

T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİNİN
DEĞİŞTİRME MALİYETLERİNE ETKİSİ:
KASTAMONU ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Sevcan TİN


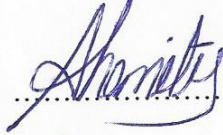

Danışman
Doç. Dr. Rahmi YÜCEL

BOLU 2015

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Sevcan TİN'e ait "Engelsiz Havalimanı Hizmetlerinin Değişirme Maliyetlerine Etkisi: Kastamonu Örneği" adlı çalışma, jürimiz tarafından İşletme Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak oy birliğiyle/ oy çokluğuyla kabul edilmiştir.

28.08.2015

	Unvan, Ad ve Soyad	İmza
Üye (Tez Danışmanı)	: Doç. Dr. Rahmi YÜCEL	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Abdülhamit EŞ	
Üye	: Yrd. Doç. Dr. Orhan BOZKURT	

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Doç. Dr. Erol ÖZTÜRK

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ETİK UYGUNLUK BEYANI

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum, “**Engelsiz Havalimanı Hizmetlerinin Değişirme Maliyetlerine Etkisi: Kastamonu Örneği**” başlıklı çalışmanın yazılmasında, bilimsel ve etik kurallara uyulduğunu, başvuru kaynaklardan yapılan alıntılarının adlarının bilimsel kurallara uygun olarak dipnotlarda ve kaynaklarda gösterildiğini, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin tamamının ya da bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.

Sevcan TİN

28. 08. 2015

ÖN SÖZ

Yüksek lisans tezi olarak hazırlanan bu çalışma, engelsiz havalimanı hizmetlerinin müşteriler için yarattığı değer ve müşterilerin havalimanı/havayolu tercihlerine ilişkin değiştirme maliyetleri arasındaki ilişkiler ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada engelli ve engelsiz yolcularda engelsiz havalimanı hizmetlerinin yarattığı değer doğrultusunda değiştirme maliyetlerini de göz önünde bulundurarak havayolu seyahatinde kişinin engel durumuna göre engelsiz havalimanını kuruluşunu tercih etme durumu incelenmiştir.

Bu çalışmada Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü'nün "Engelsiz Havalimanı Projesi" esas alınmıştır. Engelsiz havalimanlarında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisinin sağlaması gereken hususlar Erzincan Havalimanı Devlet Hava Meydan İşletmeleri uygulamaları ve görselleriyle, havayolu kuruluşlarının sağlaması gereken hususlar ise Sun Express uygulamalarıyla aktarılmıştır.

Araştırma, yolcular için engelsiz havalimanının önemi açısından sistematik bir çalışmadır. Bu alanda şimdiye kadar yapılan bir çalışma bulunmadığından ihtiyaçlar doğrultusunda ortaya çıkmıştır, tanımlayıcıdır ve alanında ilktir. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin yarattığı değer yolcunun tüketim davranışına ve değiştirme eğilimine etkisinin incelendiği araştırmada algılanan hizmete sınıflandırma katmasıyla literatürde ilk olma özelliğine sahiptir. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin sınıflandırılması açısından ilk olma özelliği taşımaktadır. İlkleri gerçekleştiren çalışma engelsiz havalimanı hizmetlerinin anlaşılmasını kolaylaştırarak literatüre kazandırılmıştır.

Bu süreçte desteğini esirgemeyen danışman hocam Doç. Dr. Rahmi YÜCEL'e ve emeği geçen herkese teşekkür ederim.

Sevcan TİN

28.08.2015

ÖZET

ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİNİN DEĞİŞTİRME MALİYETLERİNE ETKİSİ: KASTAMONU ÖRNEĞİ

Sevcan TİN

Yüksek Lisans Tezi

İşletme Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Rahmi YÜCEL

Ağustos 2015, 157 + XVII Sayfa

Ülke nüfusunun içinde engelli nüfusunun önemli bir yer tutması; ihtiyaçlar doğrultusunda ve sosyal sorumluluk bilinciyle kurumları harekete geçirmiştir. Yapılan binalarda engelliler için ulaşılabilirlik farkının giderilmesi, ilgili kuruluşlara bir maliyet unsuru olarak yansımaktadır. Ulaşılabilirlik farkının giderilmesine yönelik müdahalelerin hukuki yaptırımlarının belli kurumlarla sınırlı kalması önemli bir sorun teşkil etmektedir. Bu yüzden havalimanı gibi insanların yaygın olarak kullandığı kuruluşların engelliler için uygun yapıyı oluşturmalarını teşvik ederek, engelli yolcunun önündeki engellerin kaldırılıp normal bir insanla eşit şartlarda yolculuk etmesine imkân sağlamak amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Havalimanı Projesi başlatılmıştır. Çalışmanın amacı engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu açısından oluşturduğu değer ile havalimanı/havayolu şirketi tercihinin ilişkili maliyetleri arasındaki ilişkilerin araştırılmasıdır. Engelsiz havalimanı kuruluşu; bir havalimanında havalimanı/terminal işletmecisi, havayolu kuruluşu veya yer hizmetleri kuruluşlarından herhangi birinin sunduğu faaliyetlerin engelli yolcular tarafından kullanılmasında engelli yolcunun önündeki tüm engellerin kaldırılmasını kapsamaktadır. Bir havalimanındaki; havalimanı işletmecisi, terminal işletmecisi,

ABSTRACT

THE EFFECT OF BARRIER-FREE AIRPORT SERVICES TO CHANGING COST: KASTAMONU SAMPLE

Sevcan TİN

Master Thesis

Department of Business Administration

Advisors: Assoc. Prof. Dr. Rahmi YÜCEL

August 2015, 157 + XVII Pages

Having an important portion of disabled people in the population have been motivated social institutions to take action in terms of social needs. Eliminating the difference in accessibility for people with disabilities in the building construction are reflected as a cost factor to building contractors. The limited law enforcement agencies of interventions towards the elimination of difference constitutes a major problem to disabled people whom want to get social and be a part of the society. So Civil Aviation General Directorate has been started on Barrier-Free Airport Project in order to enable to have on equal terms of barriers to disabled passengers by structuring airports easy accessible - usable to disabled people. The aim of this study is to search the relation between barrier-free airport services create in terms of passenger and changing cost regarding airport/ airline company. Barrier-Free Airport organization states removal of all barriers to disabled passengers includes airport / terminal operator, airline ground handling services and other activities offered by organizations. If an airport; airport operators, terminal operators, airlines and ground handling services of the organization is "Barrier-Free Airport Organization" that airport is called "Barrier-Free Airport".

In this case study the value of unimpeded airport for disabled passengers regulation work and unobstructed path to change the decision of the applications in airport passenger to whether that organization was researched. Determination of unnecessary cost must be eliminated to analyze the value created by the unhindered and airport services. Thus, value creating elements tend to change according to the preferences of the passenger's emerge will show how the cost of a change. Cost analysis of airline preferences influence value change created by the decision of the passenger organization and operation of the airport unhindered cost customer loyalty status, it was put forward by the airport unhindered and unimpeded preferred cost was done.

Key words: Barrier-free airport, airport unhindered organization, value analysis, change cost

İÇİNDEKİLER

ONAY SAYFASI	ii
ETİK UYGUNLUK BEYANI	iii
ÖN SÖZ	iv
ÖZET	v
ABSTRACT	vii
İÇİNDEKİLER	ix
TABLolar LİSTESİ	xii
RESİMLER VE ŞEKİLLER LİSTESİ	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ	xvi
GİRİŞ	1
I. BÖLÜM	
1. ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİ	3
1.1. Engelli Tanımı ve Engelli Ayrımı	3
1.2. Havaalanı- Havalimanı Ayrımı ve Ülkemizdeki Havalimanları	8
1.3. Engelsiz Havalimanı Projesi	10
1.4. Engelsiz Havalimanının Gerekleri	21
1.4.1. Havalimanlarında Bulunan Havalimanı İşletmecisi ve Terminal İşletmecisinin Sağlaması Gereken Hususlar	22
1.4.2. Yer Hizmetleri Kuruluşlarının Sağlaması Gereken Hususlar	43
1.4.3. Havayolu Kuruluşlarının Sağlaması Gereken Hususlar	46
1.4.4. Engelsiz Havalimanı Projesi Kapsamında İlgili Kuruluşlar Tarafından Yerine Getirilmesi Gereken Ortak Şartlar.....	58
1.4.5. Engelsiz Havalimanı Sertifikası.....	65
1.5. Ülkemizdeki Engelsiz Havalimanları	66
1.6. Dünyada Engelsiz Havalimanları.....	67
1.7. Türkiye’de Havacılık Sektöründeki Son Gelişmeler	68

II. BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	70
2.1. Değer Analizi	70
2.1.1. Değer Analizinin Fonksiyonu	72
2.1.2. Değer Analizinin Prensipleri	73
2.1.3. Değer Analizinin Diğer Maliyet Düşürme Tekniklerinden Farkı.....	74
2.1.4. Fonksiyon Kavramı.....	75
2.2. Değiştirme Maliyeti	77
2.2.1. Finansal Maliyet.....	78
2.2.2. Prosedürel Maliyet	78
2.2.3. Psikolojik Maliyet	79

III . BÖLÜM

3. ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİNİN DEĞİŞTİRME MALİYETİNE ETKİSİ	85
3.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Kısıtlılığı	85
3.2. Araştırmanın Önemi.....	85
3.3. Araştırmanın Değişkenleri	88
3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Türü.....	96
3.5. Ana kütle ve Örneklem Seçimi	96
3.6. Verilerin Toplanmasında Kullanılan Ölçekler	97
3.7. Yöntem.....	98
3.8. Bulgular.....	99
3.8.1. Demografik Özellikleri	99
3.8.2. Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri.....	100
3.8.3. Korelasyon analizi.....	113
3.8.4. Çoklu Regresyon Analizi.....	115

IV. BÖLÜM

4. SONUÇ VE ÖNERİLER	126
-----------------------------------	-----

KAYNAKLAR	135
EKLER	144
Ek 1: Uygulamada Kullanılan Anket	145
Ek 2: Ülkemizdeki Engelsiz Havalimanı Kuruluşları.....	154



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1: Ülkemizdeki havalimanları.....	9
Tablo 1.2: Türlerine göre engellilik oranı.....	17
Tablo 1.3: Yolcu trafiği (gelen-giden).....	69
Tablo 3.1: Cevaplayıcıların yaş özellikleri.....	99
Tablo 3.2: Cevaplayıcıların gelir durumu özellikleri.....	99
Tablo 3.3: Cevaplayıcıların eğitim durumu özellikleri.....	99
Tablo 3.4: Cevaplayıcıların engel durumu özellikleri.....	100
Tablo 3.5: Cevaplayıcıların engel türü özellikleri.....	100
Tablo 3.6: KMO ve Barlett's testi.....	101
Tablo 3.7: Engelsiz havalimanı hizmetleri toplam açıklanan varyans tablosu.....	102
Tablo 3.8: Engelsiz havalimanı hizmetleri sorularının faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri.....	102
Tablo 3.9: Değişirme maliyeti toplam açıklanan varyans tablosu.....	104
Tablo 3.10: Değişirme maliyeti sorularının faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri.....	104
Tablo 3.11: Korelasyon tablosu.....	114
Tablo 3.12: Engelli yolcu HK bağımsız değişkeninin MSM, EHYTM ve EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi.....	116
Tablo 3.13: Engelsiz yolcu HK bağımsız değişkeninin MSM, EHYTM ve EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi.....	117
Tablo 3.14: Engelli yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerine etkisi...	118
Tablo 3.15: Engelsiz yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerine etkisi...	119
Tablo 3.16: Engelli yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi.....	121

Tablo 3.17: Engelsiz yolcu EDH, EHLIU, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi.....	121
Tablo 3.18: Engelli yolcu EDH, EHLIU, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi	123
Tablo 3.19: Engelsiz yolcu EDH, EHLIU, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi	124



RESİMLER VE ŞEKİLLER LİSTESİ

Resim 1.1: Engelli otoparkı.....	22
Resim 1.2: Engelli yolculara ayrılan park alanına diğer yolcuların park etmemesi için konulan uyarıcı levha.....	23
Resim 1.3: Standartlara uygun genişlikte engelli otoparkı.....	24
Resim 1.4: Engelli yaya geçidi uyarı levhası ve kasisler.....	24
Resim 1.5: Hissedilebilir yüzey uygulamaları.....	25
Resim 1.6: Giden/Gelen görme engelli yolcular için hissedilebilir yüzey çalışması	26
Resim 1.7: Engelli yolcu yardım isteme bankosu.....	26
Resim 1.8: Engelli yolcuların danışma ve check-in işlemlerine ulaşabilmelerini sağlayan hissedilebilir yüzey uygulaması.....	28
Resim 1.9: Merdivenler ve yürüyen merdivenlerdeki uyarıcı hissedilebilir yüzeyler	29
Resim 1.10: Akülü araçla rahat geçiş için kapılar açıldığında 200 cm. aralığı.....	29
Resim 1.11: Engelli ankesörlü telefonları.....	30
Resim 1.12: Engelli asansörleri.....	31
Resim 1.13: Terminal binası içerisindeki kot farkı bulunmayan dinlenme tesisi.....	31
Resim 1.14: Braille Alfabeti ile bilgilendirme levhaları.....	32
Resim 1.15: Engelli WC, WC'lerin yönlendirme levhaları ve Braille Alfabeti ile tuvalet kapılarındaki isimlik.....	33
Resim 1.16: Engelli WC'si ve içindeki acil durum butonu.....	33
Resim 1.17: Hareket yönü bildiren uyarıcı kırmızı/yeşil ışıkla donatılmış yürüyen merdiven.....	34
Resim 1.18: Işıklı levha ve aydınlatmalar.....	35
Resim 1.19: Uygun yazı puntolarına sahip yönlendirme levhaları.....	36
Resim 1.20: Engelli yolcular için düzenlenen pasaport kabinleri.....	36
Resim 1.21: Engelli yolcu check-in bankoları yönlendirme levhası.....	37
Resim 1.22: Uygun ölçülerde engelli bankosu.....	38
Resim 1.23: Engelli yolcu koltukları, danışma ofisi ve check-in bankolarının önündeki tirabzanlar.....	39

Resim 1.24: Beyaz renkli film şeritler ve yapıştırılmalı etiketlerle belirgin hale camlı yüzeyler.....	40
Resim 1. 25: Kot farkını belli eden kırmızı renkli boyalı rampaların kenarları.....	40
Resim 1.26: Engelli yolculara yardım edecek olan yardım köpekleri için uygun alana yapılmış dinlenme alanı.....	42
Resim 1.27: Engelli yolcuların faydalanması amacıyla gerekli tedbirler alınmış tesisler.....	43
Resim 1.28: Engelli yolculara yönelik davranış eğitimi.....	60
Resim 1.29: İşaret dili eğitimi.....	61
Resim 1.30: “Engelsiz Havaalanı Projesi” linki.....	61
Resim 1.31: Braille Alfabeli kat planlarını.....	62
Resim 1. 32: Erzincan Havalimanı’nda Engelsiz Havaalanı Kuruluşu Sertifikası....	66
Şekil 3.1: Araştırma modeli.....	95

KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BKKHKDYDK	: Bazı Kanun ve Kanun Hükümünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun
DHMİ	: Devlet Hava Meydan İşletmeleri
EBAZ	: Engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamalar
EC	: Avrupa Komisyonu
ECAC	: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı
EDH	: Engelliye destek hizmetleri
EHLİU	: Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik
EHLTM	: Engelsiz havalimanı tercih maliyeti
EHYTM	: Engelsiz havayolu tercih maliyeti
GDU	: Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar
GSM	: Mobil İletişim İçin Küresel Sistem
HK	: Hizmet kalitesi
ICAO Annex	: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü Ekler
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Örgütü
KYT	: Karayolları Taşıma Yönetmeliği
m	: Ortalama
MPM	: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları
MSM	: Müşteri sadakat maliyeti
n	: Örneklem
OHSAS	: İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi
PSİZSEY	: Problemsiz seyahat
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
ss	: Standart sapma
THY	: Türk Hava Yolları
ULASTD	: Ulaşılabilirlik standartları

- WCMP** : Manuel (aküsüz) tekerlekli sandalye
- WCBD** : Akü ile çalışan, akmayan jel ya da kuru bataryaları olan tekerlekli sandalye



GİRİŞ

Ülkemizde ve dünyada her geçen gün sosyal sorumluluk önem kazanmaktadır. İşletmeler ve toplum bu konuda kendine düşen görevi yerine getirmek için sürekli çalışmalar yapmaktadır. Engelli nüfusunun ülke nüfusunda önemli bir yer tutması sebebiyle firmaların sundukları hizmetlerinde engellilere uygun düzenlemelere gitmeleri onları sektörde ayrıcalıklı kılmaktadır. Bu durum firmalarda hem sosyal sorumluluk hem de rekabet gücünün bir yansıması olarak ortaya çıkmıştır.

Ulaşım koşullarının her geçen gün geliştiği ve yaygınlaştığı günümüzde kara, deniz ve demir yollarının yanında havayolu ulaşımı büyük bir gelişme göstermiştir. Gerek artan havalimanı sayısı gerekse havayolu şirketlerinin artan filo yapılanmaları havayolu ulaşımını daha ulaşılabilir kılmaya katkı sağlamaktadır. Değişim karşısında kendini revize eden işletmeler rekabet avantajını yakalamaktadır. Yukarıda bahsedildiği gibi engelli nüfusunun yoğunluğu ihtiyaçlar doğrultusunda havayolundaki değişimleri de beraberinde getirmiştir.

Havalimanlarında, engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların mağdur edilmemesi ve verilen hizmetlere ilişkin olarak yolculara gerekli tüm kolaylığın sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcularla eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkânların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunulmaksızın yerine getirilmesi ve söz konusu yolcular için hava ulaşımında tüm engellerin ortadan kaldırılması amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Havalimanı Projesi engelliler için yeni bir dönemi başlatmıştır.

Diğer seyahat türlerinin hem zaman alması hem de hizmetin sınırlı kalması engellilerin yolculuk yapmaktan uzak durmalarına sebep olmaktadır. Engelliler için daha da önemli olan zaman faktörü engellilerin kararında oldukça belirleyicidir. Engelsiz havalimanı projesiyle engellilerin havayolu seyahatini kullanmaları için uygun

zemin hazırlanarak hem hayatlarını hem de seyahatlerini kolaylaştırmak amaçlanmıştır. Bu amaçlar çalışmanın izleyen bölümlerinde detaylandırılacaktır



I. BÖLÜM

1. ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİ

1.1. Engelli Tanımı ve Engelli Ayrımı

Vücutunda doğuştan ya da sonradan oluşmuş, fiziksel, biyolojik veya estetik olarak, görünüm-işlev bozukluğu sebebiyle günlük hayat ve sosyal yaşam içerisinde engel ve sorunlarla karşılaşmakta olup, genel hayata uyum sağlayabilmesi ve engel durumuna özel gereksinimlerinin sağlanması için, sosyal-bilimsel çalışma ve destekleri almaya hakkı olan kişi veya kişilere engelli denir (<http://www.forumdass.net/konu/engelli-kimlerdir-engelli-kime-denir.120616/>, 28 Ocak 2014'te erişildi).

Günümüzde özürlü ve engelli kavramları birçok yerde aynı durumu anlatmak için kullanıldığı görülmektedir. Türk Dil Kurumunun sözlüğünde ise özürlü kelimesi kumaş gibi cansız nesnelere anlatmak için kullanılmıştır. Bu yüzden çalışmada engelli kavramını kullanılacaktır. Ancak bazı kamu kuruluşlarının isimlerinde özürlü ibaresi geçmektedir. Bu durumlarda özel kuruluş isimlerine olduğu gibi yer verilecektir. Her insanın özellikleri birbirinden farklı olduğu gibi engelli kavramında da engelliliğin çeşitleri bulunmaktadır. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı tarafından kullanılan engelli ayrımı kavramları şu şekildedir:

❖ Ortopedik Engelli:

Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serabral palsi, spastikler ve sipina bifida olanlar bu gruba girmektedir.

❖ Görme Engelli:

Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, gece körlüğü (tavuk karası) olanlar bu gruba girer.

❖ İşitme Engelli:

Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

❖ Dil ve Konuşma Engelli:

Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.

❖ Zihinsel Engelli:

Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kişidir. Zeka geriliği olanlar (mental retardasyon), down sendromu, fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) bu gruba girer.

❖ Süreğen Hastalık:

Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (kan hastalıkları, kalp- damar hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV) (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#nufus>, 28 Ocak 2014'te erişildi). Süreğen hastalıklar özür türü içerisinde bir alt başlık olarak yer almaktadır. Süreğen hastalık, toplam özürlülük oranı içerisinde yer almakta ancak nitelikleri incelenirken, diğer özür türlerinden ayrı olarak değerlendirilmiştir.

Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından Devlet İstatistik Enstitüsü'ne yaptırılan “Türkiye Özürlüler Araştırması” ile ülkemizdeki engellilik profili geniş kapsamlı olarak araştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12.29'dur. Buna göre ülkemizde 8.431.937 kişi engelli olarak yaşamlarını sürdürmektedir. Engellilik sadece bu sorunu yaşayan kişiyi değil, ailesini ve yakın çevresini ekonomik, sosyal ve psikolojik olarak etkileyen bir sorundur (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#nufus>, 28 Ocak 2014'te erişildi). Çünkü engelli bir kişi birçok faaliyetini kendi başına yapamamaktadır. Aile eğitimine ve rehabilitasyona ihtiyaç duymaktadırlar. Bazı aileler engelli çocuklarının sorumluluklarından kaçınmakta, onları kaderine terk etmektedir. Oysaki engellilerin de bir birey olduğu unutulmamalı, onların hayatını kolaylaştırmak için herkesin elinden geleni yapması gerekmektedir. Ancak bu şekilde engelli bireylerin toplum içinde rahat bir şekilde yaşamalarına olanak sağlanmaktadır. Engelli birey için sağlık, eğitim, bakım, istihdam ve sosyal yardımlar bulunmaktadır. Kişi engel durumuna göre bunlara kendisi ya da ailesinin yardımıyla ulaşabilir.

Türkiye Özürlüler Araştırmasındaki bazı bulgulara bakıldığında özürlülük öncelikle bir sağlık sorunu olarak karşımıza çıkmaktadır. Sağlık sistemindeki eksiklikler, ülkenin gelişmişlik düzeyi, vatandaşların kaliteli sağlık hizmetleri almasına engel olmaktadır. Bilgi eksikliği, sağlık hizmetlerinin ulaşılabilirliği, ekonomik yükü, tıbbi yetersizlikler vb. nedenler, özürlünün yeterli, zamanında ve sürekli sağlık hizmeti almasını engellemektedir (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#nufus>, 28 Ocak 2014'te erişildi).

Ülkemizdeki engelli oranı %12.29 gibi küçümsenmeyecek bir oran olmasına rağmen son yıllara kadar engellilerin hayatını kolaylaştıracak imkânlara pek ulaşmak mümkün olmamaktadır. Özellikle ekonomik imkânları kısıtlı aileler düşünüldüğünde birçok aile engelli yakınına tekerlekli sandalye almakta bile zorlandığı görülmektedir.

Tüm insanlar gibi özürli insanların da ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanması işine, okuluna, alışverişe, spor alanlarına, parklara, özürli olmayan insanların kullandığı yollarla ve taşıtlarla gidebilmesi gerekmektedir

(<http://www.eyh.gov.tr/tr/8421/Ozurlulere-Yonelik-Fiziki-ve-Mimari-Duzenleme-Klavuzu>, 28 Ocak 2014'te erişildi). Bunun için gerekli şartları sağlamak ise yerel yönetimlere düşmektedir.

Yerel yönetimler, yaptıkları sosyal ve teknik alt yapı yatırımlarıyla kent mekanının şekillenmesinde önemli role sahiptir. Kentsel ulaşım hizmetlerinin, kentteki her türlü açık alan ve yapının engelliler için ulaşılabilirliğinin yerel yönetimlerce sağlanıyor olması, engellilerin sosyal yaşama katılmasında fırsat eşitliğini sağlayan en önemli unsurdur (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8421/Ozurlulere-Yonelik-Fiziki-ve-Mimari-Duzenleme-Klavuzu>, 28 Ocak 2014'te erişildi).

Yerel yönetimler, her bir yönetim kendi bölgesinde engelli sayılarını ve engel durumlarını belirleyerek bu işe başlarsa süreçte etkinlik sağlanmış olacaktır. Örneğin bir şehirde engellilerin rahatça inip çıkabileceği kaldırımlar yapılacaksa özellikle engellilerin yoğun olduğu semtlerden başlanabilir.

Her insan doğuştan engelli değildir. Engellerin büyük bir kısmı da ortak kullanım alanlarında bireylerin sorumsuzca davranması, kurallara uymaması gibi sebeplerden ortaya çıkmaktadır.

Engellilerin fiziksel çevreye ulaşılabilirliklerinin sağlanmasının yanında, çevre faktörlerinin engele neden olması da bir diğer konuyu oluşturmaktadır. Özellikle trafik kurallarına uyulmaması ve trafik kazaları, bu sistemlerin bir bütün olarak sunulmaması engele neden olduğu gibi engellilerin ulaşılabilirliğini de kısıtlamaktadır.

Ulaşılabilirlik ve kullanım açısından; kamusal binalara (kamunun kullanımına açık resmi ve özel tüm yapılar) erişim, açık alanlar (sokak, cadde ve meydanlar, parklar, rekreasyon alanları v.b.), konutlar, toplu taşımacılık ve trafik düzenlemeleri konularında, yerel yönetimler yasal sorumlusu ve yetkilisi olarak çözüm getirmek zorundadır (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8421/Ozurlulere-Yonelik-Fiziki-ve-Mimari-Duzenleme-Klavuzu>, 28 Ocak 2014'te erişildi). Bunların gerçekleştirilebilmesi için yerel yönetimlerin bilgi, teknik ve mali açıdan yeterliliği ile uygun standart ve mevzuatla beraber bu

konudaki denetim sistemi hususlarında Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile sürekli işbirliğinde olmalarında yararlı olacaktır.

Özel fiziksel ve mimari düzenlemeler gerektiren hareket engeli son derece geniş kapsamlıdır. Sürekli özürlülerin yanında hamile, çocuk, yaşlı, hastalık ve kaza nedeniyle özürlü şartlarında yaşayan geçici engellileri de ilgilendirir (<http://www.eyh.gov.tr/tr/8421/Ozurlulere-Yonelik-Fiziki-ve-Mimari-Duzenleme-Klavuzu>, 28 Ocak 2014'te erişildi).

Bu kişilerin engel durumunun sürekli olması kısmen veya tamamen değişmektedir. Bir kaza sonrası bireyde oluşacak hasar geçici veya kalıcı olabilmektedir. Durum geçici bile olsa bu kişiler belirli süre engelli bir vatandaş gibi yaşamak zorunda kalabilirler. Örneğin; kaza sonrası vücudunda bir kırığın meydana gelmesi sonucu bireyin vücudunun alçıya alınan kısmı, kişinin tekerlekli sandalye kullanması durumu ile sonuçlanabilir. Oysa bu engel kişinin sadece alçısı alınana kadar sürmektedir.

Bir başka durum ise küçük çocuğu olan ailelerin bebekleri ile beraber dışarı çıkmasıdır. Ortada herhangi bir engel yoktur. Fakat bebek arabası da tekerlekli sandalye olarak üretildiği için engellilerin tekerlekli sandalyeleri kullanılmasına uygun inşa edilen her yer küçük çocuklu ailelere de kolaylık sağlamaktadır. Son olarak ise bu alanlar engel durumu olsun olmasın tekerlekli valiz ve tekerlekli okul çantaları kullananlar için büyük bir kolaylık sağladığı göz ardı edilemez.

Görüldüğü gibi birey engelli olsun olmasın uygun yapılan çevre düzenlemeleri tüm insanların hayatını kolaylaştırmaktadır. Engellilerden yola çıkılarak yapılan bu düzenlemelerin sağladığı fayda yaşanan ülkenin sosyal refah düzeyini arttırmaktadır. Bu uygulamanın maliyeti bunu yapan yüklenici firma tarafından belirlenirken, sosyal faydanın maksimize edildiği dikkat çekmektedir.

Bu kapsamda havalimanları çevre düzenlemelerinin önemli olduğu bir mekan olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişilerin engel durumu ne olursa olsun hayatlarını

kolaylaştırmak ve zaman maliyetini düşürmek için havalimanlarını kullandıkları görülmektedir. Havalimanlarındaki engellilere yönelik düzenlemelerden bahsedilmeden önce anlam karmaşasına yol açmamak için muğlâk bir kavram olarak karşımıza çıkan havaalanı-havalimanı ayırımına değinilecektir.

1.2. Havaalanı- Havalimanı Ayırımı ve Ülkemizdeki Havalimanları

Havaalanı ve havalimanı kavramları halk arasında eş anlamlı kelimeler gibi kullanılmaktadır. Bunlar arasındaki ayırma DHMİ tarafından hazırlanan havacılık terimleri sözlüğüne göre havalimanı ve havaalanı şu şekilde gidilmiştir.

Havaalanı: Bütünü ya da bir bölümü içinde hava araçlarının; iniş, kalkış ve yer hareketlerini gerçekleştirebilmeleri için karada veya suda oluşturulmuş, (bina, tesis ve teçhizatla donatılmış) tanımlanmış saha (<http://www.dhmi.gov.tr/dosyalar/pdf/DHMi-Havacilik-Terimleri-Sozlugu.pdf>, 31 Ocak 2014'te erişildi).

Havalimanı: Uluslararası hava trafiği, geliş ve gidişlerine hizmet vermek amacıyla tesis edilmiş olup, gümrük, göçmenlik, halk sağlığı, hayvan ve bitki karantina işlemleri ve benzeri işlemlerin bünyesinde vakit kaybedilmeksizin yürütüldüğü havaalanıdır (<http://www.dhmi.gov.tr/dosyalar/pdf/DHMi-Havacilik-Terimleri-Sozlugu.pdf>, 31 Ocak 2014'te erişildi).

Böyle bir ayırım yapılması havaalanı ve havalimanının çalışma saatlerinin birbirinden farklı olması ile de yer yer ilişkilendirilmiştir. Havalimanlarının çalışma saatleri mevsimsellik, yolcu talebi vb. sebeplerden dolayı değişkenlik göstermektedir. Oysaki şimdi havaalanı ve havalimanı ayırımı yapılmaksınız hepsi “havalimanı” olarak adlandırılmaktadır.

SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) tarafından “Engelsiz Havaalanı” bir proje olarak geliştirilmiştir. Projenin kabul edildiğinde havaalanı-havalimanı ayırımı yapılmaktaydı. Ancak şuan sadece havalimanı kullanılmaktadır. Anlam kargaşasına yol

açmamak ve tek başlılığı sağlamak için araştırmamıza “Engelsiz Havalimanı” unvanını kullanarak devam edilecektir.

2015 yılı verilerine göre ülkemizde 55 havalimanı bulunmaktadır. Bunların listesi Tablo 1.1.’de görülmektedir;

Tablo 1. 1: Ülkemizdeki havalimanları

1. İstanbul Atatürk Havalimanı	2. Ankara Esenboğa Havalimanı
3. İzmir Adnan Menderes Havalimanı	4. Antalya Havalimanı
5. Muğla Dalaman Havalimanı	6. Muğla Milas - Bodrum Havalimanı
7. Adana Havalimanı	8. Trabzon Havalimanı
9. Isparta Süleyman Demirel Havalimanı	10. Nevşehir Kapadokya Havalimanı
11. Erzurum Havalimanı	12. Gaziantep Havalimanı
13. İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı	14. Eskişehir Anadolu Havalimanı
15. Aydın Çıldır Havalimanı	16. Ordu Giresun Havalimanı
17. Adıyaman Havalimanı	18. Ağrı Havalimanı
19. Amasya Merzifon Havalimanı	20. Antalya Gazipaşa - Alanya Havalimanı
21. Balıkesir Koca Seyit Havalimanı	22. Balıkesir Merkez Havalimanı
23. Batman Havalimanı	24. Bursa Yenişehir Havalimanı
25. Çanakkale Havalimanı	26. Denizli Çardak Havalimanı
27. Diyarbakır Havalimanı	28. Elazığ Havalimanı
29. Erzincan Havalimanı	30. Çanakkale Gökçeada Havalimanı
31. Hatay Havalimanı	32. Iğdır Havalimanı
33. Kahramanmaraş Havalimanı	34. Kars Harakani Havalimanı
35. Kayseri Havalimanı	36. Kocaeli Cengiz Topel Havalimanı
37. Konya Havalimanı	38. Malatya Havalimanı
39. Mardin Havalimanı	40. Muş Havalimanı
41. Samsun Çarşamba Havalimanı	42. Siirt Havalimanı
43. Sinop Havalimanı	44. Sivas Nuri Demirağ Havalimanı
45. Şanlıurfa Gap Havalimanı	46. Tekirdağ Çorlu Havalimanı
47. Tokat Havalimanı	48. Uşak Havalimanı
49. Van Ferit Melen Havalimanı	50. Zonguldak Çaycuma Havalimanı
51. Bingöl Havalimanı	52. Zafer Havalimanı
53. Kastamonu Havalimanı	54. Şırnak Şerafettin Elçi Havalimanı
55. Hakkari Yüksekova Havalimanı	

Kaynak: <http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx>, 28 Mayıs 2015’te erişildi.

