrated Decision Support* (2006).

EKLER

EK-1. Anket formu

Sayın Havalimanı Yolcusu,

Bu anket, yolcuların havalimanından, havalimanında geçirdiği süreçlerden ve kullandığı mekânlardan duyduğu beğeniye yönelik bir çalışmadır. Çalışma, **Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık ABD**' da yapılan ve **TÜBİTAK** tarafından Bilimsel Araştırma Projesi kapsamında desteklenen *Havalimanı Terminalleri İçin Yolcu Algısına Bağlı Değerlendirme Modeli* konulu Yüksek Lisans tez çalışmasının bir parçasıdır. Havalimanında yaşadığınız olumlu/olumsuz tüm süreçler ve mekâna yönelik sorularımıza vereceğiniz cevaplar, geleceğin terminal yapılarının sağlıklı biçimlenmelerine temel oluşturacaktır.

Ayıracağınız zaman ve göstereceğiniz ilgi için teşekkürlerimizi sunarız.

Doç. Dr. Pınar Dinç - Mimar Ömer Faruk Mutlu

(Gazi Üniversitesi, Mimarlık Fakültesi, Mimarlık Bölümü)

Aşağıdaki kişisel bilgi sorularını lütfen cevaplayınız.

Havayolu ile seyahat etme sıklığınız:

- Haftada birkaç defa
- Ayda birkaç defa
- Yılda birkaç defa
- Birkaç yılda bir

Şu an gitmekte olduğunuz şehir: _____

Yolculuk nedeniniz:

- İş Seyahati
- Turizm/Tatil
- Ziyaret
- Eğitim
- Diğer (tanımlayınız) _____

Çalışma durumunuz:

- Kamu
- Özel Sektör
- Emekli
- Öğrenci
- Çalışmıyor
- Diğer (tanımlayınız) _____

EK-1. (Devamı) Anket formu

Yaşınız: _____

Eğitim durumunuz:

- Lise ve öncesi
 Üniversite
 Lisansüstü

Cinsiyetiniz:

- Erkek
 Bayan

İçinde bulunduğunuz hava tarafı yolcu bekleme salonunun sizde bıraktığı etkilerle ilgili soruları cevaplayınız.

Etki	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Düşünmem gerek	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
İlgi çekici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Canlandırıcı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huzur verici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Modern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Samimi / Sıcak	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Renkli / Canlı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Keyifli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ferah / Geniş	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ekleme istediğiniz başka etkiler varsa buraya yazınız:

.....

.....

.....

.....

.....

EK-1. (Devamı) Anket formu

İçinde bulunduğunuz yolcu bekleme salonunun fiziksel ve kullanım özellikleriyle ilgili soruları cevaplayınız. Soruları cevaplarken çevrenize alıcı gözle bakmanızı öneririz.

Özellikler	Çok iyi	İyi	İdare eder	Kötü	Çok kötü
İnsan kalabalığının rahatsızlık vermemesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aydınlık düzeyi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duvar yüzeylerindeki malzemeler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zemin yüzeyindeki malzemeler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hissedilen sıcaklık	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Temiz hava kalitesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
İnsan gürültüsünün rahatsızlık vermemesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uçak gürültüsünün rahatsızlık vermemesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oturma elemanlarının konforu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oturma elemanlarının sayıca yeterliliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apronun izlenebilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuvaletlere erişim kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yeme içme birimlerine erişim kolaylığı	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bilgilendirme ve anons sisteminin izlenebilirliği	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

EK-1. (Devamı) Anket formu

Havalimanı terminali özelliklerine ilişkin değerlendirmelerinizi yapınız.

Özellikler	Çok İyi	İyi	İdare eder	Kötü	Çok Kötü
Terminalde hissettiğiniz güvenlik duygusunu değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yolcu bekleme salonuna ulaşana kadar yolcu akışı netliğini / kesintisizliğini değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminal genelinde yer / yön bulma kolaylığını değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminal genelinde yürüme mesafelerinin uzunluğunu değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminaldeki yolcu kalabalığından rahatsız olmadan terminali kullanabilme durumunuzu değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminal genelinde temizliği değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminalin iç mekana yönelik estetik kaliteyi değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminalin dış görünüşüne yönelik estetik kaliteyi değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminalde iniş-kalkış-rötar bilgilendirme panolarının yeterliliğini değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminal genelinde merdiven, yürüyen bant, asansör gibi elemanların akışı kolaylaştırma durumunu değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terminali özürlülerin ve yaşlıların rahat kullanabilmeleri açısından değerlendiriniz.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hava tarafı yolcu bekleme salonu ve havalimanı terminali geneline ilişkin değerlendirmenizi yapınız.

Genel değerlendirme	Son derece memnunum	Memnunum	İdare eder	Pek memnun değilim	Hiç memnun değilim
Bu salonda beklemekten duyduğunuz memnuniyet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bu terminali kullanmaktan duyduğunuz memnuniyet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : MUTLU, Ömer Faruk
 Uyuğu : T.C.
 Doğum tarihi ve yeri : 13.11.1983 Gerede/BOLU
 Medeni hali : Bekar
 Telefon : 0 (312) 326 63 14
 e-mail : ofarukmutlu@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi / Mimarlık Bölümü	2011
Lisans	Selçuk Üniversitesi / Mimarlık Bölümü	2007
Lise	Özel Yavuz Sultan Fen Lisesi	2002

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2007-2010	Özel Sektör	Mimar
2010-.....	T.C. Bayındırlık ve İskân Bakanlığı	Müfettiş Yrd.

Yabancı Dil

İngilizce

Hobiler

Bilgisayar teknolojileri, futbol, tarih, edebiyat.