1.3. Engelsiz Havalimanı Projesi

SHGM tarafından, havalimanlarında engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşların (Havalimanı işletmecisi, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşu) bu konuda gerekli tedbirleri almaları, bu yolcuların mağdur edilmemesi ve verilen hizmetlere ilişkin olarak yolculara gerekli tüm kolaylığın sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcularla eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkânların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunulmaksızın yerine getirilmesi amacıyla "Engelsiz Havalimanı" projesi başlatılmıştır (<http://web.shgm.gov.tr/kurumsal.php?page=projeler&id=14>, 7 Şubat 2014'te erişildi).

SHGM tarafından yetkilendirilmiş havaalanı işletmecisi, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşlarından birinin proje kapsamındaki şartları yerine getirmesi durumunda; söz konusu şirkete "Engelsiz Havalimanı Kuruluşu" unvanının verilmesi ve bu kuruluşun SHGM'ye ödeyeceği yetki belgesi, ruhsat, sertifika gibi izin belgelerinin temdit ücretlerinden %15 oranında indirim yapılması uygun görülmüştür (<http://web.shgm.gov.tr/doc4/engelsizd.pdf>, s.1, 7 Şubat 2014'te erişildi). Bu oranın %10 olarak uygulanması planlanmaktaydı fakat projeye katılımı arttırmak için %15 oranıyla uygulanmasına karar verilmiştir. Böylece "Engelsiz Havalimanı Kuruluşu" uygulamasına katılımın teşvik edilmesi amaçlanmaktadır.

Havalimanlarında faaliyet gösteren ilgili kuruluşların (Havalimanı işletmecisi, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşu) gerekli şartları yerine getirmesinin ardından söz konusu havalimanının "Engelsiz Havalimanı" olarak adlandırılması ve ilgili kuruluşların SHGM tarafından verilen yetki belgesi, ruhsat, sertifika gibi izin belgelerinin temdit ücretlerinde %30 olarak indirim yapılmaktadır (<http://web.shgm.gov.tr/doc4/engelsizd.pdf>, s.1, 7 Şubat 2014'te erişildi).

"Engelsiz Havalimanı Kuruluşu" ile engelliye sunulan hizmet yarım kalmaktaydı. Bir havalimanındaki; havalimanı işletmecisi, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşunun "Engelsiz Havalimanı Kuruluşu" olduğu takdirde orası "Engelsiz Havalimanı" olarak adlandırılmaktadır. Bu ise engelliye

sunulan hizmet bütünlük arz etmesine katkı sağlamıştır. Bunun için SHGM %25 olarak planlanan indirimi %30 olarak gerçekleştirerek engelsiz havalimanı kuruluşlarının bulunduğu havalimanlarının engelsiz havalimanı olması teşvik edilmiştir.

Engelsiz Havalimanı Projesi TS 9111- Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları Standardı, TS 12576- Özürlüler İçin Tasarım Kuralları Standardı 5378 sayılı Özürlüler Kanunu ve Bağlı Yönetmeliklere uygun standartları sağlamaktadır.

Bir havalimanının “engelsiz” olup olmadığına, Sivil Havacılık, Özürlüler İdaresi Başkanlığı ile sivil toplum örgütleri temsilcilerinden oluşacak komisyon karar vermektedir. Ulaştırma Bakanının onay vermesinin ardından projede uygulama safhasına geçilebilmektedir (http://www.risalehaber.com/news_print.php?id=60046, 12 Şubat 2014’te erişildi).

Engelliler karayolu, demiryolu, denizyolu ve havayolundan faydalanırken çeşitli farklılıklarla karşı karşıya kalabilmektedir.

Engelliler için sağlık kurulu raporuyla %40 ve üzerinde engelli olduğunu belgeleyen Türk vatandaşlarının kendileri, ağır engellilerin kendileri ile birlikte birden fazla olmamak üzere birlikte yolculuk ettikleri refakatçileri, demiryolları ve denizyollarının şehiriçi ve şehirlerarası hatlarından, belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehiriçi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak yararlanmaktadırlar (BKKHKDYDK 2013).

Engelliler için şehirlerarası karayolu ulaşımında ücretsiz olarak seyahat etme imkânı pek bulunmasa da belli oranda engelli indirimi uygulandığı görülmektedir. Havayolunda ise ücretsiz seyahat imkânı sadece engelsiz havalimanı kuruluşu olan havayolu kuruluşlarınca sağlanmaktadır. Diğer havayolu kuruluşlarında ise farklı oranda indirimlerle karşılaşıldığı gibi engelli indirimi yapmayan havayolu kuruluşlarıyla da karşılaşmak mümkündür.

Şehirlerarası yolcu otobüslerinde, Karayolları Taşıma Yönetmeliğinin 57. maddesinin 11. fıkrası gereği; %40 oranında özürlü olduğunu belgeleyen kişiler için bilet ücreti, geçerli ücret tarifesi üzerinden %30 indirimli düzenlenmektedir (KTY 2009).

Ulusoy, Kamil Koç ve Nilüfer Turizmin bu indirimi yaptıkları bilinmektedir. Bu indirim bir ayrıcalık değil kanuni bir haktır. Otobüs şirketlerinin “Engellilere indirimimiz yok.” deme hakları bulunmamaktadır. İndirimin internetten bilet alma esnasında uygulanmadığı uyarısı firmaların resmi web sitesinde yer almaktadır. Bu durum ise engellilerimizin T.C Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı tarafından verilmiş kartlarını ya da üzerinde en az %40 oranında engelli olduğunu belirten ibarenin yer aldığı nüfus cüzdanlarını/ehliyetlerini" ibraz etme zorunluluğundan kaynaklanmaktadır. Ayrıca bazı firmaların bu indirimleri yer yer %50'ye çektiği bilinmektedir.

Engelsiz havalimanlarından yararlanmak ücretsizdir. Fakat her havayolu şirketiyle uçmak ücretsiz değildir. Bu farklılık havayolu şirketlerinin engelsiz havalimanı kuruluşu olup olmamasından kaynaklanmaktadır.

Şimdi de havayolu şirketlerinin engelli yolculara sağladığı imkânlarla ve indirimlere yer verilecektir. Böylece engelsiz havalimanı kuruluşu olan havayolu şirketi ile olmayanların farklarını görmek mümkün olacaktır.

Sun Express

Engelsiz havalimanı kuruluşu olan Sun Express'in koltuk rezervasyonu engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı olan yolcular ve yanlarında bulunan 1 refakatçi için ücretsizdir, bunun dışında bulunan yolcuların koltuk rezervasyonları ücrete tabidir. Sun Express'in engelli yolcularına sağladığı diğer kolaylıklar ise;

- Tıbbi yardıma ihtiyaç duyan yolcular; uçuş sırasında oksijen ihtiyacı bulunan yolcular oksijen tüpünü yolcu kendi getirmelidir. Kolu ve/veya bacağı alçıya alınmış olan yolculara, uçuş sırasında medikal bakım ve özel tıbbi cihaz (iğne

gibi) kullanımı gereken yolculara, bir hastalık veya yetersizlik sebebi ile sıra dışı fiziksel durum veya davranış sergileyen yolculara ücretsiz hizmet verilmektedir.

- Görme ve işitme engelli yolculara refakatçisi ve/veya yer hizmetleri görevlisi ile uçağa öncelikli olarak alınmasına özen gösterilir. Uçağa alış esnasında uçak kapısında kabin ekibi tarafından karşılanılmaktadırlar. Kabin görevlisi engelli yolcuya kendisini tanıtır ve oturacağı yere kadar eşlik eder. Engelli yolcunun el bagajımız mevcutsa, onayı durumunda bagajını taşımasında ve baş üstü dolaplarına yerleştirilmesinde ve indirilmesinde yardım eder.
- Görme engelli yolculara; tüm uçaklarda uçuşlarla ilgili emniyet kurallarını aktarabilmek için Braille Alfabeli emniyet kartları bulunmaktadır. Kabin görevlisi engelliye bu kartı verecek ve bu kartı okuduğu süre boyunca görme engellinin yanında bulunarak, emniyet kurallarını uygulamalı bir şekilde aktarımını sağlayacaktır. Böylelikle olası bir acil durumda ihtiyacı olan ekipmanlara ulaşımın nasıl yapılacağı hakkında bilgi sahibi olması sağlanacaktır. Emniyet bilgilendirmeleri uçuş boyunca yanında bulundurulmak üzere görme engelliye teslim edilecektir. Eğer görme engelliler Braille Alfabeti bilmiyorsa görme engelliler için kabin ekipleri emniyet kurallarını sözlü ve uygulamalı olarak aktaracaktır.
- İşitme engelli yolculara; uçaklarda emniyet önlemlerini aktarabilmek için alt yazılı emniyet filmleri gösterilmektedir. Ayrıca önündeki koltuk ceplerinde ya da koltuk arkasında emniyet talimatlarını gösteren kartı bulunmaktadır. Video sisteminin aktif olmadığı durumlarda emniyet filmi gösterilemeyeceği için emniyet talimatlarını aktarabilmek amacıyla kabin ekipleri manuel gösterim ve/veya anons kitabını kullanarak bilgi aktarımını sağlamaktadır. Daha iyi iletişim sağlayabilmek için gerekli durumlarda kabin ekipleri not defteri aracılığıyla yazılı olarak engelli yolcularla irtibata geçmektedir (<http://www.sunexpress.com/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular#top>, 9 Şubat 2014'te erişildi).

Sun Express ile engelli yolcu refakatçisi ile ücretsiz seyahat edebilmektedir. Engelli vatandaşlar diğer ulaşım yollarıyla saatlerce sürecek seyahat süresince

karşılaşacakları birçok zorluktan böylelikle kurtulacaktır. Uçuşların ücretsiz oluşu onları havayoluna çekecektir. Ayrıca engelsiz havalimanlarındaki uçuşlarda uygun teçhizat engellilerin havayolu ile seyahat etmesini daha da kolaylaştırmaktadır. Hizmet kalitesi ve engellilere karşı duyarlılığı ile firma dikkatleri üzerine çekmektedir.

THY

THY henüz engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip değildir. Yine de engelli yolculara karşı duyarlılığını yaptığı indirimlerle göstermektedir. THY'nin indirimleri ve sunduğu diğer hizmetler aşağıdaki gibidir;

THY %40 ve üzeri oranda engelli olduğunu belgeleyen yolculara, promosyon biletler hariç tüm iç ve dış hat biletlerde (Amerika, Brezilya ve Arjantin biletleri dışında) %25 indirim sağlanmaktadır. Ayrıca refakatçi ile seyahat etmelidir ibaresi bulunan doktor raporunun ibraz edilmesi halinde, engelli yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçiye de promosyon biletler hariç tüm iç hat biletlerde %25 indirim sağlanmaktadır. Uçuşun 24 saat öncesinden belirtilmek şartıyla isteyen yolculara ücretsiz olarak tekerlekli sandalye hizmeti sunulmaktadır. Online yapılan satışlarda engelli indirimi uygulanamamaktadır. Kişilerin biletlerini Türk Hava Yolları Satış Ofisinden temin etmesi gerekmektedir (<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/seyahat-bilgileri/sikca-sorulan-sorular/rezervasyon/indirimler>, 10 Şubat 2014'te erişildi).

THY'nin engelli yolcularına sağladığı diğer kolaylıklar ise;

- ❖ Engelli yolculara refakat eden rehber köpekler kabine ücretsiz olarak kabul edilirler. Rehber köpekler için rezervasyonunuzu kalkış saatine 48 saat kalana kadar yaptırılması gerekmektedir. Uçağa kafessiz olarak alınacak olan bu köpeklerin temiz ve ağızlıklı bir şekilde sahiplerinin ayaklarının dibinde oturması gerekmektedir.
- ❖ Rehber köpeklerin geçerli sağlık belgeleri, kimlik belgeleri ve aşı kağıtları olmalıdır. Buna ek olarak gidilecek ülke tarafından istenen başka evraklar da varsa onların da tam ve eksiksiz olmasına dikkat edilmesi gerekmektedir

(<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/seyahat-bilgileri/ozelligi-olan-yolcular/ham-ile-hasta-ve-engelli-yolcu>, 10 Şubat 2014'te erişildi).

THY'nin engelli ve refakatçisine indirim sağlaması engelsiz havalimanı kuruluşu olmasa da engellilere olan duyarlılığının bir göstergesidir. THY'nin tüm iç ve dış hat biletlerde (Amerika, Brezilya ve Arjantin biletleri dışında) engelli indirim yapması uçuş ağının genişliğini düşününce engelli yolculara katkı sağlayacaktır. Bazı ülkeleri hariç tutması ise engelli yolcuları sınırlamaktadır.

Anadolu Jet

Anadolu Jet ise uçuşlarında, %40 ve üzeri oranda engelli belgeleyen yolculara, (promosyon sınıflar hariç) diğer esnek sınıflarda iç hatlarda uygulanabilir ücretler üzerinden % 20 oranında indirim sağlanacaktır. Ayrıca, 'refakatçi ile seyahat etmelidir' ibaresi bulunan doktor raporunun ibraz edilmesi halinde, engelli yolcu ile aynı seferde seyahat edecek bir refakatçisine (promosyon sınıflar hariç) diğer esnek sınıflarda iç hatlarda uygulanabilir ücretler üzerinden %20 oranında indirim sağlanacaktır. Web sitesi aracılığı ile yapılan satışlarda engelli indirimi uygulanmamaktadır (<http://www.anadolujet.com/aj-tr/help/faq/discounts.aspx>, 10 Şubat 2014'te erişildi).

Anadolu Jet'in sağladığı diğer hizmetler ise;

- ❖ Rehber köpekler, rezervasyon yapılarak ücretsiz olarak kabin içine kabul edilirler. Yolculara refakat etmekte olan yardımcı köpekler kabine kafesiz alınır. Köpeğin temiz, ağız bağlı olması ve sahibinin ayakları dibinde oturması gereklidir. Uçağa kabul edilen rehber hayvanın geçerli sağlık belgesi, kimlik belgesi, aşı kâğıdı ya da gideceği ülkenin kuralları gereği gereken evrakı tam ve eksiksiz olmalıdır (http://www.anadolujet.com/aj-tr/services/passenger_services/incapacitated_passengers_incad.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi).
- ❖ Yaşlı, lisan problemi olan, fobisi olan, görme ve işitme engelli genç yolculara check-in işleminin yapılmasını müteakip, uçağa biniş ve uçak inişinde talep halinde refakat hizmeti verilmektedir

(http://www.anadolujet.com/ajtr/help/faq/passengers_with_special_needs.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi).

- ❖ Hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular için sedye talebi için uçuş saatinden 24 saat öncesinde rezervasyon yapılması gerekmektedir (http://www.anadolujet.com/ajtr/services/passenger_services/incapacitated_passengers_incad.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi).

Anadolu Jet'in indirimi THY' ye göre daha düşüktür. Bu da Anadolu Jet ile THY arasında seçim yapmak zorunda olan engelli yolcunun THY'yi seçmesi muhtemeldir. Bu da THY'ye rekabet avantajı sağlamaktadır.

Onur Air

Onur Air ise engelli indirimi uygulamamaktadır. Fakat yolculuk esnasında tekerlekli sandalye ve/veya ambulift hizmetleri doktor raporu veya Başbakanlık Özürlüler İdaresi tarafından verilen Özürlü Kimlik Kartı olanlara ücretsiz verilmektedir. Doktor raporu veya özürlü kimlik kartı yok ise; tekerlekli sandalye hizmeti için 20 TL, ambulift hizmeti için 80 TL fatura karşılığı tahsil edilir. Aksi takdirde yolcuların bu hizmetten yararlanamayacaklardır. Görme engelli yolcular eğitilmiş köpekleriyle seyahat edebilirler (https://www.onurair.com.tr/yararli_bilgiler.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi).

Pegasus, Bora Jet ve Atlas Jet engelli indirimi uygulamamakta ve engelli düzenlemeleri bulunmamaktadır.

Görüldüğü gibi eğer bir havayolu şirketi engelsiz havalimanı kuruluşu değilse sunabileceği hizmet sınırlı kalmaktadır. Engelli yolcuya sunulan indirimler ve hizmetler farklılık gösterebilmektedir. Her havayolu şirketinin farklı uygulamalara gitmesi engelli yolcuların kafasını karıştırmaktadır. Engelli yolcu seyahatinden önce gideceği yere göre havayolu şirketlerinde kendisine en fazla avantaj sağlayıcı bulmak için araştırma yapmak zorunda kalacaktır. Havayolunu acil durumlarda kullanması halinde ise engelli yolcunun buna ayıracak zamanı olmayacağı için buradaki zaman maliyetini sonucu

farklı fiyatlar ve hizmet kayıplarıyla sonlanacaktır. Böyle durumlardaki engelli yolcunun memnuniyet derecesi daha sonra yapacağı seyahatlerde belirleyici olacaktır.

Ayrıca THY ve Anadolu Jet'in indirimleri (promosyon sınıflar hariç) diğer esnek sınıflarla sınırlandırılmıştır. Sınıflara göre farklılık gösteren bilet ücretlerinin mevcut olduğu durumlarda yolcunun tarife seçmesine imkân tanımadan en yüksek ücretten (business) indirim yapılması sonucu (ekonomi) sınıfıyla yaklaşık olarak aynı olması ise engelli indiriminin görünüşte yapıldığını fakat reel olarak bir indirim söz konusu olmadığına sadece sınıf farklılığından doğan avantajlardan yararlanılabildiğine ulaşılmıştır. Engelsiz havalimanı kuruluşu olmayan havayolu şirketlerinin de görünüşte değil gerçekte indirim yapması engelli yolcularının hayatlarında havayolu ulaşımını kullanmalarını teşvik edecektir. Böylece engelliler daha fazla yere ulaşım imkânı bulabilecektir.

Engelliler için yapılan bu uygulamalardan toplumun ne kadarlık bir kesiminin yararlanabileceğini görmekte muhakkak engellilik oranı belirleyici olacaktır. Buna istinaden ülkemizdeki engellilerin toplam nüfus içindeki yaygınlığının incelenbilmesi amacıyla her engel türü için engelli nüfus oranına yer verilecektir.

Tablo 1.2: Türlerine göre engellilik oranı

	Ortopedik Engelli	Görme Engelli	İşitme Engelli	Dil ve konuşma Engelli	Zihinsel Engelli
Türkiye	1.25	0.60	0.37	0.38	0.48
0-9 yaş grubu	0.64	0.33	0.20	0.46	0.42
10-19	0.77	0.36	0.29	0.43	0.58
20-29	1.21	0.45	0.32	0.42	0.65
30-39	1.26	0.46	0.35	0.31	0.54
40-49	1.39	0.62	0.35	0.26	0.39
50-59	1.9	0.91	0.41	0.30	0.26
60-69	2.80	1.56	0.77	0.41	0.27
70+	3.94	2.98	1.70	0.39	0.31
Kent	1.09	0.52	0.32	0.33	0.38
Kır	1.49	0.73	0.45	0.46	0.64
Erkek	1.48	0.70	0.41	0.48	0.58
Kadın	1.02	0.50	0.33	0.28	0.38

Kaynak: <http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#oran>, 10

Şubat 2014'te erişildi.

En yüksek engellilik oranı ortopedik engellilerde gözlenirken en düşük engellilik oranı işitme engellilerde gözlenmektedir. Yaşa göre engellilik oranları incelendiğinde, ortopedik, görme ve işitme engellilerde yaşla birlikte engellilik oranı da artmaktadır. Ayrıca tabloda dikkat çeken önemli bir nokta ise 60-69 yaş aralığı ve 70 yaş üzerinde engellilerin nüfusa dağılımında yoğunluk görülmektedir. Engelli vatandaşların engel durumu ne olursa olsun 65 yaş ve üzeri kişilere sağlanan indirimlerden yararlanmaları mümkündür. Yani engel durumu %40'ın altında olan yaşlı vatandaşlar da 65 yaş üstü yaşlılara sağlanan aşağıdaki imkânlardan yararlanabilmektedir.

Türk vatandaşı olan 65 yaş ve üzeri kişiler, demiryolları ve denizyollarının şehiriçi hatları ile belediyelere, belediyeler tarafından kurulan şirketlere, birlik, müessese ve işletmelere veya belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketlere ait şehiriçi toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz olarak, demiryolları ve denizyollarının şehirlerarası hatlarından ise %50 indirimli olarak yararlanırlar. Belirtilen kurum ve kuruluşlar, belediyeler, belediyeler tarafından kurulan şirketler, birlikler, müessese ve işletmeler 60-65 yaş arasında bulunan kişilerin toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz veya indirimli olarak yararlanmasını sağlayabilirler (BKKHKDYDK 2013). Şehirlerarası otobüs firmaları yaşlı indirimini yapmamaktadır. Havayolunda ise sadece THY yaşlı indirim uygulamaktadır.

THY 65 yaş üzeri yolculara iç hat seferlerde indirimde izin veren ücretler üzerinden %25 yaşlılık indirimini yapılmakta olduğundan, yaşını belgelemek kaydıyla iç hat seferlerinde bu indirimden faydalanabilmektedirler. Dış hat seferlerinde seyahatin başladığı gün, 59 yaşını doldurmuş ve 60 yaşından gün alma halinde, uygulanan ücretin notu izin veriyor ise, %15 oranında indirimden faydalanabilmektedirler. Ancak bilet düzenleme esnasında yaşınızı, nüfus cüzdanınız veya başka bir resmi belge ile belgelemeniz gerekmektedir. Yaş limitinin üst sınırı ve indirim oranı yolculuk yapılacak ülkelere göre değişiklik gösterebilmektedir (<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/kurumsal/musteri-iletisim-merkezi/bize-sorun/rezervasyon-ve-bilet-islemleri>, 11 Şubat 2014'te erişildi). Görüldüğü gibi durum muallâkta kalmıştır. Gidilecek yerin durumuna göre yaşlı sayılıp sayılmama hususu değişiklik gösterebilmektedir. Bu durum ise seyahat edilecek yerin ihtiyari olması durumun yönünü seçmede belirleyici olacaktır.

Engellilere ve yaşlılara tanınan bu hakkın yerine getirilmesinde (şehirlerarası otobüs firmaları ve havayolu şirketleri hariç) sorun yaşayan vatandaşların ilgili mercilere şikâyetlerini yaparak haklarından yararlanmalarının kesintiye uğramasını ortadan kaldırabilir. Böyle bir durumda hukuki yaptırım uygulanacaktır.

İlgili kurumlar, belediyeler ile belediyeler tarafından yetki verilen özel şahıs ya da şirketler, ücretsiz ve indirimli seyahat hakkının kullanılması ile ilgili olarak gerekli tedbirleri alırlar. Ücretsiz veya indirimli seyahat hakkının kullandırılmaması hâlinde bu haktan faydalandırılmayan her kişi için toplu taşıma aracının tarifesi üzerinden elli tam bilet bedeli tutarında idari para cezası mülki idare amiri tarafından uygulanır. Bu maddeye göre verilecek idari para cezaları tebliğinden itibaren bir ay içinde ödenir (BKKHKDYDK 2013).

Karayolu ile şehirlerarası ulaşımda engelliler için; düzenleme ile sürücü koltuğu hariç dokuz ila on altı oturma yeri olan toplu taşıma araçları, yolcu gemileri ile özel ve kamu şehirlerarası toplu taşıma araçları ile turizm taşımacılığı yapılan araçların 07.07.2018 tarihine kadar engelliler için erişilebilir duruma getirileceği hükme bağlanmıştır (<http://www.eyh.gov.tr/tr/26819/TBMM-Genel-Kurulunda-Kabul-Edilen-Tasari-Engelliler-ve-Yaslilar-Icin-Ne-Getiriyor>, 11 Şubat 2014'te erişildi).

Yeni hüküm ile 07.07.2018 tarihine kadar karayolu ile turizm taşımacılığı yapan veya şehirlerarası toplu taşıma hizmeti veren gerçek ve tüzel kişilere, engelli bireyin erişilebilir toplu taşıma hizmeti sağlanmasına ilişkin talebini en fazla yetmiş iki saat içinde karşılama yükümlülüğü getirildi. Ayrıca aynı tarihe kadar servis taşımacılığı yapan gerçek ve tüzel kişilere, engelli personel veya öğrenciye talep hâlinde erişilebilir taşıma hizmetini sağlama yükümlülüğü getirildi (<http://www.eyh.gov.tr/tr/26819/TBMM-Genel-Kurulunda-Kabul-Edilen-Tasari-Engelliler-ve-Yaslilar-Icin-Ne-Getiriyor>, 11 Şubat 2014'te erişildi). Bu durum engellilerin şimdiye kadar yapmakta zorlandıkları veya imkân bulamadıkları şehirlerarası seyahatlerine şimdiden başlayabilmeleri için hüküm getirilmiştir.

Karayolları Taşıma Yönetmeliğinde engelli yolcuların karayolu, demiryolu ve denizyolundaki indirim engellilere kanuni bir hak olarak sunulurken Havayolu İle Seyahat Eden Yolcuların Haklarına Dair Yönetmelikte engelli yolcu indirimine dair bir maddenin yer almayışı yönetmelikteki bir eksiklik olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu eksiklik SHGM'nin Engelsiz Havalimanı Projesi ile kapatılmaya çalışılmaktadır. Fakat Engelsiz Havalimanı Kuruluşu unvanını almak zorunluluktan değil duyarlılık, sosyal sorumluluk ve rekabet avantajı yaratmasından kaynaklanmaktadır. Bu durum engelli yolcuların ücretsiz seyahat hakkının sınırlı kuruluşlarca yerine getirilmesiyle sonuçlanmaktadır.

Engelliler karayolu, demiryolu ve denizyolundaki indirim oranlarının uygulanmasında bilinçsiz ve sorumsuzca davranışlarla karşılaşmaktadır. Bu durum engellileri seyahat etme davranışlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Karşılaştıkları durum sonrası zorlukları ve hayal kırıklıkları yaşadıklarını düşününce aslında onlar için yapılacak küçük bir uygulamanın güzel sonuçlanması mümkünken gerek uygulamadaki yanlışlar gerek hukuk boşluğundan kaynaklanan problemlerin süreci ne kadar da zorlaştırdığı görülmektedir. Ayrıca hava hukukunda engellilerinin yerinin olmayışı hukukumuzdaki önemli bir eksikliklerdir.

Herhangi bir yetersizliği olan kişi, ulaşılabilirliği olan bir mekanda sakat değildir. Sağlam bir kişi, ulaşılabilirliği olmayan bir mekanda engellidir (Omurilik Felçlileri Derneği, 2001: 41).

Bunun için engellilere özel bir düzenleme uçakların dizaynında yapılmamıştır. Uçak içinde yerleşme esnasında mevcut tekerlekli sandalye kullanıcılarının daha dar bir tekerlekli sandalye ile yerlerine ulaşması sağlanmaktadır. Böyle bir durumda engelli yolcu mağdur edilmezken bazı uçakların dizaynı buna da elverişli olmayabilmektedir. Bu durum ise engelli yolcunun seyahati erteleme ya da iptal etmek zorunda kalması ile sonuçlanmaktadır. Şehirlerarası ulaşımında uygun araçları sağlamak için zaman tanınan toplu taşıma araçları, yolcu gemilerindeki düzenlemelerin havayolunda olmayışı hala havayolu ulaşımını kullanmak isteyen engellilerin önünde engel teşkil etmektedir.

Engelsiz Havalimanı Projesi ile havalimanlarının engelli kullanımına uygun hal almasından sonra uçak vb. hava araçlarının da engelli kullanımına uygun imal edileceği düşünülmektedir. Fakat bir otobüs ile uçak imalat maliyeti arasında büyük farklar bulunduğu için yapılacak dizayn değişikliği şuan için engellilere sağlayacağı değeri gölgede bırakmaktadır. Ne kadar zaman alacağı bilinmez ama bundan sonraki filo yapılandırılmalarında engellilerin seyahati için uygun donanıma sahip uçakları tercih edecekleri tahmin edilmektedir. Her uçakta kapasite durumuna göre belli oranda koltuk engellilerin ergonomik koşulları dikkate alınarak yapıldığında engellilere daha konforlu bir seyahat imkânı sağlanmış olacaktır.

1.4. Engelsiz Havalimanının Gereklere

Engelsiz havalimanı projesi ile SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü) havalimanlarından seyahat eden yolcuların herhangi bir engelle karşılaşmadan seyahatlerini gerçekleştirebilmesini amaçlamıştır. Engelsiz havalimanı projesi havalimanları herkes için ulaşılabilir hale gelecektir. Projeden yararlanan havayolu işletmeleri ekonomik ve sosyal fayda sağlayacaklardır. Engelsiz havalimanının hizmetini kusursuz bir şekilde yerine getirebilmesi için gerekli hususlar şunlardır:

- Havalimanında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisinin sağlaması gereken hususlar,
- Yer hizmetleri kuruluşlarının sağlaması gereken hususlar,
- Havayolu kuruluşlarının sağlaması gereken hususlar,
- Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından yerine getirilmesi gereken ortak şartlar.

Bu hususların içeriğinin detaylarına aşağıda yer verilecektir.

1.4.1. Havalimanlarında Bulunan Havalimanı İşletmecisi ve Terminal İşletmecisinin Sağlaması Gereken Hususlar

Engelsiz havalimanı kapsamında, havalimanında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisine de sorumluluklar yüklemektedir. Bu sorumluluklara aşağıda maddeler halinde yer verilecektir. İlgili hususların Erzincan Havalimanı DHMİ (Devlet Hava Meydan İşletmeleri) uygulamaları ve görselleri ile sunulacaktır. Bunlar;

1) Havalimanına gelen ve kısa sürede terminale ulaşmayı hedefleyen engelli yolcuların otopark sahasından rahatlıkla terminale geçmelerini teminen, giriş-çıkış ve asansörlere en yakın yerlerde, en az 1 park yerinden az olmamak üzere otopark kapasitesine göre %5'den az olmamak kaydıyla, yeterli sayıda engelli yolcular için otopark alanı tahsis edilmeli ve bu alanlar yatay ve dikey özürlü işareti ile belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı 200 araç kapasiteli otoparka sahiptir. Otoparkın terminal binasına geçiş için en yakın bölgede engelli yolcular için standartlara uygun 19 adet engelli park yeri oluşturulmuş olup, park yerleri yatay ve dikey özürlü işareti ile belirlenmiştir. (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

Erzincan Havalimanı'ndaki otopark kapasitesinin %5'den fazla engelli otoparkı bulunmaktadır. Ayrıca bu alanlar engelli işareti ile gösterilmektedir.



Resim 1.1: Engelli otoparkı

2) Engelliler için tahsis edilen bu yerlere, diğer yolcuların park etmemeleri için gerekli tedbirler alınmalı ve aksine gelişen durumlarda cezai işlemler yapılacağına dair bilgilendirme yazısı konulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcular için düzenlenen park yerlerine diğer araçların park etmemesi için uygulanacak cezai işlemleri belirten 4 adet uyarıcı levha tesis edilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18.02.2014'te erişildi).



Resim 1.2: Engelli yolculara ayrılan park alanına diğer yolcuların park etmemesi için konulan uyarıcı levha

3) Engelli yolcular için ayrılan park yeri genişliğinin 2.4 metrelik normal genişlik yerine, bu yolcuların rahatlıkla aracına binebilmeleri ve inebilmeleri için, en az 4 metre olmalıdır. Birden fazla park yerinin birleşik olduğu yerlerde, 2 park yeri için fazladan 1.5 metre transfer alanı bırakılmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcu park yeri genişliği standartlara uygun şekilde tasarlanmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.3: Standartlara uygun genişlikte engelli otoparkı

4) Engelli yolcular için belirlenmiş olan otopark ve terminal binası arasındaki geçiş noktalarına, araçlar tarafından dikkatli geçiş yapmaları yönünde (Engelli geçiş noktası olduğunu belirten) uyarı yazılarının konulması gerekmektedir. Geçiş alanları içinde yaya geçişleri ve/veya rampaların tercih edilmesi, araçların yavaş geçişini sağlayacak şekilde gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir (Fiziki yapısı çok katlı olan terminallerde gelen yolcu çıkış alanları için de oluşturulmalıdır) (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda otopark ve terminal binası geçiş noktalarına araç sürücülerinin daha dikkatli olmaları için 2 adet Türkçe/İngilizce uyarıcı levha tesis edilmiştir. Ayrıca araçların geçiş noktalarından yavaş geçmeleri için geçiş yolu öncesinde yola kasis yapılmıştır (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.4: Engelli yaya geçidi uyarı levhası ve kasisler

5) Havalimanı terminallerinin geliş hattında yolcunun bagajını alıp, kara tarafına geçtiği noktadan itibaren toplu veya kişisel ulaşım araçlarına ulaşacağı noktaya kadar hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda gelen yolcular için iç/dış hatlar gelen yolcu salonu çıkışlarının önünden başlayıp terminal binası önündeki toplu taşıma araçlarına kadar hissedilebilir yüzey uygulaması yapılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.5: Hissedilebilir yüzey uygulamaları

6) Engelli yolcuların otoparktan terminale geçiş koridorlarına hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır. Bu yüzeyler görme engellilerin ayakkabı tabanı tarafından rahatlıkla hissedebilecekleri çıkıntı/yükseklikte olmakla birlikte diğer yaya, yürüyebilen engellilere ve tekerlekli sandalye kullanıcılarına sorun çıkartacak kadar iri kabartma olmamalıdır. Bu konuda TSE'nin standartları veya kriterleri dikkate alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda terminale geçiş koridorlarında giden/gelen görme engelli yolcular için TSE standartları çerçevesinde zeminde hissedilebilir yüzey çalışması yapılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18.02.2014'te erişildi).



Resim 1.6: Giden/Gelen görme engelli yolcular için hissedilebilir yüzey çalışması

7) Engelli yolcular için terminal içinde veya dışında yardım isteme noktaları/engelli yolcu danışma noktası oluşturulmalıdır. Yardım isteme noktalarının açık ve anlaşılabilir bir şekilde gösterimini sağlayan yönlendirme levhaları ilgili yerlere konulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda yerden yüksekliği 80 cm., diz açıklığı 75 cm. derinliği ise 49 cm. olan standartlara uygun engelli yolcu yardım isteme bankosu oluşturulmuştur. Engelliler buraya tekerlekli sandalyeleri ile rahatça ulaşabilmektedir. Danışma yazısı görme engelli yolcular için Braille Alfabeti ile yazılmıştır. Ayrıca Türkçe ve İngilizce danışma yazılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.7: Engelli yolcu yardım isteme bankosu

8) Engelli yolcuların yardım isteme noktalarından/engelli yolcu danışmadan check-in bankolarına kadar ulaşımında problem yaşamaması için bu konuda gerekli tedbirler alınmalıdır. Engelli yolculara check-in noktalarına geçiş durumlarında, check-

in ve bagaj kayıt işlemlerinde gerekli yardım sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcuların check-in ve bagaj kayıt işlemlerinde havayolu ve yer hizmet kuruluşlarınca gerekli kolaylıklar sağlanmaktadır. Engelli yolculara sağlanacak kolaylıklar için personel eğitime tabi tutulmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

9) Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye havalimanı içerisinde, uçağa binişte ve uçaktan inişte gerekli yardım sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı içinde havayolu ve yer hizmetleri kuruluşlarınca gerekli kolaylıklar sağlanmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

10) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için bilet ve bagaj işlemlerini rahat bir şekilde yapabilmelerini sağlamak amacıyla terminal içerisinde yer hizmetinin alınacağı ilk bağlantı noktasına (Danışma ve/veya check-in kontuar alanı) kadar olan bölümde hissedilebilir yüzeyler oluşturulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda görme engelli yolcular için zeminde uygulanan hissedilebilir yüzey terminal binası girişinden başlayıp danışma ofisinin önünden geçerek check-in bankalarına kadar uzanmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18.02.2014'te erişildi).



Resim 1.8: Engelli yolcuların danışma ve check-in işlemlerine ulaşabilmelerini sağlayan hissedilebilir yüzey uygulaması

11) Hissedilebilir yüzey malzeme seçimi ve uygulanması TSE standart veya kriterine uygun olmalıdır. Görme engellilerin çoğunun, kısmi görüşe sahip olduğu dikkate alınarak, hissedilebilir yüzeyin çevresiyle zıt renklerde ve fark edilir tonlarda olması sağlanmalıdır. Malzeme iklim şartlarına uygun, yangına ve aşınmaya mukavemetli olmalıdır. Hissedilebilir yüzeyler, yön gösterici kılavuz ve yön değiştirme ile tehlikeli durumlar için uyarıcı yüzeyler şeklinde olmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'ndaki yön gösterici kılavuz ve yön değiştirme ile tehlikeli durumlar için uygulanan hissedilebilir yüzeyler fark edilecek biçimde çevresiyle zıt sarı renkli olup, TSE standart ve kriterlerine uygundur (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

12) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan yürüyen merdivenlerin ve asansörlerinin önüne görme engelliler için uyarıcı hissedilebilir yüzeyler konulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binasında yer alan merdivenler, yürüyen merdivenler, asansörler ve kapıların önüne görme engelliler için uyarıcı hissedilebilir yüzeyler yerleştirilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.9: Merdivenler ve yürüyen merdivenlerdeki uyarıcı hissedilebilir yüzeyler

13) Kapıların açık pozisyonundaki net geçiş genişliğinin, iki koltuk değneği taşıyanlar, bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya farklı yapıdaki akülü araçlarıyla ilerleyenler için rahatlıkla geçiş imkânına sahip ölçülerde olmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası giriş kapıları çift kanatlı, fotoselli kayar kapı özelliğinde ve açıldığında 200 cm. genişliğe sahiptir. Engelli yolculardan iki koltuk değneği taşıyanlar, bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya akülü araçla ilerleyebilenler için rahatlıkla geçiş imkânı sunmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.10: Akülü araçla rahat geçiş için kapılar açıldığında 200 cm. aralığı

14) Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan harici telefonların, en az bir tanesinin yüksekliği, bu yolcular tarafından rahatlıkla kullanabilmeleri için, 90 cm. ile tercihen 110 cm. sınırları içerisinde yerleştirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası içerisinde 2 adet 110 cm. yüksekliğinde, 2 adet 100 cm. yüksekliğinde, otoparkta ise 1 adet 110 cm. yüksekliğinde ankesörlü telefon tesis edilmiştir. Ayrıca terminal binası içerisinde yolcuların / engelli yolcuların kullanması amacıyla dahili telefonlar tesis edilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.11: Engelli ankesörlü telefonları

15) Engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımı için özürlü veya genel asansörler ile ulaşım imkânı sağlanmalı ve giriş – çıkışlarda erişim kolaylığı için en az 150 cm. x 170 cm.' lik bir manevra alanı bırakılmalı, ayrıca asansör hareketini ve kat bilgilerini veren ses sistemi (Türkçe ve İngilizce) olmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası içinde engelli vatandaşların üst / alt kata erişimini sağlayacak özellikte kapı aralığı 90 cm. genişliğinde, iç hacmi engelli yolcuların kullanımına uygun ölçülerde tasarlanmış 6 adet asansör mevcuttur. Ayakta durmakta güçlük çeken engelli yolcular için asansör içerisinde tırabzanlar monte edilmiş olup, asansörlerin önüne de uyarıcı nitelikte hissedilebilir yüzeyler yerleştirilmiştir. Ayrıca asansör kat bilgisini Türkçe-İngilizce olarak veren sesli sistemin montajı yapılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.12: Engelli asansörleri

16) Yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, havaalanında/terminalde kot farklılığı giderilmeli veya uygun ulaşım imkânı sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası içerisinde bulunan yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlerde kot farklılığı bulunmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.13: Terminal binası içerisindeki kot farkı bulunmayan dinlenme tesisi

17) Terminal içerisinde engelli yolcular için, yazılı ve sözlü (Türkçe ve İngilizce olarak) bilgilendirme tam ve eksiksiz olarak yapılmalıdır. Kabartma için uygun yerler belirlenmelidir (Örneğin asansörlerde) (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal içerisinde engelli yolcular için, yazılı ve sözlü (Türkçe ve İngilizce olarak) bilgilendirme tam ve eksiksiz olarak yapılmaktadır. Görme engelli yolcular için WC'lerde, engelli WC'lerinde, yardım isteme noktasında Braille Alfabeti ile bilgilendirme levhaları yapılmıştır. Asansörde bulunan tuşlar görme engelli

yolculara uygun Braille Alfabeti ile tasarlanmıştır. Ayrıca merdiven başlarına görme engelli yolcular için yönlendirici olması açısından Braille Alfabeti ile tasarlanmış küpeşter monte edilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.14: Braille Alfabeti ile bilgilendirme levhaları

18) Terminal içerisinde ve kapalı otopark alanlarında, engelli yolcular için tuvalet imkânı (Gerekli tüm donanımı ile birlikte) sağlanmalı ve bu konuda yönlendirme levhaları ile bilgilendirme yapılmalıdır. Islak hacimlerin giriş kapılarına görme engelli yolcular için Braille Alfabeti ile kabartma yüzeylerin konulması uygun olacaktır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcuların ihtiyaçlarını gidermeleri amacıyla terminal binası zemin katında 7, birinci katta 4, bodrum katta 5 adet olmak üzere toplam 16 adet standartlara uygun engelli WC'si tesis edilmiş olup, WC'lerin yönlendirme levhalarında yer alması sağlanmıştır. Engelli yolcuların tuvaletlerden faydalanmaları amacıyla Braille Alfabeti ile tuvalet kapılarına isimlik yazılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.15: Engelli WC, WC'lerin yönlendirme levhaları ve Braille Alfabeti ile tuvalet kapılarındaki isimlik

19) Engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen bir yardım çağrı ve acil durum butonu bulunmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binasında bulunan 16 adet engelli WC içerisinde Türkçe ve İngilizce yardım yazısı bulunan acil çağrı butonu mevcuttur (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.16: Engelli WC'si ve içindeki acil durum butonu

20) Yürüyen merdivenlerin, yürüyebilen engelliler için emniyetli hale getirilmesi amacıyla, merdivenin başında ve sonunda kırmızı ve yeşil ışıklar kullanılmalı, hareket yönü ve hareket başlangıç yönü belirtilmeli, ayrıca her basamağın köşe kenarı zıt renklerle ve tonlarla belirginleştirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcuların da kullanılabileceği iniş/çıkış olmak üzere birer adet standartlara uygun basamak kenarları çevre ile zıt renkte, merdivene iniş/binişlerde uyarıcı kırmızı/yeşil ışıkla donatılmış yürüyen merdiven bulunmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18.02.2014'te erişildi).



Resim 1.17: Hareket yönü bildiren uyarıcı kırmızı/yeşil ışıkla donatılmış yürüyen merdiven

21) Yürüyen bantlarda, eğimin %12'den, hızın ise saniyede yarım metreden fazla olmaması sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda yürüyen bant bulunmamaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

22) İmkânlar dâhilinde, terminal içerisinde ve özellikle yeni projelerde, görmeyen veya çok kısıtlı bir görüş kabiliyetine sahip insanlar için, ses ötesi (Infra Voice) sistemi kurulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda Infra Voice sistemi ile ilgili gerekli araştırmalar Erzincan Havalimanı Genel Müdürlüğüne yürütülmekte olup, Genel Müdürlük talimatı doğrultusunda gerekli çalışmalar yapılacaktır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE><http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

23) Yön ve durum bilgisinin; engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler tarafından kolaylıkla anlaşılabilir nitelikte olması açısından belirgin olması ve aydınlatmanın da yeterli düzeyde olması gereklidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'ndaki levhalar yeterli düzeyde ışıklandırılmış ve arkadan aydınlatmalı teçhiz edilmiştir. Ayrıca terminal binası, bina içerisinde bulunan armatör ve projektörlerle yeterli düzeyde aydınlatılmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.18: Işıklı levha ve aydınlatmalar

24) Tabelalardaki yazılar, yaşlılar ve görme yeteneği oldukça azalmış kişilerin durumu dikkate alınarak, görülebilir puntolarda (Zihinsel özürllüer de dikkate alınarak anlaşılabilir sembol/piktogramların kullanılması) olmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'ndaki levhalar yaşlılar/görme bozukluğu olan insanların kolaylıkla okuyabileceği şekilde Türkçe yazılı büyük harfler 47 mm., İngilizce yazılı olanlar ise 37 mm. ebadında yazılmıştır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.19: Uygun yazı puntolarına sahip yönlendirme levhaları

25) Dış hat trafiğine açık havalimanlarında, pasaport kabinleri arasında engelli yolcular için ayrılmış olan pasaport kabini için yönlendirme yapılmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı dış hat yolcu salonunda bulunan pasaport kabinleri arasından engelli yolcular için düzenlenen kabin için gerekli yönlendirme yapılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.20: Engelli yolcular için düzenlenen pasaport kabinleri

26) Tekerlekli sandalye kullanıcıları için kontuar bölgesinde hazırlanmış olan indirgenmiş check-in noktası bilgisinin terminalin ana ve/veya ara yönlendirme tabelasında yer alması sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı check-in bankolarının bulunduğu bölgede engelli yolcu için oluşturulan bankonun yönlendirme levhasında yer alması sağlanmıştır

Merdiven Asansörleri" monte edilmeli ve buldukları alana kullanma talimatları yerleştirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda sadece merdivenle ulaşılabilen Gate bulunmamaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

30) Mevcut şartlar dahilinde, check-in noktalarında tekerlekli sandalye kullanıcıları için ve kısa boylu insanlar için ayrı bir bölüm bulundurulmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının bankoya tam yaklaşabilmeleri için en az 90 cm. uzunluğunda ve masa yüksekliği yerden en fazla 86 cm. olan, diz açıklığı için en az 75 cm. yüksekliğinde ve 49 cm. derinliğinde bir alan bırakılmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda check-in noktasında tekerlekli sandalye kullanıcıları ve kısa boylu insanlar için masa yüksekliği yerden en fazla 80 cm., diz açıklığı için en az 75 cm. ve 49 cm. derinliğinde özel bir banko oluşturulmuştur (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1. 22: Uygun ölçülerde engelli bankosu

31) Terminallerin fiziki durumları dikkate alınarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiler için dinlenme noktaları ve bekleme koltukları oluşturulmalı (Terminaldeki koltuk kapasitesine göre %5'den az olmamak kaydıyla) ve bu oturma alanları engelli işareti ile belirlenmelidir. Ayakta durmakta güçlük çeken yolcuların

(Örneğin: check-in kontuar noktasında, bagaj alım alanında) destek alabileceği tırabzanlar veya destek çubukları bulunmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası yolcu bekleme salonlarında bulunan koltuklarından %5'inin engelli/hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların kullanımına öncelik verilmesi amacıyla Uluslararası Engelli Simgesi etiketi ile işaretlenmiştir. Ayrıca danışma ofisi ile check-in bankolarının önüne tırabzanlar yapılmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.23: Engelli yolcu koltukları, danışma ofisi ve check-in bankolarının önündeki tırabzanlar

32) Mevcut şartlar dâhilinde ulaşım hizmeti veren otobüsler ile havalimanında taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş imkânı sağlayan platformun olması sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda taksi hizmeti vermekte olan kuruluş konu hakkında bilgilendirilmiş olup, konunun takibi yapılmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

33) TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları kapsamında bütün camlı asansörlerin, fotoselli cam kapıların ve iç mekânlarda görme engelli (veya kısmi görüşe sahip yolcular) tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin varlığının belirgin hale getirilmesi gerekmektedir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Terminal binasındaki iç mekânlarda görme engelli veya kısmi görüşe sahip yolcular için tehlike oluşturabilecek camlı yüzeyler beyaz renkli film şeritler ve yapıştırmalı etiketlerle belirgin hale getirilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.24: Beyaz renkli film şeritler ve yapıştırmalı etiketlerle belirgin hale camlı yüzeyler

34) Terminal içerisinde veya dışında yer alan rampaların, az görüş yeteneğine sahip yolcuların emniyetinin sağlanması için rampa kenarlarının uyarı niteliğinde kırmızı renkli boya ile belirgin hale getirilmesi gerekmektedir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası içerisinde kot farkının olmaması nedeniyle rampa bulunmamakta olup, terminal binası dışında bulunan rampaların kenarları kısmi görüş yeteneğine sahip yolcular için uyarı niteliğinde kırmızı renkli boya ile boyanmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.25: Kot farkını belli eden kırmızı renkli boyalı rampaların kenarları

35) Terminal binasının çok katı fiziki yapıya sahip olması durumunda, gelen yolcunun kara tarafından çıkışından tayin edilmiş noktaya (Yardım isteme noktasına) ilerlemede sıkıntı yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binası yolcu salonları açısından çok katlı olarak dizayn edilmemiştir (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

36) Terminali kullanan engelli yolcuların transit yolcu halinde iken bağlantı seferlerine ulaşmada sıkıntı yaşanmaması için gerekli önlemler alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'ndan transit uçuş gerçekleştirilmemektedir (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

37) Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması veya hasarlanması durumunda geçici olarak yenilenmesi konusunda problem yaşanmaması için gerekli tedbirler alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda hizmet vermekte olan havayolu ve yer hizmet kuruluşları tarafından gerekli tedbirler alınmış olup, yolcuların mağduriyet yaşamaması için konunun takibi yapılmaktadır (<http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE><http://www.erkzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

38) İmkânlar ölçüsünde, engelli yolculara yardım edecek olan genel kabul görmüş yardım köpeklerine ilişkin özel dinlenme alanları belirlenmelidir. Bu alanların engelli yolcuların güvenlik kontrollerine, hizmet alacağı noktalara, kapılara kolayca ulaşabileceği yol güzergâhında olması uygun olacaktır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Engelli yolculara yardım edecek olan yardım köpekleri için yolcuların kolayca ulaşabileceği, arama noktasına yakın bir bölgede dinlenme alanı oluşturulmuştur (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993.UwYZEIXNuYEhttp://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#>. UwYZEIXNuYE, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.26: Engelli yolculara yardım edecek olan yardım köpekleri için uygun yapılmış dinlenme alanı

39) Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumlarında haberdar olmak için yolcunun bu konudaki talebini iletmesi durumunda muhtemel hareket tarzı belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda hizmet vermekte olan havayolu ve yer hizmet kuruluşları tarafından konunun takibi yapılmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#>.UwYZEIXNuYE, 18 Şubat 2014'te erişildi).

40) Yolcunun istemesi ve uçuş öncesi ve sonrasında yeterli zamanının bulunması durumunda havalimanı tesislerini (Yeme-içme, dinlenme, ıslak hacimler vb.) kullanabilmesi sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı terminal binasında bulunan tesislerden engelli yolcuların faydalanması amacıyla gerekli tedbirler alınmıştır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#>.UwYZEIXNuYE, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.27: Engelli yolcuların faydalanması amacıyla gerekli tedbirler alınmış tesisler

41) Yeni inşa edilecek havalimanlarında/terminallerde, TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları (Check-in bankosu, rampa, yürüyen merdiven vb. hususlarda) dikkate alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda sürdürülen çalışmalar TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları çerçevesinde yapılmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

Havalimanında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisinin sağlaması gereken hususlar konusunda Erzincan Havalimanı gerekli talimatları yerine getirdiği görülmüştür. Erzincan Havalimanı attığı bu adımla engellilere karşı olan duyarlılığını ortaya koymuş, engellilere biraz daha yaklaşmıştır. Bu sayede havalimanının tercih edilebilirliğini arttırmıştır. Çünkü engelsiz bir havalimanı sadece engelliler tarafından değil topluma duyarlı tüm bireyler tarafından da kullanılacaktır. Engelli yolcuların rahat olarak havayolu kullanabilmesine olanak sağlamıştır. Çevreye duyarlı bir havalimanı sadece ulusal değil aynı zamanda uluslararası turizme de katkı sağlayarak havayolu turizminin gelişmesine katkı sağlayacaktır. Böylece ülkemize döviz girişi gerçekleşecektir. Sonuç olarak engelliler için sosyal faydadan yola çıkılarak ekonomik gelir de sağlanmış olacaktır.

1.4.2. Yer Hizmetleri Kuruluşlarının Sağlaması Gereken Hususlar

Engelsiz havaalanı projesi kapsamında yer hizmetleri kuruluşlarının sağlaması gereken hususlar şunlardır;

- 1) Engelli yolculara check-in, bagaj kayıt ve güvenlik işlemlerinde yardım sağlanmalıdır.
- 2) Uçak içi dar koridorlarda kullanmak üzere, hareket kolaylığı sağlanması için özel tasarlanmış yeterli sayıda tekerlekli sandalye havalimanında bulundurulmalıdır. Engelli yolcunun kendisi tarafından kullanmak üzere tekerlekli sandalye talep edilmesi durumunda ise bu konuda gerekli yardım sağlanmalıdır.
- 3) Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye havalimanı içerisinde, uçağa binme ve uçaktan inişte gerekli yardım sağlanmalıdır.
- 4) Engelli yolcuların uçağa binişlerinden önce, zamanında uçuş kapısına ilerlemelerinde ve uçağa binme, uçak kapısından koltuklara ilerleme konusunda gerekli yardım sağlanmalıdır.
- 5) Tekerlekli sandalye ve/veya mobilite ekipmanlarının uçak altına yerleştirilmesinde hareket tarzı belirlenmeli ve gerekli hassasiyet gösterilmelidir.
- 6) Engelli yolculara uçak içerisinde, bagajı yerleştirme ve bagajı geri alma konusunda yardım sağlanmalıdır.
- 7) Engelli yolculara koltuklarından uçak kapısına ilerleme ve uçaktan inişlerinde yardım sağlanmalıdır.
- 8) Uçağa biniş / uçaktan iniş sırasında özel ekipmana ihtiyaç duyan engelli yolcular için bu konuda uygun hizmetin sağlanması gereklidir.
- 9) Engelli yolcuların gelişlerinde, gümrük işlemlerinin akabinde bagaj salonuna geçişlerinde ve bagaja ulaşmalarında kolaylık sağlanmalıdır.
- 10) Uzun tehirlere veya uçuşların iptal edilmesi durumunda engelli yolculara gerekli yardım sağlanmalıdır.
- 11) Yolcunun istemesi ve uçuş öncesi ve sonrasında yeterli zamanının bulunması durumunda havalimanı tesislerini (Yeme içme, dinlenme, ıslak hacimler vb.) kullanabilmesi sağlanmalıdır.
- 12) Terminali kullanan engelli yolcuların transit yolcu halinde iken bağlantı seferlerine ulaşmalarında sıkıntı yaşanmaması için gerekli önlemler alınmalıdır.

- 13) Yardım ihtiyacına ilişkin ön bildirimini yapmış olan giden ve/veya gelen yolcuların (Yer hizmetleri Kuruluşu/Hizmet sağlayıcıyı bilgilendirmesi durumunda) bu konuda belirlenmiş bekleme sürelerine riayet edilmelidir (ECAC/ Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişilere Yönelik Yer Hizmetlerinde İyi Davranış Kuralları Annex-J Eki kapsamında).
- 14) Yardım ihtiyacına ilişkin ön bildirimini yapmamış olan giden ve/veya gelen yolcuların
(Yer hizmetleri Kuruluşu/Hizmet sağlayıcıyı bilgilendirilmemesi durumunda) bu konuda belirlenmiş bekleme sürelerine riayet edilmelidir (ECAC/ Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Kişilere Yönelik Yer Hizmetlerinde İyi Davranış Kuralları Annex-J Eki kapsamında).
- 15) Yer hizmeti kuruluşunun kendi sorumluluk alanlarındaki yardımları konusunda kalite standartları (Kaliteli ekipman, kaliteli personel ve hizmet sunumu vb.) oluşturulmalıdır.
- 16) Yer hizmeti kuruluşlarından ulaşım hizmeti veren işletmelerinin şehre ulaşım araçlarında engelli yolcular için ayrılacak oturma alanları belirlenmeli ve bu yolcuların biniş işlemlerinde gerekli kolaylıklar sağlanmalıdır.
- 17) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişi gruplarına (IATA engelli kodlarına) göre hizmet prosedürleri oluşturulmalıdır. Hizmetin öncelik sırasına göre düzenlenmesi, programlaması ve zamanında yardım sağlanması hususlarında etkin bir sistem oluşturulmalıdır. Bu kişilerin emniyet seviyelerinin yükseltilmesi hedeflenmelidir.
- 18) Yer hizmeti kuruluşu ile havayolu kuruluşu arasında engelli yolculara hizmet kapsamındaki karşılıklı sorumluluk alanları belirlenmelidir.
- 19) Engelli yolcuya kılavuz köpeklerinin eşlik etmesi durumunda bu konuda gerekli yardım sağlanmalıdır.
- 20) Hizmet sağlayıcı tarafından verilen hizmetlerin detayları ve yolcuların ön bildirimde bulunulmasının sağlanabilmesi için teşvik hususlarında gerekli çalışmalar yapılmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Engellilerin hava yolcuğunu daha kolay hale getirebilmesi için yer hizmetleri kuruluşlarınca belirlenen süre zarfında ilgili yer hizmet kuruluşuna yardım isteğinde bulunmalıdır. Böylece engelliler uçuş öncesi, esnası ve sonrasında daha iyi hizmete ulaşabileceklerdir. Engellinin engel durumuna göre ilgili ekipman sağlanacaktır. Sunulan hizmetlerden engellinin yararlanabilmesi için görevli kişinin eşlik etmesi engellinin ihtiyaçlarını gidermesini kolaylaştıracaktır.

Eğitim almış görevli kişiler engellilere karşı sorumluluğunu gereklerine uygun yerine getirecektir. Bu sayede engellinin karşılaşılabileceği uçuş iptali, ekipman yetersizliği, kılavuz köpeklerin eşlik etme vb. durumlarından haberdar olmaları sağlanacak, engellinin olası mağduriyeti önlenirken engelli durumdan haberdar olacaktır. Yer hizmeti kuruluşu ile havayolu kuruluşu arasında engelli yolculara hizmet kapsamındaki karşılıklı sorumluluk alanlarının netleştirilmesiyle de muhtemel sorunların önüne geçilmiş olacaktır.

1.4.3. Havayolu Kuruluşlarının Sağlaması Gereken Hususlar

Engelsiz havalimanı projesi kapsamında havayolu kuruluşlarının sağlaması gereken hususlara aşağıda maddeler halinde sunulmuştur. Havayolu şirketlerinin web sitelerinde engelli yolculara yönelik hizmetlere yönelik bilgiler kısmında ilgili düzenlemeleri bazılarında kısmen bulunmakta bazılarında ise hiç bulunmamaktadır. Zamanla bu havayolu şirketlerinin de ilgili düzenlemenin gereklerini yerine getireceği tahmin edilmektedir.

Mevcut havayolu şirketleri arasındaki engelsiz havalimanı kuruluşu olan Sun Express havayolu şirketinin engellilere yönelik düzenlemelerine yer verilecektir.

1) Havayolu şirketi, tüm satış noktalarında (telefon ve internet üzerinden satış dâhil olmak üzere) engelli kişilerin yardım ihtiyacına yönelik ön bildirimlerin alınması konusunda gerekli tüm tedbirleri almalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in engelli yolculara daha iyi hizmet verebilmesi ve taleplerini yerine getirebilmek için (Engelli Yolcu Başvuru Formu aracılığı ile) bilet

rezervasyonları ile birlikte uçuştan en az 48 saat öncesine kadar taleplerini bildirmesi gereklidir. Bilet ve hizmet talebi rezervasyonları:

- Sun Express web sayfası (www.sunexpress.com)
- Sun Express Bilet Satış Ofisleri
- Tur Operatörü
- Acenteler aracılığıyla yapabilmektedir.

Koltuk rezervasyonu engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı olan yolcular ve yanlarında bulunan 1 refakatçi için ücretsizdir. Koltuk rezervasyonlarınızın uçuş öncesinde ücretsiz olması isteniyorsa, travelcenter@sunexpress.com mail adresine veya çağrı merkezine (444-0-797) kişisel ve uçuş bilgileri bildirilerek talepte bulunulmalıdır. Koltuk rezervasyonunuzun onayı mail yoluyla gönderilmektedir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

2) Havayolu şirketinin web sayfasında on-line işlemleri kısmında, engelli yolculara sunulan hizmetler yer almalıdır. Ayrıca on-line check-in işlemlerinde bu kapsamdaki yolcular için koltuk bilgilerinin sunulması (Koltuk tahsisinde kabin ekibinin görevlerini, acil durum teçhizatlarına erişimi, tahliye esnasında acil çıkışlara ulaşımı engellemeyecek bir şekilde planlamanın yapılması) konusunda açıklama yapılmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in web sayfasında fiziksel engelli başlığı altında engelli yolculara sunulan hizmetler yer aldığı görülmektedir. On-line check-in hizmeti aşağıdaki gibi uygulanmaktadır.

Havalimanında özel hizmet gerekliliği/talebi bulunan (örneğin tekerlekli sandalye hizmeti, kılavuz köpek taşınması, vb.) veya yardımcı ekipman kullanan (tekerlekli sandalye, tıbbi ekipman, vb.) engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular on-line check-in kullanamazlar. Sadece herhangi bir özel hizmet gerekliliği/talebi bulunmayan veya yardımcı ekipman kullanmayan engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular on-line check-in yapabilirler (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

On-line check-in Sun Express'in hizmeti sadece iç hat uçuşlarında geçerlidir. On-line check-in hizmetini ücretsiz olarak yapabileceği gibi, koltuk numarasını kendisi belirlemek isteyen yolcularımız ücret karşılığında on-line check-in yapabilir. Ancak internet üzerinden (on-line check-in) koltuk rezervasyonunu yaptırmak isteyen yolcuları aşağıda belirtilen bilgileri göz önünde bulundurarak koltuk rezervasyonlarını yapmaları gerektiğini belirtilmektedir:

- a) Refakatçisiz seyahat edecek olan engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular emniyet kemerini kendisi bağlayabilmesi ve açabilmesi, kabin basıncının düşmesi halinde baş üstü panelinden düşecek olan oksijen maskesini kendisi takabilmesi ve gerekli hallerde can yeleğini kendisinin giyebilmesi gerekmektedir. Bu konuları yerine getiremeyecek olan yolcuların yanlarında bir refakatçiyle seyahat etmesi gerekmektedir. Ayrıca tüm refakatçisiz seyahat edecek olan yolcuların Sun Express web sayfasındaki "Refakatçisi ile Seyahat Etmesi Gereken Yolcular" bölümünü okuyup bu koşulları sağladığından emin olmalıdır.
- b) On-line check-in yaptıran engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular uçağa geldikleri zaman kendilerini ve engellilik durumları ile ilgili bilgileri uçak kapısındaki yer hizmetleri görevlisi ile paylaşması gerekmektedir. Bu durum uçuş öncesinde aktarılan emniyet kurallarının, sizlere tam ve doğru bir şekilde verilmesini ve gerektiğinde uygulanmasını sağlayabilmek için önemlidir.
- c) Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular uçaklarda acil çıkış sıralarında emniyet kuralları gereği oturamazlar. On-line check-in işlemleri esnasında belirlenen koltuk yerleri dışında koltuk tahsis edilen engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların yerleri emniyet kuralları gereği kabin görevlileri tarafından değiştirilir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

3) Geçerli bir bilete veya rezervasyona sahip engelli kişinin ilgili havalimanında uçağa binişi (Havacılık emniyetine yönelik ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla ve/veya uçağın fiziksel kısıtlamaları nedeniyle taşınmasının imkânsız olması dışında) reddedilmeyecektir. Engelli veya refakatçisinin

kabul edilmemesi durumunda alternatif sunulması (Para iadesi ve güzergâh değişikliği) zorunluluğuna riayet edilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Güvenlik nedeniyle bebekler (2 yaş altı) ve 12 yaş altı çocuklar, anne adayları, hayvanlarını kabinde taşıyan kişiler, bedensel ve/veya zihinsel engelli kişiler, vücut ölçüleri, hastalık veya yaşlılık nedeniyle hareket imkânları kısıtlı olan kişilerin çıkış/acil çıkış yerlerinde oturmalarına Sun Express tarafından izin verilmemektedir. Yukarıdaki kıstasların uygulama alanı bulduğu durumlarda, Sun Express'in belirtilen kıstaslara sahip kişiye başka bir koltuk gösterme hakkını haizdir. Söz konusu kişinin rezervasyon masraflarının- iadesini talep etme hakkı bulunmamaktadır. Tüm olanaklar denendiği halde başka bir koltuğa yönlendirme mümkün olmazsa Sun Express yukarıda belirtilen kıstasları haiz yolcu(ları) taşımayı reddedebilir (<http://www.sunexpress.com/tr/irket/genel-koullar>, 19 Şubat 2014'te erişildi).

4) Engelli kişilerin taşınmasında uygulanan emniyet kuralları, uçağın ebatları nedeniyle bu kişilerin taşınmalarına veya hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmana ilişkin sınırlamaları erişilebilir formatlarda ve diğer yolculara sunulan bilgilerle birlikte (En az aynı dillerde) yayımlanması sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express uçuşlarındaki emniyet önlemlerini ve herhangi bir acil durum sırasında yapılması gerekenleri aşağıdaki uygulamalarla engellilere aktarmaktadır:

- Uçuş öncesi emniyet bilgilendirmeleri (video film ve/veya da kabin ekibi gösterimi),
- Görme engelli yolcular için Braille Alfabesi ile hazırlanmış emniyet kartı,
- Kabin ekibi tarafından yapılan anonslar,
- Önünüzdeki koltuk ceplerinde ya da koltuk arkalarında bulunan emniyet talimatlarını gösteren kartlar (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 19 Şubat 2014'te erişildi).

İşitme engellilere daha iyi iletişim sağlayabilmek için gerekli durumlarda kabin ekipleri not defteri aracılığıyla yazılı olarak irtibata geçeceklerdir. Video sisteminin aktif olmadığı durumlarda emniyet filmi gösterilemeyeceği için emniyet talimatlarını

aktarabilmek amacıyla kabin ekipleri işitme engellilerle manuel gösterim ve/veya anons kitabını kullanarak bilgi aktarımını sağlayacaklardır. Braille Alfabeti bilmeyen görme engelliler için kabin ekibi emniyet kurallarını sözlü ve uygulamalı olarak aktaracaktır (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 19 Şubat 2014'te erişildi).

5) Rezervasyon işlemlerinde, uçuşlar ile ilgili istisnai bir durum yaşanması durumunda, bu durumdan etkilenebilecek engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin derhal haberdar edilip, sebepleri açıklanmalıdır. Talep edilmesi durumunda, olumsuz durumun sebepleri talepten sonraki beş işgünü içinde yazılı olarak engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişiye bildirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Uygulamayla ilgili bilgiye Sun Express'in resmi web sitesinden ulaşılamadı.

6) Uçak kapasitesinin üzerinde bilet satışının yapılması durumlarında, uçağa kabul işlemlerinde engelli kişilere öncelik verilmesi koşuluna uyulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Uygulamayla ilgili bilgiye Sun Express'in resmi web sitesinden ulaşılamadı.

7) Uzun tehirler ve konaklama gerektiren durumlarda sunulması gereken hizmetlerde, engelli kişilere öncelik verilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Uygulamayla ilgili bilgiye Sun Express'in resmi web sitesinden ulaşılamadı.

8) Havayolu şirketi, uçuşa ait bildirilen kalkış saatinden 48 saat öncesinde yardım ihtiyacına ilişkin bildirim aldığı anda, bu bilgiyi uçuşa ait beyan edilen kalkış saatinden 36 saat öncesinde havalimanı işletmecisine/terminal işletmecisine iletmekle yükümlüdür. Bu maddede belirtilen şartlar haricindeki tüm durumlarda hava taşıyıcısının edindiği bilgiyi en kısa zamanda havalimanı işletmecisine/terminal işletmecisine iletmesi zorunludur (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Uygulamayla ilgili bilgiye Sun Express'in resmi web sitesinden ulaşılamadı.

9) Havayolu şirketinin, uçağın kalkışından sonra mümkün olan en kısa süre içerisinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerle ilgili yardım ihtiyacına ilişkin bilgileri, kişi sayısını, yardımın niteliğini, yurt içi ve dışı olmak üzere varış noktalarındaki havalimanı işletmecisine/terminal işletmecisine bildirmesi zorunludur (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Uygulamayla ilgili bilgiye Sun Express'in resmi web sitesinden ulaşılamadı.

10) Genel kabul görmüş yardım (kılavuz) köpeklerinin kabinde taşınması ile ilgili uygulamada sıkıntı yaşanmaması sağlanmalıdır. Engelli yolcunun yerinin müsait olması durumunda rehber hayvanın kabin içerisinde bu kişinin koltuğuna yakın noktada durmasına imkân verilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express görme veya işitme engelli yolculara ait olduğu belgelenmiş, eğitilmiş rehber köpeklerini uçağın bagaj bölümünde, ya da yolcu kabininde ücretsiz olarak taşınmaktadır. Kılavuz köpekleri kabin içinde, engellinin yanında seyahat edebilmektedir. Kılavuz köpeklerinin kuduz aşısı raporunu, pasaportunu, varsa diğer aşı belgelerini, Türkiye çıkışlı bir köpek ise Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı'nın izin belgesini ve seyahat ettiğiniz ülke ile ilgili diğer dokümanlarını bulundurmak ve ibraz etmek yolcuların sorumluluğundadır. Kılavuz köpek taşınmasıyla ilgili özel rezervasyonlar uçuşlardan en az 48 saat öncesinden yapılması gerekmektedir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 19 Şubat 2014'te erişildi).

11) Engelli yolcuların ihtiyaçlarını karşılayacak oturma imkânlarının ayarlanması için tüm makul gayret gösterilmelidir. Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda ise bu kişiye engelli kişinin yanında bir koltuk verilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express resmi web sitesinde refakatçi ile seyahat etmesi gereken yolcuların ulaşımında engelli ve refakatçisine ücretsiz koltuk rezervasyonu imkânı sunulduğu belirtilmiştir. Her ne kadar oturma planı hakkında bilgi verilmese de refakatçinin engellinin yeme-içme, acil durumlar vb. kendi ihtiyacını gideremeyeceği durumlarda

refakatçi ile seyahat etmesi uygun görüldüğünden engelli ile refakatçinin yan yana seyahat edileceği neticesine varılmaktadır.

12) Engelli yolculara uçağa binme, uçak kapısından koltuklara ilerleme, uçakta bagajını yerleştirme ve bagajını geri alma, tuvaletlere erişim konularında yardım sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in bu kapsamda engelli yolcularına sunduğu hizmetler;

- Talep etmesi durumunda engelli terminal girişinden itibaren karşılayabilmektedir.
- Emniyet kuralları çerçevesinde taşıyabilecek tüm yardımcı ekipmanlar (akülü araçlarınız dahil) için ücret talep edilmemektedir. Yardımcı ekipmanlara yönelik özel etiketlemeler yapılarak güvenli bir şekilde taşınması sağlanmaktadır.
- Engellerin uçaktaki yerlerine daha kolay ve rahat ulaşımını sağlayabilmek için engellileri diğer yolculardan önce uçağa almaya özen gösterilmektedir.
- Engelliler uçağa geldiğinde kabin görevlileri uçak kapısında karşılamakta ve kendilerini tanıtmaktadırlar. Koltuklarına yerleşmelerinde ve ihtiyaçlarını en iyi şekilde karşılamak için yardımcı olmaya çalışmaktadırlar. Eğer varsa engellinin yanında getirdiği el bagajlarını onayı ile baş üstü dolaplarına kaldırmaktan ve talep doğrultusunda engelliye vermekten sorumludurlar.
- Kabin ekipleri tuvalet ihtiyacı bulunan engelli yolculara tuvalete gidip gelişlerinde destek olabilirler.
- Engellilerin uçaktan ayrılışını daha rahat bir hale dönüştürebilmek için uçaklardan tüm yolcuların ayrılmasından sonra çıkışına yardımcı olmaktadır.
- Uçak varış noktasına ulaştıktan sonra, kargo bölümünde bulunan yardımcı ekipmanlar (tekerlekli sandalye, yürüteç vb.) uçağın kapısında engelliye teslim edilmektedir.
- Yer hizmetleri görevlisi engelliye bagajlarını alması konusunda yardımcı olabilmekte ve terminal dışına kadar engelliye karşılayacak kişiye ve/veya aracına kadar eşlik edebilmektedir.

- Hizmet talebinde bulunan engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara uçuş öncesi ve sonrası destek konularında her havalimanında yardımcı olunabilmektedir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 20 Şubat 2014'te erişildi).

13) Engelli yolcuların uçaktan inişlerinde; koltuklarından uçak kapısına ilerleme ve ambulift, tekerlekli sandalye veya gerekli yardımın sağlanmasıyla uçaktan ayrılmaları hususlarında gerekli tüm yardımlar sağlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express talep edilmesi durumunda uçağa binış ve uçaktan iniş için gerekli yardımları yapmaktadır (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 20 Şubat 2014'te erişildi).

14) Tekerlekli sandalyelerin, hareket etme yeteneği sağlayan diğer ekipmanların ve bunlara ait yardımcı malzemelerin havalimanında işlem görürken uçakta taşınırken kaybolması veya hasar görmesi durumunda, ilgili yolcunun ekipmanına ait oluşan hasar operasyonu gerçekleştiren havayolu şirketi tarafından karşılanacaktır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Engellilerin bagaj ve ekipmanlarında oluşabilecek hasar ve zararlar öncelikle ve ivedilikle Sun Express tarafından karşılanmaktadır. Bu kapsamda hasar gören bagaj ve/veya ekipmanlar için ödenecek ücretler uluslararası anlaşmalar doğrultusunda belirlenmektedir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 20 Şubat 2014'te erişildi).

15) Şirketin Yer İşletme Kitabı ile Kabin Ekibi El Kitabı içerisinde engelli yolculara sunulan hizmet konusunda gerekli prosedürler (Bilet ve bagaj işlemlerinde, uçağa yerleştirme, uçaktan indirme ve bagajların alınması, rehber köpeklerin hizmeti vb.) belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Exprees'in engelli yolculara sunduğu prosedürlere dair ilgili kitap detayları resmi web sitesinde bulunmaktadır.

16) Görme engelli yolcular için uçak içerisinde koltuk ceplerinde Braille Alfabeli güvenlik kartları oluşturulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in tüm uçaklarında uçuşlarla ilgili emniyet kurallarımızı görme engellilere de aktarabilmek için Braille Alfabeli emniyet kartları bulunmaktadır. Kabin görevlisi görme engelliye bu kartı verecek ve bu kartı okuduğu süre boyunca görme engellinin yanında bulunarak, emniyet kurallarını uygulamalı bir şekilde aktarımını sağlayacaktır. Böylelikle olası bir acil durumda ihtiyaç duyulan ekipmanlara ulaşımın nasıl yapılacağı hakkında bilgi sahibi olunması sağlanacaktır. Emniyet bilgilendirmeleri uçuş boyunca yanında bulundurulmak üzere görme engelliye teslim edilecektir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 20 Şubat 2014'te erişildi).

17) İşitme engelli yolcular için uçuşlarda ekran göstergesi olan uçakların kullanılması durumlarında, uçak kabininde altyazılı güvenlik filmi oluşturulmalı ve bu yolcuların kabin personeli ile daha iyi iletişim kurmaları konusunda gerekli tedbirler (Bu yolcularla iletişime yönelik eğitimin alınması, bloknot defter vb. materyaller ile iletişimin sağlanması vb.) alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in işitme engellilere emniyet önlemlerini sunuşu ve iletişimi;

- Sun Express uçaklarında emniyet önlemlerini işitme engelliye aktarabilmek için alt yazılı emniyet filmleri göstermektedir. Ayrıca önündeki koltuk ceplerinde ya da koltuk arkasında emniyet talimatlarını gösteren kartı bulunmaktadır.
- Video sisteminin aktif olmadığı durumlarda emniyet filmi gösterilemeyeceği için emniyet talimatlarını işitme engelliye aktarabilmek amacıyla kabin ekipleri manuel gösterim ve/veya anons kitabını kullanarak bilgi aktarımını sağlayacaklardır.
- İşitme engelliye daha iyi iletişim sağlayabilmek için gerekli durumlarda kabin ekipleri not defteri aracılığıyla yazılı olarak irtibata geçeceklerdir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 20 Şubat 2014'te erişildi).

18) ISO 1002/2004 Kalite Yönetimi Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Şikâyetlerinin Ele Alınması belgesine sahip olunması ile engelli ve diğer yolculara sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve yolcu memnuniyetinin artırılması sağlanacağından havayolu şirketinin bu belgeye sahip olması tavsiye edilmektedir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express kalite yönetimi açısından ISO 9001, çevre yönetimi bakımından ISO 14001, sağlık ve güvenlik değerlendirmesi alanında da OHSAS 18001 ve müşteri memnuniyeti yönetim sistemleri bakımından ISO 10002 sertifikalarına sahiptir (<http://www.sunexpress.com/tr/irket/irket-profil>, 21 Şubat 2014'te erişildi).

19) Kabin görevlilerinin görev ve sorumlulukları kapsamı içerisinde engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların emniyetli bir şekilde taşınması ile ilgili konulara da yer (Konu başlıkları şeklinde olmak kaydıyla, söz konusu yolculara davranış biçimi, yolcuların uçağa yerleştirilmesi, yardım imkânları, acil durumlarda tahliyesine ilişkin hususlar vb.) verilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların emniyetli bir şekilde taşınması ile ilgili hususlar web sitesinde bulunmamaktadır. Şirket tarafından engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların emniyetli bir şekilde taşınması ile ilgili hususlar belirlenmeli, kabin görevlilerinin uygulamaları denetlenmelidir.

20) Havayolu şirketinin prosedürleri içerisinde, görme engelli yolcu için hangi şartlarda refakatçinin gerekli olduğu ve yolcu tarafından talep edilmesi durumunda hangi şartlarda refakatsiz olarak taşınabileceği hususlarına açıklık getirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Hem görme hem de işitme engelli yolcular, refakatçisi ile seyahat etmesi gereken yolculardır. Ayrıca refakatçisiz seyahat edecek olan engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların emniyet kemerini kendisi bağlayabilmesi ve açabilmesi, kabin basıncının düşmesi halinde baş üstü panelinden düşecek olan oksijen maskesini kendisi takabilmesi ve gerekli hallerde can yeleğini kendisinin giyebilmesi gerekmektedir. Bu konuları yerine getiremeyecek olan yolcuların yanlarında bir

refakatçiyle seyahat etmesi gerekmektedir (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 21 Şubat 2014'te erişildi).

21) Yer hizmeti kuruluşu ile havayolu şirketi arasında engelli yolculara hizmet kapsamındaki karşılıklı sorumluluk alanları belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Yer hizmeti kuruluşu ile havayolu şirketi arasında engelli yolculara hizmet sorumlulukları;

- Online check-in yaptıran engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular uçağa geldikleri zaman kendilerini ve engellilik durumları ile ilgili bilgileri uçak kapısındaki yer hizmetleri görevlisi ile paylaşması gerekmektedir.
- Dış hat uçuşlarında yer hizmetleri görevlisinin eşliğinde pasaport kontrolü için ilgili pasaport kontrol noktalarına götürülmektedir. Yer hizmetleri görevlisi engelliye bagajlarını alması konusunda yardımcı olabilmekte ve terminal dışına kadar engelliye karşılayacak kişiye ve/veya aracınıza kadar eşlik edebilmektedir.
- Uçaklara geldiğinde kabin görevlileri engellileri uçak kapısında karşılamakta ve gerekli yardımı yapmaktadır (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 21 Şubat 2014'te erişildi).

Görüldüğü gibi talep edildiği sürece engelliye; uçağa biniş ve uçuş boyunca havayolu şirketi personeli, uçuş sonrası ise yer hizmeti personeli engelli tarafından yardım etmektedir. Şu unutulmamalıdır ki hizmetlerden yararlanmak isteyen engelli yolcular istedikleri hizmeti 48 saat önceden havayolu şirketine bildirmek zorundadır. Yani sunulan hizmetlerden yararlanabilmek için engellilerin Sun Express'i 48 saat önceden haberdar etmeleri gerekmektedir.

22) Havayolu şirketi engelli yolcuların akülü araçları için bu yolculardan bagaj ücreti talep etmeyecektir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Sun Express'in engelli yolcuların akülü araçların taşınmasında;

- Emniyet kuralları çerçevesinde taşıyabilecek tüm yardımcı ekipmanlar (akülü araçlar dahil) için ücret talep edilmemektedir. WCMP (Wheelchair Manual Power: Manuel (aküsüz) tekerlekli sandalye) ve WCBD (Wheelchair Battery Dry: Akü ile çalışan, akmayan jel ya da kuru bataryaları olan tekerlekli sandalye) ücretsiz taşınmaktadır.
- Akülü tekerlekli sandalyeler için sadece akmayan jel ve kuru akülü olanları taşınabilmektedir. Akmaya karşı emniyetli olmayan sıvı akülü elektronik tekerlekli sandalyelerinizi emniyet nedenlerinden dolayı taşınmamaktadır.
- Tekerlekli sandalyenin özelliklerini (ağırlık, ebatlar, türü) “Engelli Yolcu Başvuru Formu”nda “Yolcunun Tekerlekli Sandalyesi” bölümünde belirtmesi gerekmektedir. Belirtilen tekerlekli sandalyenin yüklenmesi fiziksel şartlar nedeniyle mümkün değilse, maalesef taşımayı reddetmek zorunda kalmaktadır. Tekerlekli sandalyenin ebatlarının tam olarak verilmemesinden veya yanlış bilgilendirmeden dolayı, sandalyenin yüklenmesinin problem oluşturması durumunda, yine taşımayı reddetmek durumunda kalabileceği unutulmamalıdır (<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 21 Şubat 2014’te erişildi).

Sun Express hangi hallerde engelli yolcunun tekerlekli sandalyesini kabul edip hangi hallerde engelli yolcunun tekerlekli sandalyesini taşıyamayacağını belirtmiştir. Engelli yolcuların bu hususları göz önünde bulundurması gerekmektedir.

Havayolu kuruluşlarının sağlaması gereken hususlara 22 madde ile açıklık getirilmiştir. Sun Express’in uygulamaları ise belirtildiği gibi gerçekleşmektedir. Maalesef diğer havayolu şirketlerinin web sitesinden şuan için sınırlı bilgiye ulaşılmakta ya da hiç ulaşılamamaktadır. Sun Express diğer havayolu şirketlerine göre daha ileriki aşamada olması engelsiz havalimanı kuruluşu olmasının gereklerindedir. Fakat yine de engelsiz havalimanı kapsamında belirlenen havayolu kuruluşlarının sağlaması gereken hususlar konusunda eksik olduğu yerler görülmektedir. Engellilerin 48 saat öncesinden yardım ihtiyacını bildirmek zorunda oluşu engellinin acil durumlarda ya refakatli ile seyahat etmesini ya da uçuşu için bildirilen süreye riayet etmesi gereği ile sonuçlanmaktadır.

Engellinin kendisinin ya da yakınlarının sağlık durumu için gitmek istediği yere ulaşabilmesi için 48 saat önceden yardım isteğini bildirmesi gereği engellinin sağlığındaki ani değişimler sonucu bulunduğu yerden başka yere gitmesi veya bir yakınının vefatı üzerine cenazeye gidebilmesi vb. durumlar gibi ani ve aciliyeti olan durumlarda engelli zaman gereğine takılmaktadır. Uygulamanın yerleşmesi her bireyin bir engelli adayı olduğu düşünülerek yapılmasına bağlıdır. Engellilerinin önündeki zaman engelli de bu sayede kaldırılmış olacaktır.

1.4.4. Engelsiz Havalimanı Projesi Kapsamında İlgili Kuruluşlar Tarafından Yerine Getirilmesi Gereken Ortak Şartlar

Engelsiz Havalimanı Projesi kapsamında ilgili kuruluşlar tarafından yerine getirilmesi gereken ortak Şartlar aşağıda maddeler halinde sunulacaktır. Bu maddelerin açıklanmasında Erzincan Havalimanı Uygulamaları ve Görselleri ile kullanılacaktır. Bunlar;

1) Engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşlar, hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden ücret talep edilmemesi konusunda gerekli tüm tedbirleri yerine getirmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetlerde herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Havalimanının otoparkında 19 adet engelli park yeri oluşturulmuş olup, "DHMI cret Tarifeleri Kitapçığı" doğrultusunda engelli yolculardan herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Ayrıca yer hizmetleri ve havayolu kuruluşları tarafından hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetlerden herhangi bir ücret talep edilmemektedir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

2) Hizmetin farklı birimler tarafından sunulması dikkate alındığında; Proje kapsamındaki kuruluşlar arasında hizmetin kesintisiz sağlanması yönünde gerekli tüm tedbirler alınmalı ve ilgili kuruluşlar tarafından engelli yolculara yardım konusunda prosedürlere oluşturulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından hazırlanan “Ulaştırma Personeli İçin Engelli Yolcuyla İletişim Rehberi” isimli kitapçık personellerle Erzincan Havalimanı’nda hizmet vermekte olan kurum/kuruluşlara dağıtılarak konu hakkında hassasiyet göstermeleri gerektiği bildirilmiştir. İlgili kuruluşlar tarafından gerekli çalışmalar yürütülmektedir (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014’te erişildi).

3) Engelli ve veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere hizmet veren personelin görev tanımları oluşturulmalı ve bu kişilerde aranılan nitelikler belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı’nda engelli yolculara direk olarak hizmet vermekte olan danışma ve özel güvenlik personeli gibi personeller eğitime tabi tutularak bilinçlendirilmiştir. Personel değişimi/ilavesi olması halinde bahse konu nitelikler alınacaktır. Engelli Yolcu Hizmetleri Talimatı kapsamında görev tanımları ile personelde aranılan nitelikler belirlenmiştir (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014’te erişildi).

4) Engelli yolculara hizmet verecek tüm personele eğitim verilmesi sağlanmalı ve bu eğitimlerin tazeleme periyotları belirlenmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı’nda engelli yolculara hizmet vermekte olan danışma, güvenlik, havayolu/yer hizmet kuruluşları vb. personellere Erzincan Rehberlik Araştırma Merkezinde görevli psikolojik danışman tarafından “Engelli Yolculara Yönelik Davranış Eğitimi” verilmiştir. Ayrıca danışma görevlileri, özel güvenlik görevlileri, havayolu ve yer hizmet kuruluşu personellerine Erzincan Halk Eğitimi Merkezi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğü tarafından “İşaret Dili Eğitimi” verilmiştir. Eğitimler belirli periyotlar halinde yinelenektir (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014’te erişildi).



Resim 1.28: Engelli yolculara yönelik davranış eğitimi

5) Özellikle işitme engelli veya öğrenme zorlukları bulunan engelli kişilerle etkin iletişim kurulması amacıyla işaret dili bilen gerekli eğitime ve becerilere sahip personel (Güvenlik, danışma, yer hizmeti personeli, kabin personeli vb.) bulundurulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolculara direkt hizmet vermekte olan danışma görevlileri, özel güvenlik görevlileri, havayolu ve yer hizmet kuruluşu personellerine Erzincan Halk Eğitimi Merkezi ve Akşam Sanat Okulu Müdürlüğüne görevlendirilen uzman personel tarafından "İşaret Dili Eğitimi" verilmiş olup, söz konusu eğitim yıllık olarak yenilenecektir (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1. 29: İşaret dili eğitimi

6) Havalimanında / terminalde, kuruluşların web sayfalarında engelli yolculara sunulan hizmetler vb. imkânlarla ilişkin bilgi içerikli slâytların konulması sunulan hizmet kalitesini arttıracaktır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engellilere sağlanan yolcu kolaylıkları Erzincan Havalimanı web sitesi olan <http://www.erzincan.dhmi.gov.tr> internet adresinde "Engelsiz Havaalanı Projesi" linki adı altında yayınlanmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.30: “Engelsiz Havaalanı Projesi” linki

7) Hizmet kalitesinin yükseltilmesi açısından engelli yolculara yönelik olarak sunulan ücretsiz hizmetler, terminal imkânlarına ilişkin el broşürleri (Görme engelliler için terminal yapısına ilişkin bilgileri vb. hususları içeren Braille Alfabeli) hazırlanmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolculara sunulan hizmet kalitesinin artırılması amacıyla terminal binasında bulunan tesis ve kolaylıklar ile engelli yolcular için oluşturulan mahallerin yer aldığı Braille Alfabeli kat planlarını gösterir haritalar yapılmış olup, haritalardan bir tanesi danışma ofisinin yanında diğeri ise gelen yolcu kapısı önünde engelli yolcuların hizmetine sunulmuştur (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1. 31: Braille Alfabeli kat planları

8) Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilere sunulan hizmetin kalitesinin artırılması yönünde çalışmalar yapılmalı ve süreç içerisinde emniyet önlemlerinin geliştirilmesi yönünde de gerekli tedbirler alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolculara sunulan hizmetlerin emniyeti konusunda tedbirler Erzincan Havalimanı Müdürlüğüne alınmış olup titizlikle yapılmaktadır (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

9) Engelli yolcu şikâyetlerinin zamanında değerlendirilebilmesi ve çözüme kavuşturulmasına yönelik etkin tedbirler alınmalı (Değerlendirme formları vb.) ve bu konuda istatistikî veriler oluşturulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda 4 adet şikâyet standı engelli yolcuların kullanabileceği ölçülerde olup öneri şikâyet kutuları pazartesi ve perşembe günleri kalite koordinatörü tarafından açılarak aynı gün içerisinde şikâyet sahibi kişiye (iletişim bilgileri mevcut ise) şikâyetin alındı bilgisi verilmektedir. Aynı zamanda dış müşteri (engelli yolcu) anket formları vasıtasıyla 6 aylık dönemlerde anketler yapılmakta ve anketlerin analizi yapılmaktadır (<http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993.UwYZEIXNuYE><http://www.erkincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

10) Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından kendi sorumluluk alanlarındaki yardımlara ilişkin kalite standartları oluşturulmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Engelsiz Havalimanı Projesi kapsamında Erzincan Havalimanı'nda yürütülen çalışmalar ile sunulan hizmetlere ilişkin kalite standartları ile talimat oluşturulması/ geliştirilmesi çalışmaları tamamlanmış olup, kalite standartları ile talimatın yönetim sistemine dâhil edilmesi ve güncelleme çalışmalarına Erzincan Havalimanı Genel Müdürlüğüne devam edilmektedir (<http://www.erkzncan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

11) Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından, sunulan hizmete ilişkin olarak belirli periyotlarda performans ölçme ve izleme yapılması gerekmektedir. Ayrıca, bu konuda sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için gerekli çalışmalar aralıksız olarak sürdürülmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolculara sunulan hizmetlerin takip edilmesi amacıyla "Engelli Yolcu Hizmet Takip Formu" oluşturulmuştur. Forma istenilen bilgilerin incelenmesi neticesinde ortaya çıkacak duruma göre gerekli çalışmalar/önlemler alınacaktır (<http://www.erkzncan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

12) İlgili mevzuat kapsamında alınması gerekli diğer tedbirler yerine getirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

Erzincan Havalimanı'nda engelli yolcu kolaylıkları konusunda ilgili mevzuatlar takibi yapılmaktadır (<http://www.erkzncan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

13) Engelli yolcular konusunda ICAO Annex-9 Kolaylıklar ile ECAC Dok.30'un ilgili bölümlerinde, Havayoluyla Seyahat Eden Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı

Kişilerin Haklarına ilişkin AB Regülasyonu (Regulation (EC) 1107 / 2006) ve eklerinde yer alan hususlar dikkate alınmalıdır (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

İlgili dokümanların takibi ilgili birimler tarafından yapılmaktadır (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

14) İleride bu konuda doğabilecek ihtiyaçlar ve gelişmeler ile Avrupa Birliğine uyum çerçevesinde Genel Müdürlükçe istenebilecek diğer düzenlemeler yerine getirilmelidir (Engelsiz Havaalanı Projesi 2011).

İstenilecek herhangi bir belge veya düzenleme Erzincan Havalimanı Müdürlüğüne yerine getirilecektir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZEIXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi).

Proje kapsamındaki ilgili kuruluşlar tarafından yerine getirilmesi gereken ortak şartlarda engellilerle iletişim ve engellilere yönelik davranış eğitimlerine vurgu yapılmıştır. Engellilere en iyi hizmeti verebilmek için engellileri anlayabilme ve iyi bir diyalog kurabilmekten geçmektedir. Eğitimli personelle engelliye sunulacak hizmet kalitesini arttırılmaktadır. Bir başka önemli nokta ise engelsiz havalimanı kapsamındaki uygulamalarının web siteleri aracılığıyla duyurulmasıdır. Havalimanı hakkındaki bilgilere ilgili havalimanından, telefonla ya da web sitesi aracılığıyla ulaşmak mümkün. Günümüzde bunlardan en çok kullanılanı ise internettir. İnternet aracılığıyla engelli nerede olursa olsun istediği bilgiye zamanında ulaşabilmektedir. Engelsiz havalimanı olarak ilan edilen havalimanlarının uygulamalarını web sitesi aracılığıyla hedef kitesine ulaştırması kolaylaştırılmış olacaktır.

Görme engelliler için Braille Alfabeli bilgilendirme yazıları ile engellilere yön gösterici olmuştur. Değerlendirme formları aracılığıyla müşteri memnuniyeti sağlanması aracılığıyla hizmet kalitesinin arttırılmasına katkıda bulunulmuştur. Engelli yolculara sunulan hizmetlerin takip edilmesi ile doğacak ihtiyaçlara zamanında cevap verebilmesine fırsat sağlanmıştır.

Engelsiz havalimanında bu kadar ayrıntının düşünölmüş ve uygulamaya geçmesinin yanında asıl mesele bunun duyurulmasıdır. Bunun içinde engelsiz havalimanı olarak nitelendirilen kuruluşların bunu duyurmasına gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Kuruluşlar hukuk müşavirleri vasıtasıyla hava hukukunda yolcu haklarını ve engelsiz havaalanını tanıtan paneller düzenlenmektedir. Engelsiz havalimanı tanıtım slaytı birkaç havalimanında gösterilmeye başlanmıştır.

1.4.5. Engelsiz Havalimanı Sertifikası

"SHGM Engelsiz Havalimanı Proje Değerlendirme Komisyonu" tarafından yapılan incelemede projede istenilen tüm şartların sağlanmasından dolayı 13 Ağustos 2012 tarihinde Erzincan Havalimanı'na "Engelsiz Havaalanı Kuruluşu Belgesi" verilmiştir (<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4991#UxolsVWVerk>, 25 Şubat 2014'te erişildi).



Resim 1.32: Erzincan Havalimanı'nda Engelsiz Havaalanı Kuruluşu Sertifikası

1.5. Ülkemizdeki Engelsiz Havalimanları

Ülkemizdeki faal engelsiz havalimanı kuruluşu sayısı 58'e ulaşmıştır. Ülkemizdeki havalimanı sayısının ise 55 olduğu bilinmektedir. Havalimanlarının

engelsiz oluğu ÷lke içi ve ÷lkeler arası havalimanının değerini arttırmakta, bu da tercih edilebilirlik açısından olumlu sonuçlanmaktadır.

Günümüzde engelli olan insanların yanında aslında tüm insanlar potansiyel bir engelli adaydır. Durum böyle olunca birçok insanda sahip olduğu çevreye duyarlılık ve sosyal sorumluluk bilinciyle imkânlarını kullanırken sosyal fayda düzeyine ve ulaşılabilirliğe dikkat çekmektedir. Kısa sürede artan engelsiz havalimanı kuruluşu sayıları ise aslında durumun bir lüks değil ihtiyaç olduğunu ortaya koymaktadır.

Ülkemizde engelsiz havalimanı için konulan standartları yerine getiren kuruluşlar engelsiz havalimanı kuruluşu olarak ilan edilmiştir. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından 59 kuruluş belgelendirilmiştir. Antalya Havalimanında, SIK-AY Hava Taşımacılık A.Ş.'nin sertifikası şirket kapandığı için iptal edilmiştir.

1.6. Dünyada Engelsiz Havalimanları

Bir önceki bölümde ülkemizdeki engelsiz havalimanı standartlarına ve uygulama esaslarına değinilmiş, engelsiz havalimanlarına yer verilmiştir. Ayrıca uygulamanın nasıl gerçekleştiği görsellerle anlatılmıştır.

Dünyaya bakıldığında ise engellilere havayolu seyahatini daha ulaşılabilir kılmak için çeşitli yasal düzenlemelere gidildiği görülmektedir.

Engelliler Hakları Sözleşmesi, Birleşmiş Milletler altmış birinci genel kurul toplantısında A/RES/61/106 numaralı kararıyla 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilmiştir. Ve bu anlaşmanın 42. maddesine uygun olarak, (Sözleşme ve Opsiyonel Protokolü) gereği bütün üye milletlere ve bölgesel entegrasyon örgütlerine 30 Mart 2007 tarihinde New York'taki Birleşmiş Milletler Genel Merkezi'nde imzaya

sunulmuştur (<http://www.un.org/disabilities/convention/signature.shtml>, 1 Mart 2014'te erişildi).

Londra Luton Havalimanı engelli olsun olmasın bütün yolcularına iyi hizmet standartları sunmayı kendine bir ödev olarak addetmiştir. Engelli kişiler için kalite standartları, EC 1107/2006 sayılı Yönetmelik ve Engellileri Koruma Kanunu 1995 ve engelli insanlara yönelik en iyi uygulamalar baz alınarak düzenlenmiştir. Engelli kişiler için hazırlanan kalite standartları 26 Temmuz 2008'den geçerli olmakla beraber devamlı olarak havalimanı, yolcu ile iş ortaklarının görüşlerine göre gözden geçirilecektir (<http://www.london-luton.co.uk/en/content/3/147/persons-with-reduced-mobility-prms-quality-standards.html>, 1 Mart 2014'te erişildi).

Yıllardır, ulusal hava seyahat sistemine engelli insanların alınması hem yolcu hem de havayolu endüstrisi için temel ve büyük geliştirmeleri gerektiren, ciddi memnuniyetsizlikleri barındıran bir alan olarak görülmekteydi. 1986 yılında Kongrede Hava Taşımacılığı Erişim Kuralları geçti, bununla Ulaştırma Bakanlığı engellileri ayırmaksızın tüm yolcuların güvenli taşınma sistemine alımlarını sağlayacak yeni düzenlemelerin tasarlanmasını arz etti. Bu düzenlemeler Mart 1990'da yayınlandı (http://www.disabilitytravel.com/airlines/air_carrier_act_details.htm, 1 Mart 2014'te erişildi).

Ulaştırma Bakanlığının düzenlemeleri, burada Hava Taşımacılığı Erişim Kuralları olarak tanımlanmıştır ki, engelli bireylerin hava seyahatlerinin geliştirilmesine yönelik çok büyük adımları temsil etmektedir. Bu kurallar yolcuların, havayolu şirketlerinin, havalimanı işletmecilerinin, günde bir milyon yolcu taşıyan sistemi oluşturan anlaşmalı firmaların uygulamak zorunda oldukları sorumlulukları açıkça ifade etmektedir (Bu kurallar yabancı havayolları için geçerli değildir) (http://www.disabilitytravel.com/airlines/air_carrier_act_details.htm, 1 Mart 2014'te erişildi).

Hava Taşımacılığı Erişim Kuralları, engelli bireylerin yolculuk başlangıcından sonuna kadar bu karmaşık sistemde karşılaşılabilecekleri özel problemleri asgari düzeye

indirmek için düzenlenmiştir (http://www.disabilitytravel.com/airlines/air_carrier_act_details.htm, 1 Mart 2014'te erişildi).

1.7. Türkiye’de Havacılık Sektöründeki Son Gelişmeler

Sivil havacılık faaliyetleri ülkelerin gelişmişlik düzeyleriyle paralellik göstermektedir. Ülkemizde sivil havacılık faaliyetleri önceki yıllara göre büyük artışlar gerçekleştirerek günümüzde faaliyetlerini sürdürmeye devam etmektedir. Bu artışlar Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı tarafından yürürlüğe konan uygulamalarla gerçekleştirilmektedir.

Uçak teknolojisi ile sağlanan daha hızlı, daha güvenli, daha konforlu ulaşımın yanı sıra bilet ücretlerinde gerçekleşen iyileştirmeler, havayolu ulaşımının talebini arttırmaktadır. Ayrıca havayolu ulaşımının süresinin diğer ulaşım yöntemlerine göre kısa olması bir rekabet avantajı olarak karşımıza çıkmakta ve zaman maliyetinin düşürülmesini sağlamaktadır.

Her geçen gün artan yolcu sayısı ile en çok yolcunun taşındığı İstanbul, büyük bir hava koridoru olma yolunda ilerlemektedir. Mevcut kapasitenin artırılması ve ihtiyaçların karşılanmasına yönelik olarak şehre yapılacak olan 3. Havalimanı İstanbul’un ve dolayısıyla ülkemizin ileriki yıllarda ülke içinde olduğu kadar uluslararası uçuşlarda da söz sahibi olması ve transit uçuşlar içinde bir köprü görevini üstlenmesi açısından büyük önem arz etmektedir.

Tablo 1. 3: Yolcu trafiği (gelen-giden)

Havalimanları	2013 YILI KASIM SONU			2014 YILI KASIM SONU (Kesin Olmayan)		
	İç Hat	Dış Hat	Toplam	İç Hat	Dış Hat	Toplam
İstanbul Atatürk	15.948.246	31.404.238	47.352.484	17.331.643	35.146.889	52.478.532
İstanbul Sabiha Gökçen(*)	10.960.596	6.053.462	17.014.058	13.803.344	7.874.813	21.678.157
Ankara Esenboğa	8.578.958	1.483.353	10.062.311	8.755.184	1.349.667	10.104.851
İzmir Adnan Menderes	7.133.624	2.384.842	9.518.466	7.641.180	2.489.226	10.130.406
DHMI TOPLAMI	59.136.622	63.182.840	122.319.462	64.783.596	67.748.877	132.532.473
TÜRKİYE GENELİ	70.264.726	69.531.949	139.796.675	78.943.201	76.115.948	155.059.149

Kaynak: <http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx>, 18 Aralık 2014'te erişildi.

Taşınan yolcu sayısına göre İstanbul'u sırasıyla Ankara ve İzmir takip etmektedir. Yıllar itibariyle gerçekleşen bu artışta havalimanı ve havayolu şirketlerindeki artışın yanı sıra bu kuruluşların engelsiz havalimanı kuruluşu olarak yolcu portföyüne engelli kişileri de dâhil etmesinin etkisi görülmektedir. Tabloda da görüldüğü üzere sadece bu dört havalimanı Türkiye geneli toplam yolcu akışının %50 den fazlasını taşınmasında etkin rol oynamaktadır.

İstanbul'a 3. havalimanının yapılması sektördeki gelişimin ve beraberinde gelen değişimi göstermektedir. Türkiye'nin konumu itibariyle hava trafik yoğunluğunun maksimum düzeyde bulunduğu bir bölgede bulunmakta ve yoğunluğun batıdan yavaş yavaş doğuya kaymaya başladığı görülmektedir. İstanbul ise hava trafik yoğunluğunun en fazla olduğu bölgede yer almaktadır. İstanbul'un en kısa yoldan seyahat edebilecek bir güzergâh olması ayrıca uluslararası havayolu şirketleri tarafından da tercih edilen bir üs durumunda bulunması İstanbul'un bu süreçteki önemini gözler önüne sermektedir. Sektörün şimdiki hali böyle olmakla beraber bir sonraki bölümde bu sürece gelene kadar gerçekleşen aşamalardan bahsedilecektir.

II. BÖLÜM

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Önceki bölümde açıklanan engelsiz havalimanı hizmetlerinin gerek engelli ve gerek engelsiz yolcuların seyahat ve yaşam kalitelerine önemli olumlu etkilerinin olması beklenen bir durumdur. Zira hizmetlerin erişilebilirlikleri ve yolculuğun herkes için kolaylaştırılması tarafların bu hizmetlere atfettikleri ve algıladıkları değeri artırır. Engelli bir yolcunun seyahat kolaylığı ve kalitesinin artması onunla birlikte veya ayrı olarak seyahat eden engelsiz yolcuların da daha kolay ve sorunsuz bir yolculuk geçirmelerini sağlar. Bu bağlamda önceki bölümde adı geçen engelsiz havalimanı hizmetlerinin her birinin yolcular nezdinde ayrı bir önem ve değerinin olacağını beklemek gerekir. Bu yüzden bu hizmetlerin yolcuların değer algıları açısından önemi ve yerini anlamak maliyeti yüksek olan bu düzenlemelerin hedef kitlesi ve önceliğini belirlemek açısından da önemlidir.

Buna karşılık literatürde yapılan araştırmada tespit edildiği üzere konuyla ilgili yapılmış bilimsel çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmektedir. Bu bağlamda engelsiz havalimanı hizmetlerinin müşteride oluşturduğu değer algısının “değer analizi” bakış açısıyla ele alınması önceliklerin belirlenmesi ve etkinliğin sağlanması açısından önemlidir.

2.1. Değer Analizi

American Society of Tools and Manufacturing Engineers (1967) göre değer analizi bir malın veya hizmetin en uygun değerinin elde edilmesi için gerekli olan

fonksiyonları, en düşük maliyetle sağlamak amacıyla yürütülen örgütlenmiş, sistematik bir çalışmadır.

Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları (1998) göre değer analizi, bir üründeki veya hizmetteki gereksiz maliyetlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması amacına yönelik, örgütlü ve yaratıcı bir yaklaşımdır. Değer analizinde bir ürünün (veya hizmetin) tasarımı, malzemesi üretim süreci ve özellikle de spesifikasyonları gerekleri her birinin ürün değerine katkısı açısından analiz edilir.

Değer analizi yaklaşımının kurucusu olan Lawrence Miles'e göre değer analizi; ürün, hizmet ya da bunlara ait süreçlere gerek maliyet gerek çaba açısından katkısı olmayan tüm faktörlerin tanımlanarak bunlarla bütünüyle sistematik olarak ilgilenen yöneme denir. Kısaca, müşterinin istek ve beklentilerine cevap vermeyen çaba ve maliyetlerin var olan teknoloji, bilgi ve yeteneklerce daha etkin olarak kullanılmasıdır. Değer analizinin asıl amacı, müşteriye sunulan ürünün güvenilirliğinden, çekiciliğinden ve diğer bütün özelliklerinden herhangi bir azaltmaya gitmeden, ürünü daha az bir fiyatla üretebilme çabasıdır. Diğer bir ifadeyle değer analizi, ürünün özelliklerinden (kalitesinden) bir fedakarlık yapmadan daha az maliyetle ürün ve hizmetin özelliklerini daha fazla geliştirerek müşteriye sunmayı hedefleyen bir yöntemdir (Ho, Cheng, and Fong 2000:179-186).

Rus ve Amerikan mühendislerinin yapmış olduğu ortak tanıma göre ise değer analizi; ürün ve hizmetin parasal değeri olan fonksiyonların tanımlanarak sistematik hale getirilme sürecidir (Mudge 1971, Aktaran: Ho, Cheng, and Fong 2000:179-186).

Başlıgil (1997-98) göre değer analizi, malzemelerde ve satın alınan kısımlarda maliyeti düşürmeyi amaçlayan organize bir çabadır. Değer analizinde;

- Ürünün fonksiyonu nedir?
- Bu fonksiyon gerekli midir?
- Maliyeti nedir?
- Aynı fonksiyonu başka hangi ürün yerine getirebilir?
- Bunun maliyeti ne olacaktır? gibi soruların cevaplarını bulunmaya çalışılır.

Fowler (1990) değer analizinin formülü;

Değer = Hak Etme/Maliyet veya Değer =Müşteri Tatmini/Maliyet

Değer = (Kullanıcının ilk etkisi + Mal kullanımından alınan fayda) / (İlk Maliyet +Takip eden fiyatlandırma) şeklinde ifade edilir.

Burada müşteri tatminini, müşterilerin ürün ve hizmeti kabul edip etmemesi ile belirlenir. Maliyet ise ürünün ilk fiyatlandırılmasından ürün yaşam eğrisi boyunca yapılan tüm fiyatlandırmaları içerir.

2.1.1. Değer Analizinin Fonksiyonu

Değer analizi, bir ürünün dizaynını basitleştirip, üretim sürecini daha ekonomik hale getirerek maliyeti düşürmenin yanı sıra ürünü mümkün olan en fazla faydayı sağlayacak şekilde getirmeyi de amaçlamaktadır (Başlıgil 1997-98). Değer analizi, ürünün dizaynında maximum faydayı elde etmek için tüm kaynakları tarayarak en iyi yöntemi bulmaya çalışır. Bu süreç içerisinde gereksiz maliyetlerin saptanıp süreçten atılmasıyla da verimlilik sağlanacaktır. Ancak gereksiz maliyetleri her zaman ortadan kaldırmak mümkün olmayacaktır. Böyle bir durumda gereksiz maliyetlerin etkisinin en aza indirilmesi gerekmektedir. Ürün içerisinde mal ve hizmeti beraber bulundurduğundan müşterinin tatmini için ikisinin de en iyi biçimi müşteriye sunulmalıdır. Değer analizinin etkinliği müşteriye yarattığı değerle ölçülür.

Gereksiz maliyetlerin oluşmasına sebep olan faktörlerin etkisini azaltmak için öncelikle bir işletmede söz konusu olabilecek maliyetler hakkında yeterli bilgiye sahip olmak gerekmektedir. Bu faktörlerden olan teknik bilgi eksikliği, ilgili problem hakkında teknik bilgiye sahip kişilerin, aynı konu üzerinde çalışmasıyla giderilebilir (Mocan 1985).

Değer analizi, bir üründeki veya hizmetteki gereksiz maliyetlerin belirlenmesi ve ortadan kaldırılması amacına yönelik, örgütlü ve yaratıcı bir yaklaşımdır. Kuruluş, analiz amacı ile sekiz ana işlev grubuna bölünebilir (MPM 1998);

- İnsan gücü kullanımını (personel politikası ve verimlilik için güdülendirme)
- Tesis/ekipman kullanımını (tesis, işletme ve bakım harcamalarının optimum kullanımını)
- Alan kullanımını (kira, ısıtma, bakım),
- Yönetim sistemleri (yeni ofis teknolojileri, yenilikçi yapılar),
- Finansal sistemler (maliyet ve bütçeleme, bilgi),
- Üretim yöntemleri (sürekli ilgi alanı),
- Pazarlama işlemleri (pazarlama çalışmaları, satış, teşvik)
- Kurumsal yapı (gerekli teknoloji, ürün ve pazarlama stratejileri ile uygunluk).

Değer analizinin görevi, ürünün kalitesini düşürmeksizin maliyeti azaltmak amacıyla sistemli ve düzenli çalışmalar yapmaktır. Bunu yaparken, fonksiyonel yaklaşımdan ve ekip çalışmasından yararlanarak bölümler arası işbirliğini sağlamak ve işletmede maliyet bilincini yaymak da değer analizinin görevidir (Başlıgil 1997-98).

2.1.2. Değer Analizinin Prensipleri

Başlıgil, (1997-98) ve Mocan (1985)'in bahsettiği gibi değer analizinin prensipleri üç aşamada incelenmektedir.

Değer analizinin birinci ve en önemli prensibi “Objektiflik” prensibidir. Objektivite, pek çok bilim dalında, hatta yaşamın her döneminde uyulması gereken bir davranış biçimidir. Özellikle işletme biliminde ve yöneticilikte temel kurallardan biri olan objektiflik prensibinin değer analizinde önemi büyüktür.

Objektiflik, tarafsızlık anlamını taşır. Değer analizinde amaç belirlenerek yola çıkılır. Amaç herhangi bir ürün, işlem veya hizmet esas alınarak belirlenmiş olabilir. Değer analizi tekniklerinin objektivite prensibine uyularak kullanılması ile bu amacın gerçekleştirilmesine çalışılır.

Değer analizinin ikinci prensibi, analizi yapılacak olan ürünün mümkün olduğunca başlangıç safhasında ele alınmasıdır. İleri aşamalarda, işletmenin gereksiz maliyetlerden kurtulması gecikir, üründe yapılacak bir dizayn değişikliği, işletmeye belirli bir mali yük getirecektir.

Değer analizinin üçüncü prensibi, organizasyon içindeki tüm uzmanlık bilgilerini bir araya getirmek yani bir sentez yapmaktır. Ürünle ilgili farklı departmanlar, kendilerine yansıyan sorunlarla ve ürünle, kendi katkıları oranında ilgilenirler. Ürünün veya sorunun tümünü, neden sonuçlarıyla dikkate almazlar.

Değer analizi, tüm uzmanlık bilgi ve yeteneklerini toplar ve işletmede departmanlar arasındaki iletişim kopukluğunu giderir. Çünkü değer analizinde ekip çalışması esastır. Ekip çalışması yönetimi, işletme içinde bu bilgi ve iletişim kopukluğunu ortadan kaldıracak en etkili araçtır. Ekip çalışmasında, ilgili bölümlerin sorumlu elemanlarının katıldığı toplantılar düzenlenir. Bu tartışma toplantıları sayesinde, her bölüm diğer bölümlerin yapısı ve sorunları hakkında bilgi sahibi olur.

Elde edilen yani bir araya getirilen bilgi ve deneyimlerden en etkin bir şekilde yararlanılarak ürünle ilgili değerler, ürünün fonksiyonları ve fonksiyon değerleri açık bir biçimde belirlenir. Sonuç olarak ürünün maliyetine ilişkin rakam oluşur.

2.1.3. Değer Analizinin Diğer Maliyet Düşürme Tekniklerinden Farkı

İşletmenin bir bütün olarak çıkarlarını gözetmek, bölümler arası eşgüdümü ve dengeyi sağlamak açısından diğer tekniklere oranla daha geniş bir bakış açısına sahip olduğundan değer analizi, daha çok gereksinim duyulan bir yöntemdir (Okyay 1978).

Diğer tekniklerin tümü üretime başladıktan sonra, başka bir ifade ile üretim oturduktan sonra uygulanmaktadırlar. Hâlbuki değer analizi, özellikle tasarım aşaması olmak üzere her aşamada uygulanabilmektedir (Eilon 1962).

Maliyetlerin düşürülmesini hedef alan diğer yönetim teknikleri incelendiğinde, bunların genellikle mevcut ürüne bağlı oldukları görülür. Özellikle üretim maliyetleri açısından bakıldığında diğer teknikler, ürünün üretim yöntemlerini, daha az masraf ve daha az malzeme kullanımını gerçekleştirecek şekilde düzenlemeye çalışır. Üretimi kolaylaştırmak için ürünün dizaynını, tolerans sınırlarını, metotları vb. değiştirmeyi amaçlar.

Değer analizi de bu konularla ilgilenir. Ancak diğerlerinden daha geniş kapsamlı bir yöntemdir. Değer analizi tekniğine amacın veya ürünün fonksiyonunun sınanması ile başlanır. Bunun sonucunda gereksiz fonksiyonlar saptanarak ortadan kaldırılır. Amaç gerekli fonksiyonların uygun güvenilirlikte ve kalite standartları içinde en az maliyetle yerine getirilmesini sağlamaktır. Değer analizinin objektiflik prensibi, yüksek masraf bölgelerinin sınanması yoluyla kârı arttırmaktır. Bu da gereksiz maliyetlerin ortadan kaldırılmasıyla gerçekleştirilebilecektir (Başlıgil 1997-98).

2.1.4. Fonksiyon Kavramı

Günümüzde, ürünlerin genellikle herhangi bir gereksinimi karşılamak amacıyla üretildiği ve hemen hemen her ürünün yaratılmasında “kullanım” fonksiyonunun göz önüne alındığı görülmektedir. Çağımızdaki gelişmeleri yakalamak amacıyla fonksiyonların hızla değişmesi ve artması söz konusudur. Gereksinimler değiştikçe ve yenileri ortaya çıktıkça, bu gereksinimleri giderecek ürünlerin fonksiyonları da değişmekte veya mevcut ürünlere yeni özellikler kazandırılma gereği ortaya çıkmaktadır.

Fonksiyon, ürün veya hizmette kazandırılmış özellikler tarafından belirlenen performans (işlerlik+işlev) düzeyidir. Fonksiyon, belirlenmiş performans düzeyine ulaşmak için ürün veya işlemin görevi ve amacıdır (Mocan 1985).

Üreticinin amacı, ürettiği mamulün gereksinimlere cevap verecek fonksiyon veya fonksiyonlara sahip olması ve müşterinin gereksinimi karşılayarak fayda

yaratmasının yanında, ihtiyaçlarını karşılayabileceği bu ürüne ulaşma durumu maddi ve manevi makul olmalıdır.

Değer analizinin amacı, ürünün gerekli fonksiyonları, kalite, güvenilirlik ve satılabilirliğe zarar vermeksizin en düşük maliyetle yerine getirmesini sağlamak olduğuna göre bunun için öncelikle ürünün fonksiyonlarının belirlenmesi ve bunların değerlendirilmesi gerekecektir (Başlıgil 1997-98).

Ancak havalimanları maliyetli yapılanmalardır. Bu yüzden yapışları esnasında gereksiz maliyetlere yer yoktur. Araştırmada engelsiz havalimanında sunulan hizmetlerin algılanan değer i ile diğer değerkenler ilişkilendirilmiştir. Müşterinin algılanan değer i ile tüketim davranışı arasındaki etkileşim ele alınmıştır.

Hizmet kalitesi ve değer ölümünün engelsiz havalimanı hizmetlerine uygulanmasına yer verilmiştir. Şimdiye kadar yapılan hizmet kalitesiyle ilgili araştırmalar engelsiz havalimanı hizmetlerine ve engelli yolculara uygulanmadığından bu yönüyle diğer araştırmalardan farklılık göstermektedir. Havayolu taşımacılığı açısından değerirme maliyetlerinin ölümü ve sınıflandırılması yapılmıştır.

Kalite, güvenilirlik ve kullanım kolaylığı havalimanlarının ne çıkan özellikleridir. Her unsurlarının kattığı değer farklıdır ve kişinin durumuna göre farklılık gösterebilir. nemli olan değerli unsurların yolcunun tüketim davranışını etkileme durumudur. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu tarafından değer oluşturup oluşturmadığına ilişkin bilimsel çalışma bulunmamaktadır. Bu yüzden değer hayati önem taşımaktadır. Değer analizi endeksleri doğrudan paylaşılmadığı için sağlıklı bir analizin yapılması mümkün değerildir. Ancak bu hizmetlerin yolcuda oluşturduğu algılanan değerin ölümü mümkün olabileceğinden algılanan hizmet kalitesi üzerinden algılanan değer dikkate alınarak müşterilerin bu hizmetlere atfettikleri değer ve bu değer üzerinden yapılacak sıralamanın uygulanması mümkün olacaktır.

Tam da bu noktada değer, tüketim ve değiştirme maliyeti arasındaki ilişki devreye girer. Çünkü değiştirme maliyeti algılanan hizmetten etkilenmektedir. Algılanan hizmete sınıflandırma katmasıyla literatürde ilk olma özelliğine sahiptir. Yolcunun tercih etmesi ya da etmemesi halinde katlanmak zorunda olduğu bir takım maliyetler söz konusudur. Bu çalışma, sunulan hizmetlerin müşteri açısından değer oluşturup oluşturmadığına odaklanmaktadır. Hizmet sektöründe ürün değeri algılanan hizmet kalitesiyle yakından ilgili olacaktır. Ek 1: Uygulamada Kullanılan Anket ile hizmet listesinde yer alan hizmetlerden en çok hangilerinin alınan hizmet açısından önemli görüldüğünü ortaya çıkarmak amaçlanmaktadır. Konuyla ilgili ayrıntılı bilgi bir sonraki bölümde aktarılacaktır.

2.2. Değiştirme Maliyeti

Jackson (1985) değiştirme maliyetini, bir müşterinin kullandığı markayı değiştirmesi halinde ortaya çıkan ekonomik, fiziksel ve psikolojik maliyetlerin bütünü olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımdan da anlaşıldığı üzere değiştirme maliyeti, müşterilerin rakip firmaların ürünlerine yönelmesinin engelleyen/caydırıcı maliyetlerdir (Klemperer 1995).

Guiltan (1989) değiştirme maliyetini dört ana başlı altında inceleyerek Klemperer'in (1987) yaklaşımını geliştirmiştir: (1) Anlaşmadan doğan (contractual) maliyet, (2) Kurulum (set-up) maliyeti (yeni ürün arama, değerlendirme ve öğrenme), (3) Risk ya da süreklilik maliyeti ve (4) Psikolojik maliyet.

Burnham, Frels and Mahajan (2003) ise değiştirme maliyetini; prosedürel, ilişkisel ve finansal maliyet olmak üzere 3 alt boyutta ele almaktadır. Analizde hem değiştirme maliyetini etkileyen değişkenler (ürün özellikleri, tüketicinin yatırımı, bireysel faktörler) hem de değiştirme maliyetinin sonuçları (yeniden satın alma eğilimi, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyeti ilişkisine etkisi) test edilmiştir.

Değiştirme maliyetlerinin boyutları şu şekilde gerçekleşmektedir:

2.2.1. Finansal Maliyet

Müşterinin tercihini değiştirmesinin sonucunda katlanacağı maliyetlerinin maddi olarak neticelendiği maliyet kalemidir. Finansal maliyet, müşterinin tercihini değiştirmesi sonucu olarak katlandığı para ve fayda kaybı maliyetlerinden oluşmaktadır.

a) Parasal Maliyet

Müşterinin kullandığı markayı değiştirmesi halinde, yeni markayı kullanmak için yapması gereken harcamadır (Porter 1998a; Klemperer 1995; Sharma vd. 1997; Sharma 2003; Burnham, Frels and Mahajan 2003). Bu çalışmada yolcuların kullandığı havalimanı ve havayolu şirketini değiştirmesi halinde yeni havalimanı veya havayolu şirketini tanınması için yapması gereken harcamalardır.

b) Fayda Kaybı Maliyeti

Daha önce kullanılan markadan elde edilen bir takım avantajların yeni bir markanın tercih edilmesi halinde kaybedilmesinin maliyetidir (Burnham, Frels and Mahajan 2003). Bu maliyet, firmalar tarafından belirlenebilen (Klemperer 1987) ve genellikle firmaların mevcut müşteri portföyünü koruyabilmek amacı ile sundukları ek ekonomik imkânlardan (üyelik programları, indirimler vb. gibi) kaynaklanmaktadır.

2.2.2. Prosedürel Maliyet

Prosedürel maliyet, müşterinin tercihini değiştirmesi sonucunda katlanmak zorunda kalacağı değerlendirme, kurulum ve öğrenme maliyetlerini kapsamaktadır.

a) Değerlendirme Maliyeti

Müşterinin, farklı bir firmayı tercih etmesi halinde alternatif markaları değerlendirmek için harcayacağı zaman ve çabadan kaynaklanan maliyetidir (Burnham, Frels and Mahajan 2003; Jones, Beatty, and Mothersbaugh 2002; Porter 1998b). Bu çalışmada müşterinin tercih yaparken alternatiflerin engelsiz havalimanı kuruluşu olup olmaması ve engelsiz havalimanı kuruluşlarının sunduğu hizmetlerin geçmiş

deneyimlerine göre farklılık gösterme durumlarını değerlendirmek için harcanılan zaman ve çaba maliyetinden oluşmaktadır.

b) Kurulum (Set-up) Maliyeti

Kurulum maliyeti, yeni markanın satın alınması için ilgili firma ile bağlantı kurulması ve ürünün satın alınması sürecinde ortaya çıkan zaman ve çabadan kaynaklanan maliyettir (Guiltanan 1989; Burnham, Frels and Mahajan 2003). Çalışmayla engelsiz havalimanı kuruluşu olabilmek için uygun teknik yapılanmanın sağlanması, gerekli izin ve belgelerin alınmasıyla bunlar için harcanan zaman ve çaba neticesinde ortaya çıkan maliyettir.

c) Öğrenme Maliyeti

Müşterinin, yeni markayı etkin ve hızlı bir şekilde kullanılabilmeyi öğrenebilmesi için harcaması gereken çaba ve zamandan kaynaklan (Klemperer 1995; Porter 1998b; Beatty, Jones ve Mothersbaugh 2000; Jones, Beatty and Mothersbaugh 2002) ve bir kez katlanılan maliyet algısıdır (Nilssen 1992). Özellikle tüm markalar fonksiyonel olarak benzer olsalar da eğer bir markanın kullanımı ile diğer bir markanın kullanımı farklı ise ve öğrenilen şeyler satın alma sonrasında yeni markaya adapte edilemiyorsa öğrenme maliyetinden söz edilebilir ve bu durumda farklı bir markayı etkin bir şekilde kullanabilmek için çaba sarf edilmesi gerekebilir (Klemperer 1987).

Engelsiz havalimanı kuruluşu kavramının ülkemiz için yeni bir kavram olması, isminden hitap ettiği kesimin tahmin edilebilmesinin yanında projenin detaylarının tam olarak sadece sınırlı kişiler tarafından bilinmesi sebebiyle projenin ayrıntılarını ve uygulama alanı etkin ve hızlı şekilde öğrenmek için katlanılan maliyetlerdir.

2.2.3. Psikolojik Maliyet

Değiştirme maliyetleri, bir takım psikolojik ve duygusal maliyetleri de içerebilmektedir. Psikolojik maliyet müşterinin aldığı hizmeti, doğru kişiden aldığı konusunda tereddüdünden kaynaklanan maliyettir.

a) İlişkisel Maliyet

Değiştirme maliyeti, tüketicinin belirli bir tedarikçi (satıcı) ile zaman içinde oluşturduğu ilişkiden de kaynaklanabilir (Heide ve Weiss 1995). İlişkisel maliyetin iki alt boyutu bulunmaktadır. Bunlar, kişisel ilişki kaybı ve marka (firma) ilişkisinin kaybıdır (Burnham, Frels and Mahajan 2003).

Jones, Beatty and Mothersbaugh (2002) ilişkisel maliyeti sürekli olarak aynı ürünün kullanılması ile elde edilen ilişki için harcanan çaba, para ve zamanla ilgili tüketici algısı olarak tanımlanmakta ve batmış (sunk) maliyet olarak adlandırılmaktadır. Buradaki ilişki, ürünün özelliklerine göre kişi-personel ve/veya kişi-firma arasında olabilir(Sabol, Sing ve Sirdeshmukh 2002: 15-37).

Müşteri ile uzun süreli ilişki kurmak ve bu ilişkiyi sürdürebilmek için sürece değer yaratan faaliyetler katılmalıdır. Oluşturulan değerler müşteri ile firma arasındaki ilişkinin güçlenmesini sağlayacaktır. Çünkü müşterinin katlanacağı maliyet bir ürün aldığı anda ondan sağlayacağı fayda ve değer içindir.

b) Belirsizlik Maliyeti

Tüketici sürekli olarak kullandığı, bu nedenle performansını ve kalitesini bildiği bir ürünü bırakıp, rakip ürünü kullanmaya karar verdiğinde beklentinin tercih ettiği yeni ürün ile karşılanamaması riskiyle yüzleşmesi gerekecektir (Sharma and Patterso 2000). Bu durumda, müşterinin yeni (başka) bir firmadan ürün satın almasının neden olduğu belirsizlikten dolayı algılanan maliyet, belirsizlik (Jones, Beatty and Mothersbaugh 2002), stres (Sharma 2003), başarısızlık riski (Porter 1998b), kalite belirsizliği (Klemperer 1995), algılanan risk (Cunningham ve Lee 2001) ya da ekonomik risk (Brunham vd. 2003) olarak adlandırılmaktadır. Çalışmada teknik yapıların standart olması kısmen belirsizlik maliyetini azaltsa da hizmetlerin farklı personeller tarafından sunulması bazı belirsizlik maliyetinin oluşmasına sebep olabilmektedir.

Bu çerçevede engelsiz havalimanı kuruluşlarında sunulması önerilen hizmetlerden hangilerinin müşteriler açısından değerli görülerek değiştirme maliyeti

oluşturduğunun incelenmesi çalışmanın temel amaçları arasında yer almaktadır. Araştırma konusuyla ilgili mevcut çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

Öğüt, İraz ve Zerenler (2007) göre işletmelerin “değerli” olabilmeleri için yönetim katmanlarının “bilgi”nin önemini kavramış olmaları ve “bilgi yönetimi” ni etkinlikle gerçekleştirmeleri zorunludur. Bu zorunluluk, bilginin de işletmeler tarafından “değer”e dönüştürülmesi sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bu noktada, değer mühendisliği ile bilgi yönetimi uygulamalarının çakıştığı gözlemlenir.

Örnek (2003) değer mühendisliği uygulamalarının büyük oranda başarıyla sonuçlandığını vurgulamaktadır. Örnek’e göre bu sayede ürünün kalitesi, kullanılabilirliği müşteri tatmini artmıştır. Diğer yandan maliyetlerde (tasarruflardan kaynaklanan) çarpıcı düşüşler görülmüştür.

Duran (2007) göre değer analizinde her takım kendi bulgularını tasarlama ve buluşları uygun hedeflere taşıma sorumluluğunu da yüklenmektedir. Birçok firmanın, örgütün dışında bulunan satıcılara ve uzmanlara danışmadan değer analizini geliştirdiği görülmüştür. Bunun sonucunda da bu yöntemden beklenen faydaya tam olarak ulaşamamışlardır.

Shy (2002) piyasa payı ve fiyatlardan yola çıkarak değiştirme maliyetinin parasal değer olarak tahmin edilmesini sağlamak amacı ile bir model geliştirmiş ve İsrail telekomünikasyon sektörü ile Finlandiya bankacılık sektörü üzerinde değiştirme maliyetini tespit etmeye çalışmıştır. Greaney (2000) ve Benito, Pedersen ve Petersen (2002) ise değiştirme maliyetlerinin dış ticaret politikaları üzerine etkisini incelemiştir.

Feick, Lee ve Lee (2001) Fransa GSM sektöründe yaptıkları araştırmada; değiştirme maliyetinin memnuniyet ve sadakat arasındaki ilişkide ılımlaştırıcı değişken olduğu ve yüksek değiştirme maliyetine sahip abonelerin sadakat tutumlarında memnuniyete olan duyarlılıklarının azaldığı belirlenmiştir.

Aydın, Yücel ve Özcan (2004) Türk GSM sektöründe yaptıkları araştırmada; değiştirme maliyetinin gerek müşteri memnuniyeti ile müşteri sadakati gerekse operatöre duyulan güven ile müşteri sadakati arasındaki doğrudan ilişkilerde ılımlaştırıcı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Değiştirme maliyetinin gerek müşteri memnuniyetinin gerekse operatöre duyulan güvenin müşteri sadakati üzerindeki etkisini negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Bloemer, Ruyter ve Wetzels (1998) Belçika'da sağlık merkezleri, tiyatrolar, eğlence parkları, süper marketler ve fastfood restoranları kapsayan çalışmasında sadakatin; değiştirme maliyeti ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki etkileşime bağlı olduğu görülmüştür. Beatty, Jones ve Mothersbaugh, (2000) ABD'de 228 banka ve 206 kuaför müşterisi üzerinde yaptığı araştırmada, değiştirme maliyetinin tüketicinin yeniden satın alma eğilimini pozitif yönde etkilediği ve yeniden satın alma eğilimi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkide etkili olduğu belirlenmiştir.

Bu nedenle değiştirme maliyetinin etkisini daha iyi ortaya koyabilmek için etkileşim içinde olduğu önemli bir unsur olan hizmet kalitesi ile beraber incelenmelidir. Değiştirme maliyeti ile hizmet kalitesi arasında doğru orantılı bir ilişki belirlenir. Hizmet kalitesi artınca değiştirme maliyeti de artar. Böylece müşterilerin daha az değiştirme trendi göstermesi beklenir.

Literatür dikkate alındığında hizmet kalitesi müşterilerin hizmete ulaşmadan önceki beklentileri ile gerçekleşen deneyimleri arasında ilişkiyle açıklandığı görülmektedir. Müşterilerin beklentileri ne kadar çok karşılanmışsa hizmet kalitesi algısı o kadar yüksek olacaktır. Hizmet kalitesi konusunda yapılan çalışmalardan bazıları aşağıdaki gibidir.

Karaahmetoğlu (2008) SERVQUAL hizmet kalitesi modelinden yararlanılmıştır. Model ile müşterilerin havayolu işletmelerinin hizmetleri ile ilgili beklentileri ile aldıkları hizmete yönelik algılamaları tespit edilmiş ve algılanan hizmet kalitesinin düzeyi belirlenmiştir. Havayolu işletmelerinin hizmet kalitesi açısından karşılaştırılması amacıyla, İstanbul Atatürk Havalimanı'nı operasyonlarının merkezi olarak belirleyip

faaliyetlerini sürdüren Türk Hava Yolları, Atlas Jet Havayolları ve Onur Havayolları'nın iç hat seferlerindeki yolcular üzerinde yapılmıştır. Her üç havayolu işletmesi içinde sosyo-demografik özellikler ile algılanan hizmet kalitesi arasında bulunan ilişki negatif yönde ve anlamlıdır. Yolcuların gelir ve öğrenim düzeyleri arttıkça algıladıkları hizmet kalitesinde bir azalma meydana gelmektedir. Yolcuların seyahat sıklıkları ile algılanan hizmet kalitesi arasında Türk Hava Yolları ve Atlas Jet Havayolları için negatif yönde bir ilişki tespit edilmiştir. Yolcuların seyahat sıklıkları arttıkça algıladıkları hizmet kalitesinde azalma görülmektedir. Onur Havayolları yolcularının seyahat sıklıkları ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Türk Hava Yolları, Atlas Jet Havayolları ve Onur Havayolları müşterilerinin algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişki de araştırılmış aralarında pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların algıladıkları hizmet kalitesindeki artış ile birlikte memnuniyet düzeyleri de artmaktadır. Havayolu ulaştırma hizmetlerine yönelik beklentiler ve algılamalar karşılaştırıldığında ise, Türk Hava Yolları, Atlas Jet Havayolları ve Onur Havayolları yolcularının beklentileri ile algılamaları arasında her bir yargı çifti için anlamlı bir fark olduğu ortaya çıkmıştır. Beklentiler ile algılamalar arasında her bir havayolu işletmesi için, hizmet kalitesi boyutları düzeyinde de anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Alkoç (2004) Türk Hava Yolları araştırmasında; yolcuların gelir düzeyi, öğrenim düzeyi ve seyahat sıklıkları ile algıladıkları hizmet kalitesi arasında negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Yolcuların algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca yolcuların beklentilerinin en yüksek olduğu konunun güvenilirlik olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yiğit (2011) Türk Hava Yolları üzerinde yaptığı çalışmada tüketicinin hizmet algısının sadakat üzerine anlamlı bir etkisi olduğuna ulaşmıştır. Özellikle marka imajının algılanan kalitesi çalışan alt bileşeninin ve algılanan genel kalitenin diğer bileşenlere göre etkisi daha fazla göze çarpmaktadır. Sadakat üzerine marka denkliği bileşenlerinin toplam etkisi yüksek seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ancak literatürde kullanılan hizmet kalitesi ölçeklerinin hiçbirinin engelsiz havalimanı hizmetleri ve engelli yolcuların beklentileri dikkate alınarak geliştirilmediği ve buna uygun olmadığı görülmektedir. Dolayısıyla engelsiz havalimanı hizmetlerini esas alan bir hizmet kalitesi ölçüm aracının geliştirilmesi ihtiyacı doğmuştur.

Çalışmanın amacı; engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcuya sağladığı değer ile değiştirme maliyeti arasındaki ilişkinin araştırılmasıdır. Müşterinin algıladığı değer değiştirme eğilimini etkiler. Müşteride oluşan değer ile değiştirme eğilimi arasındaki ilişki müşteri sadakatinde belirleyicidir. Katlanılacak olan değiştirme maliyeti müşterilerin seçiminde büyük öneme sahiptir. Böylece hizmet sektöründe ürünün değeri algılanan hizmet kalitesiyle yakından ilgili olacaktır. Hizmet kalitesi ile ürünün algılanan değeri arasında pozitif yönlü doğru bir orantının gerçekleşmesi beklenmektedir. Hizmet kalitesinin artması müşterinin gözünde hizmetin algılanan değerini de artıracak ve müşteri sadakati ile sonlanacaktır. Değiştirme maliyeti yüksekse müşteri sadakat eğiliminde olacaktır. Değiştirme maliyetinin düşük olduğu durumlarda ise müşterinin sadakat eğilimini terk etmesi muhtemeldir. Bu nedenle çalışmada genel olarak hizmet kalitesi, müşteri sadakat maliyeti, değiştirme maliyeti ve müşterinin algıladığı değer arasındaki ilişkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır.

III. BÖLÜM

3. ENGELSİZ HAVALİMANI HİZMETLERİNİN DEĞİŞTİRME MALİYETİNE ETKİSİ

3.1. Araştırmanın Konusu, Amacı ve Kısıtlılığı

Bu çalışma engelsiz havalimanı hizmetlerinin müşteriler için yarattığı değer ve müşterilerin havalimanı/havayolu tercihlerine ilişkin değiştirme maliyetleri arasındaki ilişkileri konu almaktadır.

Bu çerçevede araştırmanın amacı engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu açısından oluşturduğu değer ile havalimanı/havayolu şirketi tercihinin ilişkisine ilişkin değiştirme maliyetleri arasındaki ilişkilerin araştırılmasıdır. Çalışmanın Kastamonu il merkezinde yaşayan havayolu ulaşımını en az bir kere kullanmış engelli ve engelsiz yolcular üzerinde 1 Nisan 2014-31 Mayıs 2014'te uygulanmış olması ve bütçesi araştırmanın kısıtlılığını oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Önemi

Bu araştırmaya teorik açıdan bakıldığında; yolcuların havayolu seyahatini tercih ederken, havalimanının engelsiz olup olmama durumunun tutumlarını etkileyip etkilemediği ve bu tutumların yolcu türünün engelli ya da engelsiz olma durumuna göre farklılık gösterip göstermediğinin saptanması açısından önemlidir. Bu bağlamda

araştırma yolcularının engelsiz havalimanı kapsamında yapılan uygulamalardan ne kadar haberdar oldukları ve ne derece önemsedikleri bilgisini de ortaya koyacaktır.

Araştırmaya sosyal sorumluluk açısından bakıldığında; engelsiz havalimanı kapsamındaki uygulamaların öğrenilmesi için engelli ve engelsiz yolcular havayolu ulaşımını deneyebilir ve engelsiz havalimanı hizmetlerinin ne olduğunu görmek isteyebilirler. Engelsiz havalimanı tanıtımlarıyla engelsiz havalimanı hizmetlerinin daha iyi anlaşılması sağlanarak engelsiz havalimanı kuruluşlarının tercih edilmesine katkıda bulunulabilir. Engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip havayolu şirketlerinin Sun Express ve Corendon Airlines ile sınırlı kalması engelsiz havalimanlarını bu şirketlere bağlı kılmaktadır. Engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip işletmelerin büyük kısmını yer hizmetleri ve terminal işletmelerinden oluşturmaktadır. Özellikle engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip DHMİ'lerin sayısı toplam engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip işletmelerin sayısı içinde %50'den fazla paya sahiptir.

Bir havalimanının engelsiz havalimanı ilan edilebilmesi için havalimanı/terminal işletmecisinin, yer hizmetleri kuruluşunun ve havayolu şirketinin engelsiz havalimanı kuruluşu olması gerekmektedir. Bu üç kurumun beraber engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip olması şuan için nadir görünen bir durum olsa da ilerleyen zamanlarda bu durumun artması beklenmektedir.

Askeri hava üssüne sahip havalimanları haricinde Türkiye'de sadece İstanbul ve Antalya'da iki havalimanı bulunduğu bilinmektedir. Engelsiz havalimanlarının engelsiz havayolu şirketine bağımlı olduğu da bir gerçektir. Engelsiz havayolu şirketi olarak sadece Sun Express ve Corendon Airlines bulunmaktadır. Corendon Airlines'in uçuşlarının sadece yurt dışı ile sınırlı kalması, Sun Express'in ise Alanya-Gazipaşa Havalimanı'ndan uçuşlarının sadece yurt dışına olması ancak Antalya Havalimanı'ndaki uçuşlarının İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'na gerçekleştirildiği görülmüştür. Sonuç olarak Corendon Airlines'in yurt içi seferlerinin bulunmayışı Sun Express'in ise bir ilde iki havalimanı bulunan havalimanlarından sadece Antalya Havalimanı ve İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı seferlerinden dolayı bu iki havalimanı için engelsiz havalimanı tercih edilebilirlik şartlarını sağlamaktadır.

Gidilecek yerin farklılık göstermesinden kaynaklanan yer hizmetleri kuruluşunun değişmesi sebebiyle de yolcu için orası engelsiz havalimanından engelsiz havalimanı kuruluşlarına dönüşebileceği bir gerçektir. Çünkü daha öncede belirtildiği gibi engelsiz havalimanı olmanın gereklerinde havalimanı/terminal işletmecisinin, yer hizmetleri kuruluşunun ve havayolu şirketinin üçünün beraber engelsiz havalimanı kuruluşu olması gerekmektedir. Corendon Airlines'in uçuşlarının yurt dışı ile sınırlı kalması sebebiyle yurt içinde engelsiz havalimanı tercih edilebilirliği açısından Antalya Havalimanı ve İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'na katkı sağlamamaktadır. Sun Express'in uçuşlarının İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'na olmasından dolayı İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'nın engelsiz havalimanı olmasına imkan tanımaktadır. Şuan için engelsiz havalimanı tercihi kapsamında iki il içinde havalimanları arasındaki mesafenin yolcu tercihinde özellikle hangisinin yakınsa onun tercih edilmesi ve gidilecek yerin belirleyici olması sebebiyle çok fazla tercih imkanının bulunmaması, engelsiz havalimanını tercih edilebilirlik açısından anlamlı kılmasa da engelsiz havalimanı kuruluşunun seçimine imkân sağlamaktadır. Bu yüzden engelsiz havalimanına göre özellikle engelsiz havayolu şirketlerinin tercih edilebilirliğinin artması beklenmektedir.

Engelsiz havalimanı kuruluşu olan havayolu şirketlerinin azlığı, gidilecek bölgeye göre farklılık gösteren yer işletmelerinin olması ve illere göre farklılık gösteren havalimanı/terminal işletmeleri mevcut durumu karmaşık hale getirirse de daha bilinçli yolcu profili ve topluma duyarlı havayolu şirketlerinin sürece olumlu katkısının olacağı düşünülmektedir.

Yolcuların tercihinde engelsiz havalimanına göre engelsiz havalimanı kuruluşunun kararında etkili olmasının altında engelsiz havalimanı kuruluşu olan havayolu şirketinin tüm uçuşlarında engelsiz havalimanı kuruluşu hizmetlerini sunması yatmaktadır. Yani bir havayolu şirketi engelsizse tüm havalimanlarından yapacağı uçuşların engelsiz olduğu anlamına gelmektedir. Engelsiz havalimanı kuruluşu olan yer hizmetleri ve havalimanı/terminal işletmelerinin sayısının engelsiz havayolu şirketine göre fazla olması, farklı havalimanlarında farklı şirketlerin bulunması durumu araştırma maliyetine bağlı kılmaktadır.

Engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu tarafından değer oluşturup oluşturmadığına ilişkin bilimsel çalışma bulunmadığı için ihtiyaçlar doğrultusunda ortaya çıkmıştır. Değer analizi, değiştirme maliyeti, müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havalimanı tercih maliyeti ve engelsiz havalimanı tercih maliyetini bir arada içeren çalışma olmadığı için ve Değer analizi, değiştirme maliyeti, müşteri sadakat maliyetiyle ilgili ayrı ayrı yapılmış çalışmalarda engelli ve engelsiz kişilerin düşüncelerine yer verilmediği için diğer araştırmalardan farklılık göstermektedir. Algılanan hizmete sınıflandırma katmasıyla literatürde ilk olma özelliğine sahiptir.

3.3. Araştırmanın Değişkenleri

Ülkemizdeki hava meydanlarında engelsiz havalimanı kapsamında çok sayıda uygulamanın olduğu gözlenmektedir. Yapılan bu uygulamaların yolcular açısından önemini değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda sunulan hizmetler 7 ana kategoride toplanmıştır. Bu 7 ana kategorinin belirlenmesi için detayları takip edilen bölümlerde sunulan bir dizi veri toplama ve analiz işlemi gerçekleştirilmiş ve elde edilen bulgular ışığında engelsiz havalimanı hizmetleri 7 ana faktörde isimlendirilmiştir. Engelsiz havalimanı hizmetlerini; engelliye destek hizmetleri, engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik, engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar, problemsiz seyahat, görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar, ulaşılabilirlik standartları ve hizmet kalitesi faktörleri oluşturmaktadır. Bu 7 ana kategori de toplanan hizmetlerin yolcuların değiştirme tutumları üzerindeki etkileri incelenmiş ve bu tutumların değiştirme maliyetlerine yansımaları 3 kategoride isimlendirilmiştir. Değiştirme maliyetlerini; müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havalimanı tercih maliyeti ve engelsiz havayolu tercih maliyeti faktörü oluşturmaktadır. Belirttiğimiz bu faktörlerin detayları aşağıda hipotezleriyle beraber detaylandırılacaktır.

Müşteri sadakat maliyeti kapsamında; engelli ve refakatçisine ücretsiz uçuş imkânının verilmesi, yolcuların mil puanları, ödül biletleri, indirim ve diğer faydalar, müşterisi olduğu firmanın sunduğu hizmetlerden haberdar olması açısından zaman maliyetini azaltmasına yer verilmiştir.

Engelliye destek hizmetleri kapsamında; engelli yolcu yardım isteme bankosu, engelli check-in, engelli WC, engellinin bagaj ihtiyacının karşılanması, her bireyin bir engelli adayı olması, engelliye ve refakatçisinin yardım ihtiyacının karşılanmasına yer verilmiştir.

Engelliye destek hizmetlerinin sağlanması yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelliye destek hizmetleri müşterinin sadakatini arttıracaktır.

H1: Engelliye destek hizmetleri müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik kapsamında; engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımında engelli veya genel asansörlerden yararlanabilmesi, yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, engelsiz havalimanında/terminalde kot farkı giderilmesi veya uygun ulaşım imkânı sağlanması engellilerin rahat hareket edebilmesi, engelsiz havalimanındaki uygun donanımlı engelli WC'ye (yardım zili, tırabzanlar, WC içi manevra genişliği vb.) yer verilmiştir.

Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik ile engelli yolcunun havalimanı içerisinde rahatlıkla hareket etmesine imkân sağlayarak yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik müşteri sadakatini arttıracaktır.

H2: Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar kapsamında; yönlendirme levhalarına (WC, check-in, danışma, yeme-içme tesislerinin yönünü işaret eden levhalar), uyarı levhalarına, uyarı ve yönlendirme levhalarının birçok dilde sunulmasına, engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen yardım çağrı ve acil durum butonuna yer verilmiştir.

Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar ile engelli yolcunun başkasına bağımlı olmadan seyahatine imkân sağlayacaktır. Böylece engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar müşteri tarafından tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H3: Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Problemsiz seyahat kapsamında; yardımsız iniş-biniş platformuna, hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın korunmasına, uyarıcı uygulamalara ve transit yolcuların bağlantı seferlerinde yardım ihtiyacının karşılanmasına yer verilmiştir.

Yolcunun problemsiz seyahat etmesi daha sonra yapacağı seyahatlerde belirleyici olacaktır. Problemsiz seyahatin gerçekleştiren müşteri seyahatini tekrarlayacaktır.

H4: Problemsiz seyahat müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar kapsamında; engelli yolcunun rehber köpeği ile seyahat etmesine olanak sağlanırken, yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. konularında talebi doğrultusunda yolcuya davranış tarzına yer verilmiştir.

Görme ve duyma engelli yolculara davranış tarzı seyahatini tekrarlamasında belirleyici olacaktır. Görme ve duyma engelli yolculara davranış tarzı iyiye yolcular seyahati tekrarlayacaktır.

H5: Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Ulaşılabilirlik standartları kapsamında; yeni inşa edilecek havalimanlarında/terminallerde, TSE'nin ulaşılabilirlik standartlarının sürdürülmesi, uçak içi dar koridorlarda kullanmak üzere, hareket kolaylığı sağlanması için özel

tasarlanmış yeterli sayıda tekerlekli sandalye havalimanında bulundurulmasına yer verilmiştir.

Ulaşılabilirlik standartları ile engelli yolcunun belirli alanlarda sınırlanması önlenmektedir. Ulaşılabilirlik standartlarının sürdürülmesi müşterinin seyahatini tekrarlamasında etkili olacaktır.

H6: Ulaşılabilirlik standartları müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Hizmet kalitesi kapsamında; engelli yolcunun biletinin veya rezervasyonunun olması halinde mağdur edilmemesine, uzun tehirler ve konaklama gerektiren durumlarda sunulması gereken hizmetler için engelli yolculara öncelik verilmesine, uçak içi koridorlarda engelli yolcunun tekerlekli sandalyesi ile ilerleyebilmesine, engelli yolcu için hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmana ilişkin sınırlamalar erişilebilir formatlarda sunulmasına, uçuş güvenliğine, engelli ile iletişime, kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikâyetlerinin ele alma politikalarını uygulamalarına, engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşlara (havalimanı/terminal işletmecisi, yer hizmetleri, havayolu kuruluşları), hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden ücret talep edilmemesi hususuna, personellerin ve kurum/kuruluşların engelsiz havalimanı projesine hassasiyetine, engelli yolcuya hizmet veren personelin görev tanımları oluşturulmasına ve personele eğitim verilmesi, emniyet önlemlerinin geliştirilmesi, engelsiz havalimanı projesi kapsamında ilgili kuruluşlar (Havalimanında Bulunan Havalimanı İşletmecisi ve Terminal İşletmecisi, Yer Hizmetleri Kuruluşları, Havayolu Kuruluşları) tarafından kendi sorumluluk alanlarındaki ilişkin kalite hizmetlere standartları oluşturulmasına, çağın gerekleri doğabilecek ihtiyaçlar ve gelişmeler ile AB uyum çerçevesinde projenin revize edilmesine yer verilmiştir.

Yolcunun beklediği hizmet ile aldığı hizmet örtüşüyorsa ya da beklediğinden fazla hizmet almışsa müşteri seyahatini tekrarlayacaktır.

H7: Hizmet kalitesi müşteri sadakat maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engelsiz havayolu tercih maliyeti kapsamında; havayolu şirketinin engelsiz olup olmadığını araştırmak için gerekli olan zaman ve çaba maliyeti, havayolu şirketinin engelsiz havayolu hizmetlerinin olması ve hizmetlerin iyi olmasına, uçuşların engelsiz havalimanından olmasına yer verilmiştir.

Engelliye destek hizmetlerinin sağlanması yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelliye destek hizmetleri engelsiz havayolu tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H8: Engelliye destek hizmetleri engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik ile engelli yolcunun havalimanı içerisinde rahatlıkla hareket etmesine imkân sağlayarak yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik engelsiz havayolu tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H9: Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar ile engelli yolcunun başkasına bağımlı olmadan seyahatine imkân sağlayacaktır. Böylece engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar engelsiz havayolu tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H10: Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Yolcunun problemsiz seyahat etmesi daha sonra yapacağı seyahatlerde belirleyici olacaktır. Problemsiz seyahat engelsiz havayolu tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H11: Problemsiz seyahat engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Görme ve duyma engelli yolculara davranış tarzının iyi olması yolcuların engelsiz havayolu tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H12: Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Ulaşılabilirlik standartları ile engelli yolcunun belirli alanlarda sınırlanması önlenmektedir. Ulaşılabilirlik standartlarının sürdürülmesi engelsiz havayolunun tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H13: Ulaşılabilirlik standartları engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Yolcunun beklediği hizmet ile aldığı hizmet örtüşüyorsa ya da beklediğinden fazla hizmet almışsa engelsiz havayolunun tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H14: Hizmet kalitesi engelsiz havayolu tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engelsiz havalimanı tercih maliyeti kapsamında; uçuşların engelsiz havalimanına olması ve hizmetlerin iyi olmasına, yolcunun kullandığı havalimanının yanı sıra engelsiz havalimanı tarafından sunulan hizmetleri kullanmayı öğrenmenin zaman maliyetine, engelsiz havalimanında engelli istediği takdirde refakatçi tayinine yer verilmektedir.

Engelliye destek hizmetlerinin sağlanması yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelliye destek hizmetleri engelsiz havalimanı tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H15: Engelliye destek hizmetleri engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik ile engelli yolcunun havalimanı içerisinde rahatlıkla hareket etmesine imkân sağlayarak yolcunun seyahatini kolaylaştıracaktır. Böylece engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik engelsiz havalimanı tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H16: Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar ile engelli yolcunun başkasına bağımlı olmadan seyahatine imkân sağlayacaktır. Böylece engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar engelsiz havalimanı tercih edilebilirliği arttıracaktır.

H17: Engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Yolcunun problemsiz seyahat etmesi daha sonra yapacağı seyahatlerde belirleyici olacaktır. Problemsiz seyahat engelsiz havalimanı tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H18: Problemsiz seyahat engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Görme ve duyma engelli yolculara davranış tarzının iyi olması yolcuların engelsiz havalimanı tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

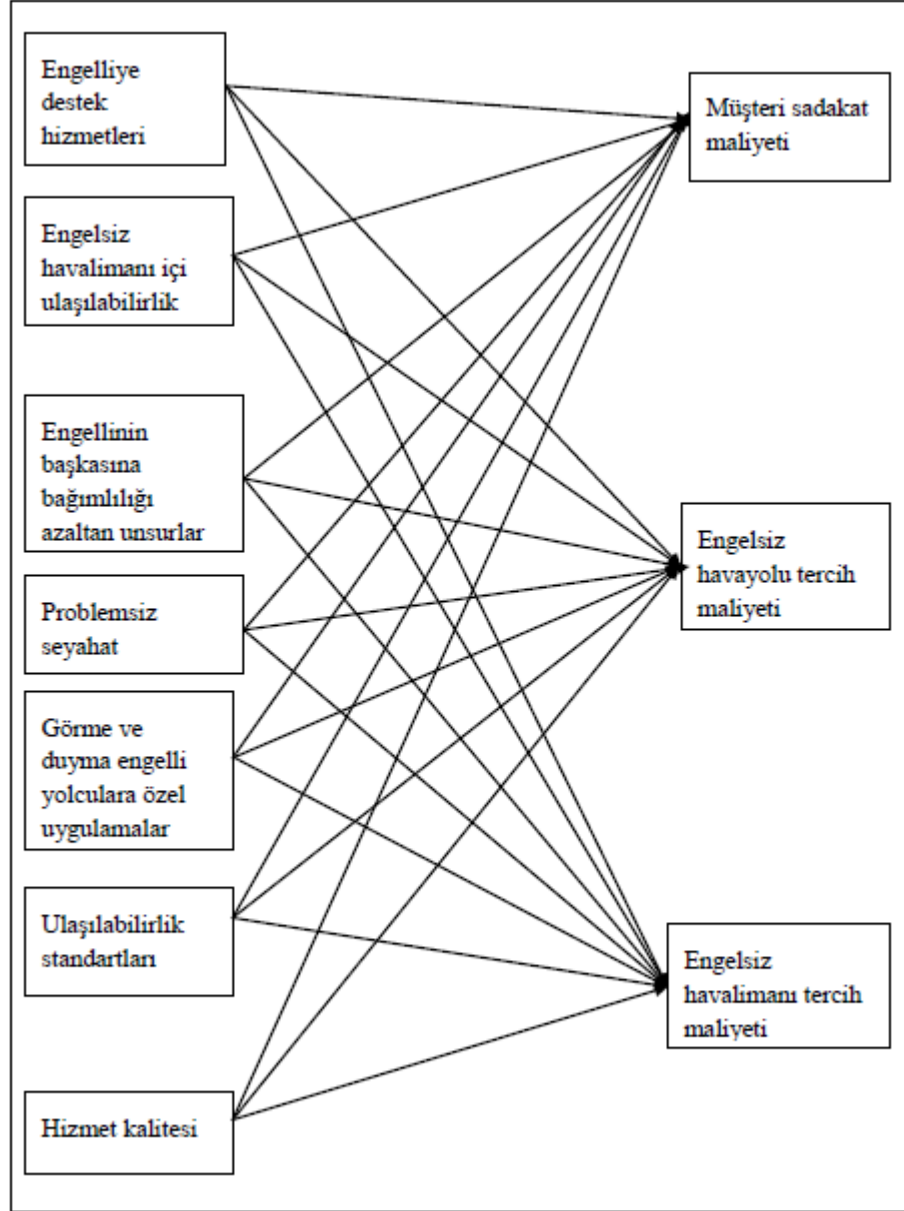
H19:Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Ulaşılabilirlik standartları ile engelli yolcunun belirli alanlarda sınırlanması önlenmektedir. Ulaşılabilirlik standartlarının sürdürülmesi engelsiz havalimanının tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H20: Ulaşılabilirlik standartları engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.

Yolcunun beklediği hizmet ile aldığı hizmet örtüşüyorsa ya da beklediğinden fazla hizmet almışsa engelsiz havalimanının tercih edilebilirliğini arttıracaktır.

H21: Hizmet kalitesi engelsiz havalimanı tercih maliyetini pozitif yönde etkiler.



Şekil 3. 1: Araştırma modeli

3.4. Araştırmanın Kapsamı ve Türü

Araştırma, Kastamonu il merkezinde yaşayan havayolu ulaşımını en az bir kez kullanmış engelli ve engelsiz yolcular üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın yapılmasında Kastamonu'nun seçilmesinin bir sebebi araştırmacı açısından ulaşılabilirlik ve araştırma bütçesi iken diğer bir sebep engelli nüfus oranının evrene yaklaşık olarak benzerlik göstermesidir.

Kastamonu'da yaşayan engelli sayısı 2011 nüfus sayımına göre 34.280'dir. Kastamonu'nun 2011 yılı nüfusu ise 360.694'tür (<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15843>, 7 Nisan 2014'te erişildi). Kastamonu'nun toplam nüfusu içindeki engelli nüfusu yaklaşık %10'unu oluşturmaktadır. Türkiye genelinde ise engelli nüfusu toplam nüfusun %12,29'luk bir kısmını kapsamaktadır.

Araştırma, engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu tercihinin etkisini ortaya koyduğundan dolayı tanımlayıcı bir araştırmadır.

3.5. Ana kütle ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini Kastamonu il merkezinde yaşamakta olan engelli ve engelsiz yolcular oluşturmaktadır. Örneklem seçiminde olasılıksız örnekleme yönteminden kota örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Örneklem büyüklüğü, araştırmanın %95 güven sınırında, %5 yanılma payında ve $Z=1,96$ standart sapmada ve $p=q=0,50$ varsayımında $n=384$ olarak bulunmuştur.

Formüle edinildiğinde (Nakip, 2003:212):

$n=p*(1-o)/(e/Z)^2$ dir. Değerler yerine konulduğunda:

$n=0,50*50/(0,05/1,96)^2=384$ olarak bulunur.

Araştırmanın güvenilirliğinin artırılması ve anlamlı sonuçlar elde etmek amacıyla havayolu ulaşımını en az bir kez kullanmış sağlıklı 200'er engelli ve engelsiz

yolcuya ulaşana kadar tekrarlanmıştır ve toplam 400 kişiye anket 2 ay içinde uygulanmıştır.

3.6. Verilerin Toplanmasında Kullanılan Ölçekler

Araştırma, havayolu ulaşımını en az bir kez kullanmış sağlıklı 200 engelli ve 200 engelsiz yolcu verisine ulaşana kadar birebir yapılan yüz yüze anket çalışmasıyla 2 ayda gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda 1 engelli ve 1 engelsiz yolcunun verileri sağlıklı olmadığından elenmiştir. Soruların ilk bölümü cevaplayıcıların demografik özellikleri (yaş, gelir, eğitim durumu, engel durumu ve engel türü) ile ilgili 5 adet soruyu içermektedir. Daha sonra engelsiz havalimanı hizmetleri hakkındaki düşüncelerini 5’li likert ölçeği dâhilinde değerlendirmeleri istenmiş ve son olarak da engelsiz havalimanı hizmetlerine göre yolcuların havalimanı ve havayolu şirketini seçerken değiştirme maliyetlerinin tercihlerine etkisi sorulmuştur. Engelsiz havalimanı hizmetleri 53, engelsiz havalimanı hizmetlerine göre yolcuların havalimanı ve havayolu şirketini seçerken değiştirme maliyetlerinin tercihlerine etkisi ise 15 soru ile ölçülmüştür. 5’li likert derecelendirmesi şu şekildedir: 1.Kesinlikle Katılmıyorum, 2.Katılmıyorum, 3.Kararsızım, 4. Katılıyorum, 5. Kesinlikle Katılıyorum.

Hazırlanan anket formunun anlaşılır olup olmadığını görme amaçlı Kastamonu il merkezinde havayolu ulaşımını en az bir kez kullanmış rastgele 30 engelli ve 30 engelsiz yolcu üzerinde bir ön test uygulanmıştır. Bu çalışma ile soruların anlaşılır olduğu görülerek nihai anket formu oluşturulmuştur. Yapılan anket çalışmasında soruların, anlaşılır olup olmadıkları ve amacına uygun olup olmadıkları yönünden test edilmiştir. Engelsiz havalimanı hizmetleri 111 soru ilk anket aracılığıyla uygulanmış, yapılan ön testte bazı soruların hiçbir faktöre net yüklenmediği ya da çok düşük şekilde yüklenen ve faktörlerin güvenilirliklerini azaltan sorular anketten çıkarılarak 53 soruya indirgenmiştir. Değişkenlere ait sorular ve anket bu şekilde uygulanmıştır.

Konuyla ilgili yerli ve yabancı çalışmaların yok denecek kadar az olması sebebiyle ölçek geliştirme yoluna gidilmiştir. Bu amaçla Sivil Havacılık Genel

Müdürlüğünün Engelsiz Havalimanı Projesi'nde yer alan tüm hususlar soru formatına dönüştürülerek 53 değişken halinde örneklemedeki katılımcılara 1. aşama uygulamada yöneltilmiş ve elde edilen ilk sonuçlarda değerli görülmediği anlaşılan sorular çıkarılarak 53 ölçekle çalışmanın algılanan değer analizi kısmı oluşturulmuştur.

Değiştirme maliyetinin ölçümünde kullanılan ölçeklerin belirlenmesinde ise Michael A. Jones, David L. Mothersbaugh ve Sharon E. Beatty (2002)'nin "Why customers stay: measuring the underlying dimensions of services switching costs and managing their differential strategic outcomes". *Journal of Business Research* ve Thomas A. Burnham, Judy K. Frels ve Mahajan Vijay (2003)' in "Consumer switching costs: A typology, antecedents and consequences". *Academy of Marketing Science. Journal; Spring* çalışmalarından yararlanılmıştır. İlgili çalışmaların anketlerinde kullandıkları sorulardan bu çalışmaya uygun olanlarını, engelsiz havalimanı hizmetlerine uyarlama yoluna gidilmiş 15 ölçek geliştirilerek çalışmanın değiştirme maliyeti kısmı oluşturulmuştur.

3.7. Yöntem

Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır. SPSS programında cevaplayıcıların demografik özellikleri belirlemek için frekans analizi uygulanmıştır. Doğru bir model oluşturabilmek için faktör analizi uygulanarak araştırma modelinin faktörleri belirlenmiş ve güvenilirlik analizi yapılmıştır. Faktör analizinden sonra elde edilen sonuçlar incelendiğinde genel olarak faktör yüklerinin kabul edilebilir sınırların üzerinde olduğu ve güvenilirlik değerlerinin de limitleri aştığı görülmüştür. Dolayısıyla değişkenlerin geçerli ve güvenilir oldukları söylenebilir.

Araştırmada çok fazla sayıda değişkenin bulunması ve bu değişkenlerin bir araya gelerek bir diğer değişkeni ya da kendi aralarında da birbirlerini etkileme durumunu inceleyebilmek için verilerin analizinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

3.8. Bulgular

3.8.1. Demografik Özellikleri

Cevaplayıcıların demografik özellikleri kısmında yaş, gelir, eğitim, engel durumu ve engel türleri açısından incelenip frekans dağılımı yapılarak aşağıdaki tablolar elde edilmiştir.

Tablo 3.1: Cevaplayıcıların yaş özellikleri

Yaş grupları	Frekans	Oran (%)
0-18 yaş	26	6,5
19-35 yaş	279	70,1
36 yaş ve üzeri	93	23,4
Toplam	398	100,0

Tablo 3. 1'e göre cevaplayıcıların 26 (%6,5) kişi 0-18 yaş, 279 (%70,1) kişi 19-35 yaş, 93 (%23,4) kişi 36 yaş ve üzeri aralığı içinde yer almaktadır.

Tablo 3.2: Cevaplayıcıların gelir durumu özellikleri

	Frekans	Oran (%)
1000 TL ve altı	190	47,8
1001-2000 TL	116	29,1
2001-4000 TL	78	19,6
4001 TL ve üzeri	14	3,5
Toplam	398	100,0

Tablo 3. 2'ye göre 190 (%47,8) kişi 1000 TL ve altı, 116 (%29,1) kişi 1001-2000 TL, 78 (%19,6) 2001-4000 TL, 14 (%3,5) kişi 4001 TL ve üzeri gelir aralığı içinde yer almaktadır.

Tablo 3.3: Cevaplayıcıların eğitim durumu özellikleri

	Frekans	Oran (%)
İlköğretim mezunu	51	12,8
Lise mezunu	99	25
Önlisans mezunu	38	9,5
Lisans mezunu	178	44,7
Lisansüstü mezunu(yüksek lisans ve doktora)	32	8
Toplam	398	100,0

Tablo 3. 3'e göre 51 (%12,8) kişi ilköğretim mezunu, 99 (%25) kişi lise mezunu, 38 (%9,5) kişi önlisans mezunu, 178 (%44,7) kişi lisans mezunu, 32 (%8) lisansüstü (yüksek lisans ve doktora) mezunudur.

Tablo 3.4: Cevaplayıcıların engel durumu özellikleri

	Frekans	Oran (%)
%40'ın üstünde	199	50,0
Herhangi bir engelim yok	199	50,0
Toplam	398	100,0

Tablo 3. 4'e göre 199 (%50) kişinin engel durumu %40'ın üstünde, 199 (%50) kişinin ise herhangi bir engeli bulunmamaktadır.

Tablo 3. 5: Cevaplayıcıların engel türü özellikleri

	Frekans	Oran (%)
Ortopedik engelli	124	62,6
Görme engelli	30	15,2
İşitme engelli	22	11,1
Dil ve konuşma engelli	9	4,5
Zihinsel engelli	13	6,6
Toplam	199	100

Tablo 3. 5'e göre 124 (%62,6) kişi ortopedik engelli, 30 (%15,2) kişi görme engelli, 22 (%11,1) kişi işitme engelli, 9 (%4,5) kişi dil ve konuşma engelli, 13 (%3,2) kişi zihinsel engellidir.

3.8.2. Faktör Analizleri ve Güvenilirlikleri

Anketteki likert tipi 68 soruya faktör analizi uygulanarak araştırmanın faktörleri test edilmiştir. Analiz sonucunda 10 faktöre ulaşılmıştır. Her bir faktörün Cronbach's Alpha değerine ayrı ayrı bakılarak güvenilirlikleri test edilmiştir.

Ölçek güvenilirliği ölçmede yaygın olarak Cronbach's Alpha modeli kullanılmaktadır. Güvenilirlik testi sonucuna göre 10 faktörün güvenilirliği genel olarak

0,70'in üzerindedir. Bu oranlar ölçeklerin güvenilirliği bakımından kabul edilebilir seviyededir. Bu durum faktörlerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Yapılan faktör analizinde 0,45'den büyük faktör yükleri esas alınmıştır. Bu yüzden yapılan ilk faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,45'in altında olan ve faktörlere yükleme yapılmayan sorular çıkartılarak süreç tekrar edilmiştir. 68 adet likertli sorudan 16 ve 65. sorular çıkartılmıştır. Bu sorular aşağıdaki gibidir.

16. Engelsiz havalimanındaki tırabzanlar veya destek çubukları engellinin hareket etmesine destek sağlaması açısından önemlidir.

65. Engelsiz havalimanı/havayolu kapsamında olmayan havalimanı/havayollarında sunulan hizmetler beni endişelendirir.

Analize 68 soru ile başlanmış faktör analizi sonucunda 66 soru kalmıştır. Ankette değer analizi ve değiştirme maliyetleri soruları ayrı iki grup halinde sunulmuştur. Likertli sorulardan oluşan ilk 53 soru (16. soru hariç) değer analizi kısmını oluştururken, 54'ten 68'e kadar olan sorular (65. soru hariç) ise değiştirme maliyetleri kısmını oluşturmaktadır. Tablo 3. 6'daki KMO ve Barlett's testi sonucu yani 66 sorunun tamamının faktör analizi sonucunu göstermektedir.

Tablo 3.6: KMO ve Barlett's testi

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterlilik Ölçümü		,918
Bartlett Küre Şekli	Yaklaşık Ki-Kare	17559.322
	Serbestlik Dercesi	2145
	Anlamlılık	,000

KMO değerinin 0,60'ın üzerinde olması istenmektedir. Kalaycı (2010), a göre KMO değerleri 0,60-0,70 arasında orta, 0,70-0,80 arasında iyi ve 0,80 üzeri mükemmel olarak kabul edilirken, Sipahi, Yurtkoru ve Çinko (2006)'ya göre 0,70 ve üzerini kabul edilebilir olarak değerlendirmiştir. KMO 0,918 çıkmıştır, bu değer mükemmel olarak kabul edilmektedir.

KMO değeri 398 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu göstermektedir. Barlett's testi sonucu ise 17559.322'dir bu değişkenler arası güçlü bir

ilişki olduğunu göstermektedir. Bartlett's testi sonuçları da ($p<.01$); verilerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.7: Engelsiz havalimanı hizmetleri toplam açıklanan varyans tablosu

Bileşenler	Başlangıç özdeğerleri			Dönüştürülmüş kareli ağırlıklar toplamı		
	Toplam	Varyans yüzdesi	Toplam yüzde	Toplam	Varyans yüzdesi	Toplam yüzde
1	16,903	32,507	32,507	10,163	19,544	19,544
2	6,990	13,442	45,948	5,703	10,967	30,511
3	1,952	3,753	49,702	4,012	7,716	38,227
4	1,644	3,161	52,863	3,946	7,588	45,816
5	1,538	2,958	55,821	3,794	7,296	53,111
6	1,359	2,614	58,435	2,141	4,117	57,228
7	1,225	2,356	60,791	1,853	3,563	60,791

Tablo 3.7' ye göre 7 faktör toplam varyansın %60,791' ini açıklamaktadır.

Tablo 3.8: Engelsiz havalimanı hizmetleri sorularının faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri

	Faktörler							Alpha
	Engelliye destek hizmetleri	Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik	Engelinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamalar	Problemsiz seyahat	Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar	Ulaşılabilirlik standartları	Hizmet kalitesi	
S1	0,602							
S2	0,526							
S3	0,626							
S4	0,665							0,807
S5	0,665							
S6	0,593							
S7		0,676						
S8		0,623						0,851
S9		0,502						
S10			0,740					
S11			0,757					
S12			0,724					
S13			0,579					0,880
S14			0,585					
S18			0,571					

Tablo 3. 9: Değişirme maliyeti toplam açıklanan varyans tablosu

Bileşenler	Başlangıç özdeğerleri			Dönüştürülmüş kareli ağırlıklar toplamı		
	Toplam	Varyans yüzdesi	Toplam yüzde	Toplam	Varyans yüzdesi	Toplam yüzde
1	6,185	44,178	44,178	3,187	22,767	22,767
2	1,273	9,093	53,270	3,115	22,253	45,020
3	1,101	7,864	61,134	2,256	16,114	61,134

Tablo 3. 9' a göre 6 faktör toplam varyansın %61,134' ünü açıklamaktadır.

Tablo 3.10: Değişirme maliyeti sorularının faktörlere göre dağılımı ve faktör yükleri

	Faktörler			Alpha
	Müşteri sadakat maliyeti	Engelsiz havayolu şirketi tercih maliyeti	Engelsiz havalimanı tercih maliyeti	
S54	0,605			0,758
S55	0,759			
S56	0,721			
S57	0,594			
S58		0,548		0,845
S60		0,842		
S61		0,788		
S63		0,513		
S66		0,497		
S67		0,763		
S59			0,610	0,797
S62			0,831	
S64			0,623	
S68			0,768	

Tablo 3.10' da faktör analizi sonucunda soruların faktör yüklerini ve bu yüklerin hangi faktörlerde toplandığını göstermektedir. Buna göre değer analizi faktör yüklerini 7 ve değişirme maliyetleri faktör yükleri 3 faktörde toplanmıştır. Faktör analizi sonucunda değer analizi için 7 ve değişirme maliyeti için 3 toplamda 10 faktörle istenilen sonuca ulaşılmıştır. Faktörlerin detayları şu şekildedir:

1. Engelsiz Havalimanında Değer Analizinin Etkisi

Günümüzde "değer" oluşturmanın rekabet avantajı elde etmede ve devam ettirmedeki rolü oldukça büyük bir önem kazanmıştır. Böylece işletmeler, kendi ürünleri veya süreçlerinin etkinliğini arttırmak ve devam ettirmek, dolayısıyla rekabet avantajını elde etmek için "değer yönetimi" ne yönelmişlerdir (Mcdowell, 1994: 18).

Genel olarak değer, bir müşterinin ödediği fiyat karşılığında elde etmiş olduğu teknik, ekonomik, sosyal faydaların ve hizmetin parasal karşılığıdır (Anderson, Narus, 1998: 54).

Araştırmanın bu bölümünde SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü)nn “Engelsiz Havalimanı Projesi” ne katılan işletmelerin projenin gereklerini yerine getirmek için katlandıkları maliyetlerin yolculara sağladığı ekonomik ve sosyal fayda ile hizmetlerin oluşturduğu değer algısı incelenmiştir. Ayrıca bu projeye katılan işletmelerin topluma olan duyarlılığıyla diğer işletmelerden farklılık göstereceği için rekabet avantajı yakalayacağı sektörün bir gerçeğidir.

Araştırmamızın değer analizi bölümü için kullanmak üzere geliştirdiğimiz anketin havayolunu en az bir kez kullanmış olan 30 engelli ve 30 engelsiz toplamda 60 yolcuya değer analizini ölçen 111 soruyu yneltimiş ve bu sorulara uygulanan faktör analizi sonucunda 53 sorunun daha önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ulaşılan bu 53 soru ile anketin ilk bölümü oluşturulmuş ve değer analizinin etkisi llmştir. Bu bölümdeki sorulara uyguladığımız ilk faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,45’in altında olan ve faktörlere yükleme yapılmayan 1 soru çıkartılmıştır. Kalan 52 soruya tekrar faktör analizi uyguladığımızda bu soruların 7 faktörde toplandığını grlmştir. Bu 7 faktör içinde yer alan soruların ortak özelliklerine göre isimlendirilmiştir. Aşağıda faktörlerin her birine içindeki sorularla yer verilecektir.

a) Engelliye destek hizmetleri faktörü:

Engelliye destek hizmetlerini bir havalimanını engelsiz havalimanından ayıran en önemli özelliklerden biridir. Bu özelliği ile özellikle engelli yolcular tarafından tercih edilmektedir. Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engeli yolculara sunulan engelliye destek hizmetlerinin önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Engelliye destek hizmetleri faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değerin düşük olması yeterli değerin yatılmadığı anlamına gelmektedir.

1.	Engelli yolcu yardım isteme bankosu engelli yolcular için değer yaratmaktadır.
2.	Engelli yolcu yardım isteme bankosu engelli yolcunun gerekli hizmet ihtiyacını (bagaj, check-in vb.)karşılamaaktadır.
3.	Engelsiz havalimanını teknik yeterlilik(engelliler için banko, check in, WC vb.) boyutunda kolaylık sağladığı için tercih etmekteyim.
4.	Engelsiz havalimanını şuan ki sağlık durumum ne olursa olsun (engelli veya engelsiz) tüm bireyleri bir engelli aday olarak gördüğüm için tercih etmekteyim.
5.	Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye havalimanı içerisinde, uçağa binişte ve uçaktan inişte engelsiz havalimanında bulunan havalimanı işletmecisi ve terminal işletmecisi tarafından gerekli yardımın sağlanması önemlidir.
6.	Engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımında engelli veya genel asansörlerden yararlanabilmesi önemlidir.

b) Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik faktörü:

Engelsiz havalimanın içyapıları engelsiz olmayan havalimanlarına göre farklılık göstermektedir. Engelli kişiler engelsiz olmayan havalimanlarından seyahatlerini gerçekleştirmeleri esnasında bina içinde ulaşılabilirlik bağlamında belli alanlarla sınırlı kalabilir. Havalimanı içinde yeme-içme, WC gibi ihtiyaçlarını giderirken ve tekerlekli sandalye vb. araçları kullanırken yolcunun rahat hareket edebilmesi önemlidir. Bu durum yolcunun seyahat sıklığını veya seyahat güzergâhını belirlemede önem arz etmektedir. Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirliğin önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

7.	Yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, engelsiz havalimanında/terminalde kot farkı giderilmesi veya uygun ulaşım imkânı sağlanması engellilerin rahat hareket edebilmesine imkân tanır.
8.	Engelsiz havalimanındaki uygun donanımlı(yardım zili, tırabzanlar, WC içi manevra genişliği vb.) engelli WC engellilerin hayatını kolaylaştırmaktadır.
9.	Yönlendirme levhaları (WC, check-in, danışma, yeme-içme tesislerinin yönünü işaret eden levhalar) engellinin başkalarına bağımlı olmadan ihtiyaçlarını gidermesini sağlar.

c) Engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamalar faktörü:

Engelsiz havalimanın en büyük avantajından biri bu havalimanlarında engelli yolcunun neredeyse normal yolcularla eş değer şartlarda seyahat etmesine imkân sağlanmasıdır. Engelli yolcunun seyahatini gerçekleştirirken kendi başına hareket edebilmesi için uygun ortamın hazırlanması onun başkasına bağımlılığını azaltmaktadır. Bu durum yolcu havayolu seyahatini tercih etmesine katkı sağlar. Engelsiz havalimanı

hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamaların önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamalar faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

10.	Uyarı ve yönlendirme levhalarının Braille Alfabesi(görme engelliler için kabartma harflerden oluşur), Türkçe ve İngilizce dillerinde yazılması engellinin biriyeye ihtiyaç duymadan kendi başına hareket etmesine olanak sağlar.
11.	Uyarı ve yönlendirme levhalarının Braille Alfabesi, Türkçe ve İngilizce dillerinde yazılması geniş kitlelere hitap etmeyi kolaylaştırır.
12.	Engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen yardım çağrı ve acil durum butonu, engellilere en kısa sürede yardım engellilere en kısa sürede yardım getirilmesi açısından önemlidir.
13.	Yürüyen merdivenlerin başında ve sonunda hareket yönünü belirten kırmızı ve yeşil ışıklar engelliler için bu merdivenleri emniyetli hale getirmektedir.
14.	Yürüyen bantlarda, eğimin ve hızın uygun ölçüde olması yolcuların hareketlerini kolaylaştırır.
18.	Otobüs ve taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş platformunun olması engelli yolcunun havayolu ulaşımını tercih etmesine katkıda bulunur.

d) Problemsiz seyahat faktörü:

Yolcuların seyahati esnasında bir problem yaşamaması ve ya yaşanan problemin telafi edilmesi durumu yolcunun memnuniyetiyle sonuçlanmaktadır. Memnun olan yolcunun havayolu ulaşımında engelsiz havalimanını tercih etmesini olumlu yönde etkiler.

Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamaların önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Problemsiz seyahat faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

15.	Engellilere güvenlik taramalarında gerekli hassasiyet gösterilmektedir.
17.	Otobüs ve taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş imkânını sağlayan platformun olması engelli yolcunun başkasına bağımlılığını azaltmaktadır.
19.	Camlı mekânların belirgin hale getirilmesi engelsiz havalimanındaki olası kazaların engellenmesi açısından önemlidir.
20.	Rampaların kırmızı renkle belirgin hale getirilmesi, az görüş yeteneğine sahip yolcular için fark edilir hale getirilerek yolcuların emniyetini sağlamasında önemlidir.
21.	Engelli yolcu yardım isteme noktasının kolay ulaşılabilir yerlere yapılması önemlidir.
22.	Transit yolculara bağlantı seferlerinde gerekli yardım sağlanması engelli yolcunun tercihini etkiler.
23.	Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın (tekerlekli sandalye, koltuk değneği vb.) kaybolması veya hasarlanması durumunda problem yaşanmaması önemlidir.
24.	Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın (tekerlekli sandalye, koltuk değneği vb.) kaybolması veya hasarlanması durumunda zararın havayolu şirketi tarafından giderilmesi havayolu şirketini tercih etme durumunu etkiler.
25.	Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması veya hasarlanması durumunda zararın havayolu şirketi tarafından karşılanması önemlidir.

e) Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar faktörü:

Engelsiz havalimanlarındaki uygulamalar tüm engellileri kapsadığından her engellinin engel türüne uygun düzenleme yapılmıştır. Görme ve duyma engellilerin bu havalimanlarında başkasına bağımlılığını ortadan kaldırmak için rehber köpekle seyahat etme imkânı sunulmuştur. Ayrıca görme ve duyma engelli yolcuların taleplerini iletmesi doğrultusunda tehir, iptal ve bagaj işlemlerinin karşılanması sağlanmaktadır. Bu hizmetin sunulması görme ve duyma engelli yolcunun tek başına seyahat etmesine olanak sağladığı gibi başkasına bağımlılığını da azaltmaktadır. Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamaların önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

26.	Rehber köpekle seyahat edecek engelli yolcunun köpeği için havalimanında özel dinlenme alanları yapılması engelli yolcunun köpeği eşliğinde havayolu ile seyahat etmesini teşvik eder.
27.	Rehber köpekle havayolu seyahati etmek engelli yolcunun hayatını kolaylaştırmaktadır.
28.	Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumlarında haberdar olmak için yolcunun bu konudaki talebini iletmesi durumunda muhtemel hareket tarzı yolcunun havayolu ulaşımı tercihini etkiler.

f) Ulaşılabilirlik standartları faktörü:

Engelsiz havalimanı unvanını alabilmek için havalimanlarının belli düzenlemeleri yerine getirmeleri gerekmektedir. Sorumlulukları bu unvanı aldıktan

sonra da geçerli olacağı için yapılacak düzenlemelerde de bunları sürdürmeleri gerekmektedir. Yolcularda oluşan değer yargısının olumsuz yönde değişmemesi için standartların devam ettirilmesi önemlidir. Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan ulaşılabilirlik standartlarının önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Ulaşılabilirlik standartları faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

29.	Engelli yolcuya yardımcı olan personelin davranışı engellinin havayolu seyahatini bir daha tercih etme durumunu belirler.
30.	Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumlarında karşılaştığı muamele sonraki seyahatlerinde yalnız veya refakatçi ile seyahat etme durumunu belirler.
31.	Engelli yolcuya yardım eden personelin uçuş öncesi (Yeme-içme, dinlenme vb.) ve sonrasında (aracına ulaşım vb.) yolcunun ihtiyacını karşılaması önemlidir.
32.	Engelli yolcuya yardım eden personelin davranış tarzı engelli yolcunun memnuniyet durumunu etkilemektedir.
33.	Yeni inşa edilecek havalimanlarında/terminallerde, TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları (Check-in bankosu, rampa, yürüyen merdiven vb. hususlarda) dikkat edilmesi standartların sürdürülmesi açısından önemlidir.
34.	Havalimanlarına yapılacak ek bina veya dizayn değişikliği vb. gerçekleştirilmesi durumlarında, engelliler için ulaşılabilirlik standartlarına uygun yapılması engellilerin belirli alanlarla sınırlı kalmasını önler.
35.	Uçak içi dar koridorlarda kullanmak üzere, hareket kolaylığı sağlanması için özel tasarlanmış yeterli sayıda tekerlekli sandalye havalimanında bulundurulması önemlidir.

g) Hizmet kalitesi faktörü:

Engelli yolcuların engelsiz havalimanı imkânlarından yararlanırken aldığı hizmetten memnun kalması önemlidir. Hizmeti veren kişi ya da kuruluşların farklılık göstermesi standartların sunumunda meydana gelen farklılıkları da beraberinde getirecektir. Bu yüzden yolcular için hizmetlerden yararlanırken bir önceki aldığı hizmetten daha düşük hizmet almış algısına kapılmasının önlenmesi için standartları uygularken benzer ve ya engelli yolcu lehine pozitif yönde gelişmelerle sunulması önemlidir. Böylelikle yolcunun havayolu seyahatini kullanmasının süreklilik göstermesine katkı sağlanmış olur. Engelsiz havalimanı hizmetleri kapsamında engelli yolculara sunulan hizmet kalitesi önemli olup olmadığı aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir. Hizmet kalitesi faktörünün yüksek olması değer yarattığını göstermekte iken bu değer düşük olması yeterli değer yatılmadığı anlamına gelmektedir.

36.	Geçerli bir bilete veya rezervasyona sahip engelli kişinin ilgili havalimanında uçağa binışı (Havacılık emniyetine yönelik ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla ve/veya uçağın fiziksel kısıtlamaları nedeniyle taşınmasının imkânsız olması dışında) reddedilmemesi engelli yolcunun mağdur edilmesini engeller.
37.	Uzun tehirler ve konaklama gerektiren durumlarda, sunulması gereken hizmetler için engelli yolculara öncelik verilmesi önemlidir.
38.	Uçak içi koridorlar, engelli yolcunun tekerlekli sandalyesi ile ilerleyebilmesi açısından önemlidir.
39.	Engelli yolcu için hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmana ilişkin sınırlamalar erişilebilir formatlarda diğer yolculara sunulan bilgilerle birlikte (En az aynı dillerde) yayımlanması önemlidir.
40.	Uçak içerisinde koltuk ceplerindeki Braille Alfabeli güvenlik kartları, görme engellilerin uçuş güvenliği hakkında bilgi edinmesi açısından önemlidir.
41.	İşitme engelli yolcular için ekran göstergesi olan uçakların kullanılması durumlarında, uçak kabininde altyazılı güvenlik filmi oluşturulması önemlidir.
42.	Engelli yolcu ile kabin memuru arasında sağlıklı ilişki kurabilmesi ve güvenlik tedbirlerinin doğru aktarması (Bu yolcularla iletişime yönelik eğitimin alınması, bloknot defter vb. materyaller ile iletişimin sağlanması vb.) önemlidir.
43.	Engelli yolcunun engel türüne uygun en etkin iletişim yolu seçilmiştir.
44.	Havayolu kuruluşlarının kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetlerinin ele alma politikalarını uygulamaları; engelli ve diğer yolculara sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi açısından önemlidir.
45.	Engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşlar(havalimanı/terminal işletmecisi, yer hizmetleri, havayolu kuruluşları), hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden ücret talep edilmemesi konusunda gerekli tüm tedbirleri yerine getirmektedir(ücretsiz otopark hizmeti, akülü araçlar için bagaj ücreti talep etmemesi vb.).
46.	Ulaştırma Personeli İçin Engelli Yolcuyla İletişim Rehberi kitapçığı ile personellerin ve kurum/kuruluşların engelsiz havalimanı projesine hassasiyet göstermelerine katkıda bulunmaktadır.
47.	Engelli yolcuya hizmet veren personelin görev tanımları oluşturulması ve bu kişilerde aranılan nitelikler belirlenmesi hizmet kalitesini arttıracaktır.
48.	Engelli yolculara hizmet verecek tüm personele eğitim verilmesi ve bu eğitimlerin tazeleme periyotları belirlenmesi önemlidir.
49.	Engelsiz havalimanındaki güvenlik, danışma, yer hizmeti personeli, kabin personeli vb.nin işaret dili bilmesi, gerekli eğitim ve becerilere sahip olması hizmet kalitesini artırır.
50.	Engelli yolculara sunulan hizmetin kalitesinin artırılması yönünde çalışmalar yapılması ve süreç içerisinde emniyet önlemlerinin geliştirilmesi yönünde de gerekli tedbirler alınması bir ihtiyaçtır.
51.	Engelli yolcu şikayetlerinin zamanında değerlendirilebilmesi ve çözüme kavuşturulmasına yönelik etkin tedbirler alınması (Değerlendirme formları vb.) ve bu konuda istatistik veriler oluşturulması, engelli yolcuların karşılaştıkları zorlukların çözüm sürecini oluşturulmasına katkı sağlar.
52.	Engelsiz havalimanı projesi kapsamında ilgili kuruluşlar(Havalimanında Bulunan Havalimanı İşletmecisi ve Terminal İşletmecisi, Yer Hizmetleri Kuruluşları, Havayolu Kuruluşları) tarafından kendi sorumluluk alanlarındaki ilişkin kalite hizmetlere standartları oluşturulması projenin benimsenmesi ve geliştirilmesine katkı sağlar.
53.	Çağın gerekleri doğabilecek ihtiyaçlar ve gelişmeler ile AB uyum çerçevesinde projenin revize edilmesi, engelsiz havalimanı projesinin değişme ve gelişmelere uyum sağlamasını sağlar.

2. Engelsiz Havalimanında Değişirme Maliyetlerinin Etkisi

Günümüzdeki rekabet ortamında işletmeler ilk olarak sahip oldukları pazar payını elde tutmak daha sonra ise pazar paylarını arttırmayı hedeflemektedir. Bu yüzden müşterileri elde tutmak kadar yeni müşteriler tarafından tercih edilebilirlikte önem kazanmaktadır. Tercih edilebilir olmak isteyen işletmeler diğer işletmelerden

kendini farklılaştırma yoluna gitmektedir. Müşterilerin tercihleri doğrultusunda sahip olacakları ve ya yoksun kalacakları hizmetler müşteri sadakatinin ve tercih maliyetinin bir yansıması olarak ortaya çıkmaktadır. Bu araştırmada engelsiz havalimanı hizmetlerinin değiştirme maliyetlerine etkisi incelenmiştir. Değiştirme maliyetleri kapsamında müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havayolu şirketi/havalimanı tercih maliyetine değinilmiştir.

Araştırmanın değiştirme maliyeti bölümü için Jones M. A., Mothersbaugh D. L. ve Beatty S. E.(2002)'nin "Why customers stay: measuring the underlying dimensions of services switching costs and managing their differential strategic outcomes". *Journal of Business Research* ve Burnham, Thomas A.; Frels, Judy K.; Mahajan Vijay (2003)'nin "Consumer switching costs: A typology, antecedents and consequences". *Academy of Marketing Science. Journal; Spring* çalışmalarından yararlanılmıştır. İlgili çalışmaların anketlerinde kullandıkları sorulardan çalışmamıza uygun olanlarını, engelsiz havalimanı hizmetlerine uyarlanarak 15 soru oluşturulmuştur. Oluşturulan bu 15 soru ile anketin ikinci bölümü oluşturulmuş ve değiştirme maliyetlerinin etkisi ölçülmüştür. Bu bölümdeki sorulara uygulanan faktör analizi sonucunda faktör yükleri 0,45'in altında olan ve faktörlere yükleme yapılmayan 1 soru çıkartılmıştır. Kalan 10 soruya tekrar faktör analizi uyguladığımızda bu soruların 3 faktörde toplandığını görülmüştür. Bu 3 faktör, içinde yer alan soruların ortak özelliklerine göre isimlendirilmiştir. Aşağıda faktörlerin her birine içindeki sorularla yer verilecektir.

a) Müşteri sadakat maliyeti faktörü:

Yolcuların kullandıkları havayolu şirketini değiştirmeleri halinde kaybedecekleri bir takım faydalar vardır. Aynı zamanda bu değişiklik belirsizliği de beraberinde getirecektir. Belirsizliği gidermek için ise yolcuların bilgi edinmek için belli bir zaman maliyetine katlanmaları gerekecektir. İşte bu sırada müşteri sadakat maliyeti devreye girmektedir. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin müşteri sadakatini etkileyip etkilemediği aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir.

Müşteri sadakat maliyeti faktörünün yüksek olması değiştirme maliyetlerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Değiştirme maliyetlerinin yüksek olması

müşterilerin tercihleri neticesinde katlanacakları maliyetlerin yüksek olması anlamına gelmektedir. Müşteri sadakat maliyeti ne kadar yüksekse müşteriler tercihlerini o kadar az değiştirmektedir. Müşteri sadakat maliyeti ne kadar düşükse müşteriler tercihlerini o kadar fazla değiştirmektedir.

54.	Bilet alırken havayolu şirketinin engelli yolcu ve refakatçisine ücretsiz uçuş hizmeti sunması benim için belirleyicidir.
55.	Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken başka havayolu şirketlerini seçmem durumunda kaybedeceğim mil puan ve ödül biletler belirleyici olur.
56.	Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken başka havayolu şirketine geçiş yaparsam kaybedeceğim indirim ve diğer faydalar belirleyici olur.
57.	Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken diğer havayolu şirketlerinin engelsiz havayolu olup olmadığını öğrenmek için önemli bir zaman harcamam gerekir.

b) Engelsiz havayolu şirketi tercih maliyeti faktörü:

Yolcuların engel durumu ya da sosyal duyarlılığının kullanacağı havayolu şirketini seçmesindeki etkisini kapsamaktadır. Engelli yolcuların engelsiz havayolu şirketi ile seyahat etmemeleri halinde hem maddi olarak hem de engelliye uygun hizmetten mahrum kalmaları, yolculara bir maliyet unsuru olarak yansıyacaktır. Kaybedecekleri bu menfaatler engelsiz havayolu şirketi tercihlerinde belirleyici olacaktır. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin engelsiz havayolu şirketi tercih maliyetini etkileyip etkilemediği aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmiştir.

Engelsiz havayolu şirketi tercih maliyeti faktörünün yüksek olması değiştirme maliyetlerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Değiştirme maliyetlerinin yüksek olması engelsiz havayolu şirketi tercihleri neticesinde katlanacakları maliyetlerin yüksek olması anlamına gelmektedir. Engelsiz havayolu şirketi tercih maliyeti ne kadar yüksekse müşteriler tercihlerini o kadar az değiştirmektedir. Engelsiz havayolu şirketi tercih maliyeti ne kadar düşükse müşteriler tercihlerini o kadar fazla değiştirmektedir.

58.	İhtiyaç duyduğum rahatlığı hissetmemde hangi yeni havayolu şirketlerinin yeterli olduğunu öğrenmek için zaman ve çaba harcamam gerekir.
60.	Havayolu şirketinin engelsiz havayolu hizmetlerinin olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihimizi etkiler.
61.	Uçuşların engelsiz havalimanından olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihimizi etkiler.
63.	Kullandığım havayolu şirketinin yanı sıra, engelsiz havayolu şirketi tarafından sunulan özellikleri kullanmayı öğrenmek zamanımı alır.
66.	Engelsiz havalimanlarında/havayollarında sunulan hizmetleri kullanmaya geçiş muhtemelen gizli maliyetleri/ücretleri içerecektir.
67.	Engelsiz havalimanı/havayolları yerine engelsiz havalimanı/havayolları kapsamında olmayan havalimanlarından yararlanırsam, kötü hizmet alırım.

c) Engelsiz havalimanı tercih maliyeti faktörü:

Engelsiz havalimanlarıyla engelli yolcuların önündeki tüm engellerin kaldırarak seyahatlerini daha rahat şartlarda gerçekleştirmesine imkân sağlanmaktadır. Bu durum engelli yolcuların engelsiz havalimanlarını kullanmalarında teşvik edici etkiye sahiptir. Engelsiz havalimanı olmayan bir havalimanından seyahat etmeleri belli maliyetleri beraberinde getirecektir. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin engelsiz havalimanı tercih maliyetini etkileyip etkilemediği aşağıdaki sorularla ölçülmek istenmektedir.

Engelsiz havalimanı tercih maliyeti faktörünün yüksek olması değiştirme maliyetlerinin yüksek olduğu anlamına gelmektedir. Değiştirme maliyetlerinin yüksek olması engelsiz havalimanı tercihleri neticesinde katlanacakları maliyetlerin yüksek olması anlamına gelmektedir. Engelsiz havalimanı tercih maliyeti ne kadar yüksekse müşteriler tercihlerini o kadar az değiştirmektedir. Engelsiz havalimanı tercih maliyeti ne kadar düşükse müşteriler tercihlerini o kadar fazla değiştirmektedir.

59.	Bilgi sahibi olsam bile engelsiz havayolu şirketlerinin yararları ile kullandığım havayolu şirketlerinin yararlarını karşılaştırmak çok fazla zaman / çaba gerektirir.
62.	Uçuşların engelsiz havalimanına olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihim etkiler.
64.	Kullandığım havalimanının yanı sıra, engelsiz havalimanı tarafından sunulan hizmetleri kullanmayı öğrenmek zamanımı alır.
68.	Engelsiz havalimanında, engelli yolcuya istediği takdirde havalimanındaki ihtiyaçlarını karşılamak için(uçağa binme, uçaktan inme, restoran gibi yerlerden yararlanma)yardım edecek kişi tahsis edildiğinden tercih etmekteyim.

3.8.3. Korelasyon analizi

Geçerlilik ve güvenilirlik analizleri yapıldıktan sonra ilk olarak hesaplanan değişkenler arasındaki korelasyon değerleri hesaplanarak aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 3.11: Korelasyon tablosu

	EDH	EHLIU	EBAZ	PSİZSEY	GDU	ULASSTD	HKA	MSM	EHYTM	EHLTM	m	ss	n
EDH Pearson	1	,652**	,536**	,574**	,570**	,570**	,225**	,213**	,170**	,208**	4,227	,7182	398
EHLIU Pearson	,652**	1	,629**	,645**	,608**	,608**	,299**	,203**	,202**	,106*	4,567	,6452	398
EBAZ Pearson	,536**	,629**	1	,720**	,642**	,642**	,296**	,173**	,179**	,164**	4,467	,6489	398
PSİZSEY Pearson	,574**	,645**	,720**	1	,689**	,689**	,375**	,211**	,213**	,140**	4,444	,5531	398
GDU Pearson	,489**	,423**	,527**	,643**	,578**	,578**	,336**	,197**	,199**	,170**	4,273	,7438	398
ULASSTD Pearson	,570**	,608**	,642**	,689**	1	1	,359**	,208**	,198**	,156**	4,486	,5463	398
HKA Pearson	,225**	,299**	,296**	,375**	,359**	,359**	1	,482**	,473**	,280**	4,444	,5834	398
MSM Pearson	,213**	,203**	,173**	,211**	,208**	,208**	,482**	1	,611**	,586**	4,114	,8230	398
EHYTM Pearson	,170**	,202**	,179**	,213**	,198**	,198**	,473**	,611**	1	,646**	4,046	,7585	398
EHLTM Pearson	,208**	,106*	,164**	,140**	,156**	,156**	,280**	,586**	,646**	1	3,846	,8948	398

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-kuyruklu).

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-kuyruklu).

EDH : Engelliye destek hizmetleri

EHLIU : Engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik

EBAZ : Engellinin başkasına bağımlılığını azaltan uygulamalar

PSİZSEY : Problemsiz seyahat

GDU : Görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar

ULASSTD : Ulaşılabilirlik standartları

HKA : Hizmet kalitesi

MSM : Müşteri sadakat maliyeti

EHYTM : Engelsiz havayolu tercih maliyeti

EHLTM : Engelsiz havalimanı tercih maliyeti

m : Ortalama

ss : Standart sapma

n : Örneklem

Öncelikle hipotezi oluşturacak olursak;

H_0 = Değişkenler arasında ilişki yoktur.

H_a = Değişkenler arasında ilişki vardır.

Tablo 3.11'deki korelasyon analizi sonucunda değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları belirlenmiştir. Burada %95 güvenilirlik düzeyinde %5'den küçük değerler ve %99 güvenilirlik düzeyinde %1'den küçük değerler iki değişken arasında karşılıklı anlamlı bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Tablo 4.11'da asteriks (**) ile işaretlenen rakamlar %1 önem seviyesinde, asteriks (*) ile işaretlenen rakamlar %5 önem seviyesinde değişkenler arasında korelasyon olduğunu gösterir. Buna göre ulaşılabilirlik standartları ile problemsiz seyahat arasında 0,689 ile yüksek ve pozitif bir korelasyon, engelsiz havalimanı tercih maliyeti ve engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik arasında 0,106 ile zayıf ve pozitif bir korelasyon, engelsiz havalimanı tercih maliyeti ile problemsiz seyahat 0,140 ile zayıf ve pozitif bir korelasyon olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre en yüksek korelasyon ulaşılabilirlik standartları ile problemsiz seyahat arasındadır. Bunun dışında engelliye destek hizmetleri, engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik, engelinin başkasına bağımlılığı azaltan uygulamalar, problemsiz seyahat, ulaşılabilirlik standartları, görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar ile hizmet kalitesi, müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havayolu tercih maliyeti, engelsiz havalimanı tercih maliyeti arasındaki korelasyon katsayısı düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca beklentimize uygun olarak hizmet kalitesi, müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havayolu tercih maliyeti, engelsiz havalimanı tercih maliyetinin birbirleriyle arasındaki korelasyon katsayısı yüksek çıkmıştır.

3.8.4. Çoklu Regresyon Analizi

Araştırmada çok fazla sayıda değişkenin bulunması ve bu değişkenlerin bir araya gelerek bir diğer değişkeni ya da kendi aralarında da birbirlerini etkileme durumunu inceleyebilmek için verilerin analizinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

Bağımsız değişkenler olan engelliye destek hizmetleri, engelsiz havalimanı içi ulaşılabilirlik, engellinin başkasına bağımlılığı azaltan unsurlar, problemsiz seyahat, ulaşılabilirlik standartları, görme ve duyma engelli yolculara özel uygulamalar, hizmet kalitesi ile her bir bağımlı değişken olan müşteri sadakat maliyeti, engelsiz havayolu tercih maliyeti, engelsiz havalimanı tercih maliyetiyle ayrı ayrı analize tabi tutulmuştur. HK (Hizmet Kalitesi)'nin MSM (Müşteri Sadakat Maliyeti), EHYTM (Engelsiz Havayolu Tercih Maliyeti) ve EHLTM (Engelsiz Havalimanı Tercih Maliyeti)'ne Etkisi

$$\text{MSM} = B_0 + B_1 \text{HK} + e$$

$$\text{EHYTM} = B_0 + B_1 * \text{HK} + e$$

$$\text{EHLTM} = B_0 + B_1 * \text{HK} + e$$

eşitlikleri incelenmiş ve Tablo 3.12'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.12: Engelli yolcu HK bağımsız değişkeninin MSM, EHYTM ve EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini		Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B	B								
	Sabit	B ₀	3,126									
MSM	HK	B ₁	,231	H ₇	,348	3,691	0,00	,208	17,2	,000	KABUL	
EHYTM	HK	B ₁	,183	H ₁₄	,233	2,382	,018				KABUL	
EHLTM	HK	B ₁	-,089	H ₂₁	-,134	-1,504	,134				RED	

Engelli yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim MSM üzerinde 0,348 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₇ kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin MSM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim EHYTM üzerinde 0,233 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₁₄ kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde %5 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim EHLTM üzerinde -0,134 standart değerlik azalışa yol açmaktadır. Ancak bu ilişki anlamlı olmadığından H_{21} reddedilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHLTM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.13: Engelsiz yolcu HK bağımsız değişkeninin MSM, EHYTM ve EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini		Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R^2	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B	B								
	Sabit		B_0	2,263								
MSM	HK		B_1	,214	H_7	,417	5,982	,000	,392	43,377	,000	KABUL
EHYTM	HK		B_1	,338	H_{14}	,445	5,986	,000				KABUL
EHLTM	HK		B_1	-,131	H_{21}	-,204	-2,682	,008				KABUL

Engelsiz yolcu bulgularına göre HKA değişkenindeki 1 birimlik değişim MSM üzerinde 0,417 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H_7 kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin MSM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelsiz yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim EHYTM üzerinde 0,445 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H_{14} kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelsiz yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim EHLTM üzerinde - 0,204 standart değerlik azalışa yol açmaktadır. Bu durumda H_{21} kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHLTM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli ve engelsiz yolcularda HK'nin MSM ve EHYTM'yi pozitif yönde etkimesine rağmen HK'nin EHLTM'ne etkisi farklılık göstermektedir. Engelli yolcular üzerinde HK'nin EHLTM'ne anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenirken, engelsiz yolcular üzerinde HK'nin EHLTM'ni pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Bu

durum engelsiz yolcuların engellileri önemsedikleri ve engellilere yönelik yapılan düzenlemelere duyarsız kalmadığı sonucuna ulaşılmaktadır. Engelsiz yolcuların bu tutumu sosyal sorumluluk bilincinin yansımasıdır.

Engelli yolcularda HK'nin EHLTM'ne anlamlı bir etkisi olmamasının en büyük sebebi şuan için engelsiz havalimanı tercih şansının olmayışıdır.

EDH (Engelliye Destek Hizmetleri), EHLİÜ (Engelsiz Havalimanı İçi Ulaşılabilirlik), EBAZ (Engellinin Başkasın Bağımlılığını Azaltan Uygulamalar), PSİZSEY (Problemsiz Seyahat), GDU (Görme ve Duyma Engelli Yolculara Özel Uygulamalar), ULASTD (Ulaşılabilirlik Standartları) ve HK (Hizmet Kalitesi)'nin MSM (Müşteri Sadakat Maliyeti)'ne Etkisi

$MSM = B_0 + B_1 \times EDH + B_2 \times EHLİÜ + B_3 \times EBAZ + B_4 \times PSİZSEY + B_5 \times GDU + B_6 \times ULASTD + B_7 \times HK + e$ eşitliği ile incelenmiş ve Tablo 3.14'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.14: Engelli yolcu EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini	Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B								
	Sabit	B ₀	,605								
MSM	EDH	B ₁	,111	H ₁	,095	1,042	,299				RED
MSM	EHLİÜ	B ₂	,012	H ₂	,009	,093	,926				RED
MSM	EBAZ	B ₃	-,009	H ₃	-,007	-,070	,944	,181	7,295	,000	RED
MSM	PSİZSEY	B ₄	,124	H ₄	,077	,698	,486				RED
MSM	GDU	B ₅	,026	H ₅	,024	,265	,791				RED
MSM	ULASTD	B ₆	,122	H ₆	,079	,777	,438				RED
MSM	HK	B ₇	,399	H ₇	,266	2,668	,008				KABUL

Engelli yolcu bulgularına göre EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Engelli yolcu bulgularına göre HK değişkenindeki 1 birimlik değişim MSM üzerinde 0,266 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₇ kabul edilmiştir.

Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin MSM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Tablo 3.15: Engelsiz yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini	Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B								
		Sabit	B ₀								
MSM	EDH	B ₁	,863	H ₁	,186	2,129	,035				KABUL
MSM	EHLÜ	B ₂	,034	H ₂	,027	,279	,780				RED
MSM	EBAZ	B ₃	,011	H ₃	,009	,092	,927	,286	12,296	,000	RED
MSM	PSİZSEY	B ₄	-,154	H ₄	-,111	-,982	,327				RED
MSM	GDU	B ₅	,003	H ₅	,003	,033	,973				RED
MSM	ULASTD	B ₆	-,081	H ₆	-,055	-,563	,574				RED
MSM	HK	B ₇	,726	H ₇	,547	8,958	,000				KABUL

Engelsiz yolcu bulgularına göre EDH değişkenindeki 1 birimlik değişim MSM üzerinde 0,186 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₁ kabul edilmiştir. Sonuçlar EDH bağımsız değişkeninin MSM bağımlı değişkeni üzerinde %5 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir. EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

HK değişkenindeki 1 birimlik değişim MSM üzerinde 0,266 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₇ kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin MSM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli ve engelsiz yolcularda MSM'nin ve EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD'ya etkisi anlamlı olmamasına rağmen HK'nin MSM'yi pozitif yönde etkilediği görülmektedir. Hizmet kalitesi müşteri sadakatini pozitif yönde etkilemesi rekabetçi piyasada sürekli artışı beraberinde getirmektedir. Aksi halde işletmeler müşterileri kaybetmenin doğuracağı maliyetlere katlanmak zorunda kalacaktır. Yolcu

açısından baktığımızda ise havalimanı veya havayolu şirketini değiştirme kararıyla ortaya çıkacak belirsizlik, zaman ve araştırma gibi değiştirme maliyetleriyle karşılaşılması olasıdır.

EDH'nin MSM'ye etkisi ise engelli ve engelsiz yolculara göre farklılık göstermektedir. Engelli yolcularda EDH'nin MSM üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenirken, engelsiz yolcularda EDH'nin MSM'yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Engelli yolcuların böyle bir cevap vermesi örnekteki engelli yolcuların başkalarından bağımsız engelsiz bir yolcu gibi seyahatini gerçekleştirebildiğini göstermektedir. Engelsiz yolcuların engelliye destek hizmetlerini önemsemesi engelli yolcuların seyahatlerini kolaylaştırabilmeleri için engelliye destek hizmetlerinin onlara yardımcı olacağını düşüncesidir. Engelsiz yolcular herkesin bir engelli adayı olduğunu düşünerek yapılan düzenlemeleri önemsemektedir. Sonuç olarak engelliye destek hizmetleri engelli yolcular için müşteri sadakatini belirleyici olmadığı, engelsiz yolcularda müşteri sadakatinde belirleyici olduğu ortaya çıkmıştır.

Engelli yolcularda EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD bağımsız değişkenlerinin MSM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmamasının sebebi engelli yolcuların onlar için geliştirilen hizmetlerin uygulamada sorunlarla yürütülmesinden kaynaklanan hayal kırıklıkları ve değişime karşı inançlarını kaybetmeleri yatmaktadır. Engelsiz yolcularında benzer fikirde olması toplum içinde iletişim halinde olan engelli-engelsiz yolcu diyaloglarından kaynaklandığı düşünülmektedir.

EDH (Engelliye Destek Hizmetleri), EHLİÜ (Engelsiz Havalimanı İçi Ulaşılabilirlik), EBAZ (Engellinin Başkasın Bağımlılığını Azaltan Uygulamalar), PSİZSEY (Problemsiz Seyahat), GDU (Görme ve Duyma Engelli Yolculara Özel Uygulamalar), ULASTD (Ulaşılabilirlik Standartları) ve HK (Hizmet Kalitesi)'nin EHYTM (Engelsiz Havayolu Tercih Maliyeti)'ye Etkisi

$$EHYTM = B_0 + B_1 \times EDH + B_2 \times EHLİÜ + B_3 \times EBAZ + B_4 \times PSİZSEY + B_5 \times GDU + B_6 \times ULASTD + B_7 \times HK + e$$

eşitliği ile incelenmiş ve Tablo 3.16'daki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.16: Engelli yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini		Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B	B								
		Sabit	B ₀	1,303								
EHYTM	EDH	B ₁	-,101	H ₈	-,102	-1,107	,270					RED
EHYTM	EHLÜ	B ₂	,131	H ₉	,119	1,211	,227					RED
EHYTM	EBAZ	B ₃	-,015	H ₁₀	-,013	-,142	,887		,164	6,588	,000	RED
EHYTM	PSİZSEY	B ₄	,260	H ₁₁	,191	1,703	,090					RED
EHYTM	GDU	B ₅	,063	H ₁₂	,069	,746	,456					RED
EHYTM	ULASTD	B ₆	,047	H ₁₃	,036	,351	,726					RED
EHYTM	HK	B ₇	,237	H ₁₄	,186	1,853	,065					RED

Engelli yolcu bulgularına göre EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde %5 seviyesinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.17: Engelsiz yolcu EDH, EHLÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini		Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B	B								
		Sabit	B ₀	,626								
EHYTM	EDH	B ₁	,218	H ₈	,196	2,247	,026					KABUL
EHYTM	EHLÜ	B ₂	,037	H ₉	,030	,305	,760					RED
EHYTM	EBAZ	B ₃	,097	H ₁₀	,082	,805	,422		,296	12,829	,000	RED
EHYTM	PSİZSEY	B ₄	-,298	H ₁₁	-,217	-1,929	,055					RED
EHYTM	GDU	B ₅	,056	H ₁₂	,050	,609	,543					RED
EHYTM	ULASTD	B ₆	-,058	H ₁₃	-,040	-,411	,682					RED
EHYTM	HK	B ₇	,720	H ₁₄	,547	9,022	,000					KABUL

Engelsiz yolcu bulgularına göre EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

EDH değişkenindeki 1 birimlik değişim EHYTM üzerinde 0,196 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H_8 kabul edilmiştir. Sonuçlar EDH bağımsız değişkeninin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde %5 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

HK değişkenindeki değişim 1 birimlik değişim EHYTM üzerinde 0,547 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H_{14} kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli ve engelsiz yolcularda EHYTM'nin ve EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD üzerindeki anlamlı bir etkisi olmamasına rağmen EDH ve HK'nin EHYTM üzerindeki etkisi farklılık göstermektedir. Engelli yolcular üzerinde EDH ve HK'nin EHYTM üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenirken, engelsiz yolcular üzerinde EDH ve HK'nin EHYTM'yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Engelsiz yolcuların engelliye destek hizmetlerinin yanında hizmet kalitesini önemsemesi engelli yolcular için hem teknik yapıyı hem de hizmetin sunulmasının belirleyici olduğu göstermektedir. Bu iki değişkeni birlikte daha anlamlı olduğu görülmektedir.

Engelli yolcularda EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHYTM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucunun çıkmasının sebebi anket sonrasında aktarılan bilgilere göre özellikle şehir içi ve şehirlerarası karayolu seyahatlerinde mağdur olduğu ve bu yüzden havayolunda sağlanan faydalara karşı da inancını kaybettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Şehir içi ulaşımda ücretsiz seyahat etme haklarının gasp edilmesi neticesinde yaşadıkları durumu genellemeleri ve cüzi bir bedel olan şehir içi ulaşım bedeline göre daha yüksek olan havayolu ulaşım bedelinin karşılanmasının engelli yolculara inandırıcı

gelmemesi ve yaşadıkları olumsuz durumu genellemeleridir. Engelsiz yolcuların da benzer düşüncelerde olma sebebi ise engelli yolcuların genellediği bu duruma çoğunlukla tanık olmalarından kaynaklanmaktadır.

EDH (Engelliye Destek Hizmetleri), EHLİÜ (Engelsiz Havalimanı İçi Ulaşılabilirlik), EBAZ (Engellinin Başkasın Bağımlılığını Azaltan Uygulamalar), PSİZSEY (Problemsiz Seyahat), GDU (Görme ve Duyma Engelli Yolculara Özel Uygulamalar), ULASTD (Ulaşılabilirlik Standartları) ve HK (Hizmet Kalitesi)'nin EHLTM (Engelsiz Havalimanı Tercih Maliyeti)'ye Etkisi

$EHLTM = B_0 + B_1 \times EDH + B_2 \times EHLİÜ + B_3 \times EBAZ + B_4 \times PSİZSEY + B_5 \times GDU + B_6 \times ULASTD + B_7 \times HK + e$ eşitliği ile incelenmiş ve Tablo 3.18'deki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo 3.18: Engelli yolcu EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre	Hipotez	Standart Parametre	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			Tahmini								
		Sabit	B ₀								
EHLTM	EDH		B ₁	H ₁₅	,172	1,785	,076				RED
EHLTM	EHLİÜ		B ₂	H ₁₆	-,156	-1,520	,130				RED
EHLTM	EBAZ		B ₃	H ₁₇	,159	1,625	,106	,088	3,729	,001	RED
EHLTM	PSİZSEY		B ₄	H ₁₈	,042	,357	,721				RED
EHLTM	GDU		B ₅	H ₁₉	,094	,981	,328				RED
EHLTM	ULASTD		B ₆	H ₂₀	,023	,217	,828				RED
EHLTM	HK		B ₇	H ₂₁	,057	,542	,588				RED

Engelli yolcu bulgularına göre EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni Üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

Tablo 3.19: Engelsiz yolcu EDH, EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU, ULASTD ve HK bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni üzerine etkisi

İlişkiler	Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	Parametre Tahmini		Hipotez	Standart Parametre Tahmini	t Değeri	Anlamlılık (P)	Model/Alt Model R ²	F Değeri	Anlamlılık (F)	Test Sonucu
			B	B								
	Sabit	B ₀	1,290									
EHLTM	EDH	B ₁	,336	H ₁₅	,254	2,589	,010					KABUL
EHLTM	EHLİÜ	B ₂	-,087	H ₁₆	-,059	-,542	,588					RED
EHLTM	EBAZ	B ₃	,104	H ₁₇	,074	,645	,520					RED
EHLTM	PSİZSEY	B ₄	-,315	H ₁₈	-,194	-1,526	,129	,103	4,231	,000		RED
EHLTM	GDU	B ₅	,035	H ₁₉	,027	,285	,776					RED
EHLTM	ULASTD	B ₆	,005	H ₂₀	,003	,029	,977					RED
EHLTM	HK	B ₇	,503	H ₂₁	,323	4,719	,000					KABUL

Engelli yolcu bulgularına göre EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD bağımsız değişkenlerinin EHLTM bağımlı değişkeni üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığını göstermektedir.

EDH değişkenindeki 1 birimlik değişim EHLTM üzerinde 0,254 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₁₅ kabul edilmiştir. Sonuçlar EDH bağımsız değişkeninin EHLTM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

HK değişkenindeki 1 birimlik değişim EHLTM üzerinde 0,323 standart değerlik artışa yol açmaktadır. Bu durumda H₂₁ kabul edilmiştir. Sonuçlar HK bağımsız değişkeninin EHLTM bağımlı değişkeni üzerinde %1 seviyesinde anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli ve engelsiz yolcularda EHLTM'nin ve EHLİÜ, EBAZ, PSİZSEY, GDU ve ULASTD üzerinde anlamlı bir etkisi olmamasına rağmen EDH ve HK'nin EHLTM üzerindeki etkisi farklılık göstermektedir. Engelli yolcular üzerinde EDH ve HK'nin EHLTM üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı gözlemlenirken, engelsiz yolcular üzerinde EDH ve HK'nin EHLTM'yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Engelsiz

yolcuların engelliye destek hizmetlerinin yanında hizmet kalitesi önemsemesi engelli yolcular için hem teknik yapıyı hem de hizmetin sunulmasının EHYTM olduğu gibi EHLTM’de de belirleyici olduğu görülmektedir. Bu iki değişkeni birlikte daha anlamlı olduğunu göstermektedir.

Engelli yolcularda HK’nin EHLTM’ne anlamlı bir etkisi olmamasının en büyük sebebi şuan için engelsiz havalimanı tercih şansının olmayışdır. Türkiye’de sadece İstanbul ve Antalya iki havalimanı bulunması ve bunlardan da sadece Antalya’daki havalimanlarının engelsiz havalimanı olduğu bilinmektedir. Bu havalimanlarının ise farklı yerlerde bulunduğundan havalimanları arasındaki mesafe yolcu tercihinde özellikle hangisinin yakınsa onun tercih edilmesi sebebiyle engelsiz havalimanı kuruluşunu tercih edilebilirlik açısından anlamlı kılmamaktadır. Özellikle engelliler için yapılan bu düzenlemelerden HK’nin EHLTM’ne etkisi engelsiz yolcular için anlamlıyken engelli yolcular açısından anlamlı olmamasının altında engelli yolcuların havayolu seyahat süresini uzatmak istememeleri yatmaktadır.

199 engelli ve 199 engelsiz toplam 398 yolcudan toplanan veriler üzerinde analizler 7 faktörün her bir değiştirme maliyetine ve toplam değiştirme maliyetine etkisini içermektedir.

IV. BÖLÜM

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Kürselleşen dünyada sosyal sorumluk bilinci her geçen gün artmaktadır. Ülkemizdeki havalimanlarının sayısı ise sürekli artış göstermektedir. Durum böyle olunca ülkemizdeki nüfusun yaklaşık %12'lik kısmını engellilerin oluşturması engellilere yönelik ayrı düzenlemelerin yapılması yolu açılmıştır. Bu bilincin bir yansımasını ise engelsiz havalimanları olarak karşımıza çıkmaktadır. Süreç bir havalimanında havalimanı/terminal işletmecisi, havayolu kuruluşu ve yer hizmetlerinin sunduğu faaliyetlerin engelli yolcular tarafından kullanılmasında engelli yolcunun önündeki tüm engellerin kaldırılmasını kapsamaktadır. Böylelikle engelli gerek tek başına gerekse bir refakatçisi ile seyahatini rahat bir şekilde gerçekleştirebilmesine imkân sağlamaktır.

Sektörün her geçen gün büyüdüğü bir gerçektir. Kurulan yeni havayolu şirketlerini de göz önünde bulundurulduğunda yolcuyu çekmek için havayolu şirketlerinin satış politikalarıyla kıyasıya rekabet içine girdiklerini görülmektedir.

Rekabetin artışı havacılık sektörünün maliyetli bir sektör olduğunu göz ardı etmemektedir. İleri teknolojinin kullanılması, müşteri sadakat maliyeti, yakıt, personel, filo yenileme, bakım, amortisman, sigorta, bilgisayar sistemi, demirbaş, ikram ve reklam gibi birçok maliyeti beraberinde getirmektedir. Periyodik olarak bu maliyetlerin gerçekleştiğini dikkate alırsak müşteriye çekmek ve elde tutmak büyük önem arz etmektedir. Bu durum ise havalimanı ve havayolu şirketlerinin değişimini ve gelişimini tetiklemektedir. Alternatiflerin olması, farklı kuruluşların farklı hizmetlerle havayolu seyahatini cazibeli hale getirmesi müşterilerin sıklıkla karşılaştığı bir durumdur. Tam da bu anda yolcuların aklına “Neden bu havayolu şirketini veya havalimanını

seçmeliyim?” sorusunu getirmektedir. İşte bu sırada havalimanının başka bir havalimanında ayıran “Engelsiz Havalimanı” olma özelliği devreye girmektedir. Engelli olmayan bir yolcunun seçeceği havalimanın engelsiz olma özelliğini dikkate almaması olasıdır. Aksi halde ise duyarlılığının sosyal sorumluluk bilincinden kaynaklandığı söylenebilir. Yine çocuk arabası kullanan aileler, geçici engelli kişiler içinde engelsiz havalimanı kullanım kolaylığı açısından tercih edilebilirliği arttırmaktadır. Genel olarak bir ilde birden fazla havalimanı bulunmadığı gerçektir. Ama en azından engelsiz havalimanı kuruluşunun bulunması olasıdır. Bilinçli ya da tesadüfi olarak engelsiz havalimanı kuruluşları kullanılmaktadır.

Diğer bir açıdan bakacak olursak müşteri olmanın sağladığı bir takım faydalar bulunmaktadır. Mil puan, ödül bilet, sunulan hizmete alışılması, değiştirmeden kaynaklanan araştırma ve zaman maliyeti etkili olmaktadır. Yani engelsiz havalimanın sunduğu hizmetlerin yarattığı değer, havalimanı veya havayolu şirketinin değiştirilmesi sonucu katlanılacak olan değiştirme maliyetleri müşterinin kararında belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda araştırma engelli ve engelsiz yolcularda engelsiz havalimanı hizmetlerinin yarattığı değer doğrultusunda değiştirme maliyetlerini de göz önünde bulundurarak havayolu seyahatinde kişinin engel durumuna göre engelsiz havalimanını kuruluşunu tercih etme durumu incelenmiştir.

Analiz sonuçlarına göre yolcuların demografik özelliklerine bakıldığında engelli ve engelsiz yolcu sayıları birbirine eşit olduğu, engelli yolcuların engel oranının %40 ve üzeri olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yolcu profilinde engelli yolcular arasında engel oranının yoğun olarak %40 ve üzerinde olması şeker ve kanser gibi hastalıkların her geçen gün yaygınlaşmasının bir göstergesidir.

Yolcu profilinin büyük bir kısmını 19-35 yaş aralığında, 1000 TL'nin üzerinde gelir düzeyine sahip, lisans mezununu kişiler oluşturmaktadır. Engelli yolcuların içinde ortopedik engelliler büyük bir yer tutmaktadır.

Araştırma, Kastamonu il merkezinde yaşayan havayolu ulaşımını en az bir kez kullanmış sağlıklı 199 engelli ve 199 engelsiz yolcu üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Türkiye’de engelli nüfusu %12,29 iken Kastamonu’da bu oran yaklaşık %10 ile ülke geneline yakınlık göstermesi, verilerinin toplanacağı yeri belirleme açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın yapılmasında Kastamonu’nun seçilmesinin başka bir sebebi ise araştırmacı açısından doğrudan ulaşılabilirliktir. Araştırma, engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu tercihine etkisini ortaya koyduğundan dolayı tanımlayıcı bir araştırmadır.

Araştırmada çok fazla sayıda değişkenin bulunması ve bu değişkenlerin bir araya gelerek bir diğer değişkeni ya da kendi aralarında da birbirlerini etkileme durumunu inceleyebilmek için verilerin analizinde çoklu regresyon analizi kullanılmıştır.

Analiz sonucunda engelli ve engelsiz yolcularda HK’nin MSM ve EHYTM’yi pozitif yönde etkilediğine ulaşılmıştır. Bu durum sunulan hizmette devamlılığı ve sürekli gelişimin sağlanmasından kaynaklanmaktadır. Sadece engelsiz yolcular üzerinde HK’nin EHLTM’ni pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. HK’nin EHLTM üzerindeki etkisi engelsiz yolcular için önemli bir özellik iken engelsiz yolcular tarafından yeterince önemli olarak görülmemiştir. Bunun altında ise değişime olan inançlarını kaybetmeleri yatmaktadır.

Engelli ve engelsiz yolcularda MSM’nin HK’yi pozitif yönde etkilediği görülmektedir. MSM’nin HK’yi etkilemesinin engelli ve engelsiz yolcuya göre fark göstermemesinin altında her iki yolcu türünün ihtiyaçlarına cevap verebilmesi yatmaktadır. Sadece engelsiz yolcularda MSM’nin EDH’yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Çünkü engelli yolculara sunulan hizmetlerin bir kısmının insan vasıtasıyla sunulması ve sunulan hizmeti gerçekleştiren personellerin değişkenlik göstermesi engelli yolcuların kararlarında negatif etki yaratmaktadır. Engelsiz yolcular ise sadece dışarıdan gözlemci olarak duruma dahil olması genel olarak sürecin pozitif etki sağlayacağı düşüncesine sahip olmalarından kaynaklanmaktadır.

Sadece engelsiz yolcular üzerinde EHYTM'nin EDH ve HK'yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Bu durumun sebebi ise engelli olmayan yolcuların değerlendirmelerini yaparken engelliler için yapılan faaliyetlerin onlar için fayda yaratacağı düşüncesinden kaynaklanmaktadır.

Sadece engelsiz yolcular üzerinde EHLTM'nin EDH ve HK'yi pozitif yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Engelsiz yolcuların engelliye destek hizmetlerinin yanında hizmet kalitesini önemsemesi engelli yolcular için hem teknik yapıyı hem de hizmetin sunulmasının EHYTM olduğu gibi EHLTM'de de belirleyici olduğu görülmektedir. Bu iki değişkeni birlikte daha anlamlı olduğunu göstermektedir.

Bulgular Alkoç (2004) Türk Hava Yolları araştırmasında yolcuların algılanan hizmet kalitesi ile genel memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Araştırmada Alkoç (2004) Türk Hava Yolları araştırmasının sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Ayrıca Yiğit (2011) Türk Hava Yolları üzerinde yaptığı çalışmada tüketicinin hizmet algısının sadakat üzerine anlamlı bir etkisi olduğu sonucu bu araştırmanın sonucu benzerlik göstermektedir

Feick, Lee ve Lee (2001) Fransa GSM sektöründe yaptıkları araştırma ile Aydın, Yücel ve Özcan (2004) Türk GSM sektöründe yaptıkları araştırma sonucuyla bulgular benzerlik göstermektedir.

Bloemer, Ruyter ve Wetzels (1998) Belçika'da sağlık merkezleri, tiyatrolar, eğlence parkları, süper marketler ve fastfood restoranları kapsayan çalışmada sadakatin; değiştirme maliyeti ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki etkileşime bağlı olduğu sonucu bu araştırmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir.

Bulgular dikkate alındığında engelli yolcuların onların hayatını kolaylaştırmak için yapılan engelsiz havalimanı kuruluşu uygulamalarının yeteri kadar müşteri sadakat maliyetine, engelsiz havayolu tercih maliyetine ve engelsiz havalimanı tercih maliyetine

yansımadığı görülmektedir. Yolculardan anket sonrası alınan geribildirimlere göre engellilerin şehir içi ve şehirlerarası karayolu seyahatlerinde mağdur olduğu ve bu yüzden havayolunda sağlanan faydalara karşı da inancını kaybettiği sonucuna ulaşılmaktadır. Bu yüzden engelliler karayoluna göre daha sınırlı kalan havayolu ulaşımında bilet ücretlerinin yüksek olması, havalimanına ulaşım ve havalimanı içinden uçağa binene kadar olan süreçte zorlanılacağı düşüncesiyle özellikle tekerlekli sandalye kullanan yolcular için havayolunu kullanmanın öncesinde meşakkatli bir sürecin olacağı düşünülmektedir.

Önemli başka bir sorun ise engelsiz havalimanı kuruluşu uygulamalarının halka duyurum kısmının sınırlı kalmış olmasıdır. Öyle ki engelli yolcular tarafından yapılan uluslar arası uçuşlarda yurt dışındaki havalimanlarının engellilere sağladığı kolaylıklardan yararlandığı öğrenilirken, Türkiye'deki engelsiz havalimanı hizmetlerinin olduğundan bile haberdar olunmadığı edinilen bilgiler arasındadır.

Yolculara yöneltilecek “Engelliye sağlanan kolaylıklardan yararlanmak istiyor musunuz?” sorusu resmen sürecin akışı değiştirebilir. Kişi engelli değilse süreç onun için burada kapanacak olsa bile muhakkak engelli olmadığı halde engellilere sağlanan kolaylıklardan haberdar olmak isteyenler olacaktır. Böylece öğrendikleri bilgiyi de engelli tanıdıkları ile paylaşıp sürecin ilerlemesine katkı sağlayabilirler. Ayrıca engelli olmayan kişi bir engellinin refakatçisi olarak seyahat edebileceğinden hem kendisi hem de engelli yakını için süreç hakkında bilgi edinmek isteyebilir. Muhakkak yöneltilen sorulardan biri de engelli yolcuya da isabet edecek ve o da o ana kadar uygulamalardan haberdar olmasa bile o an itibariyle sürece dâhil olacaktır.

Engelsiz havalimanı tanıtımları web sitesi aracılığıyla ve çeşitli havalimanlarında sunum slaytları ile yapılırsa bile ülkemizdeki havalimanı sayısı, yurt içi-yurt dışı uçuşlar, bağlantı seferleri, turizm potansiyeli göz önünde bulundurulduğu yapılan faaliyetlerin maalesef sınırlı kişilere ulaştığını görülmektedir. Ayrıca ilgili kuruluşların web sitesinde de yeterince ön planda bulunmayan engelsiz havalimanı kuruluşu uygulamasına ulaşmanın, yurtdışı havalimanlarındaki engellilere sunulan kolaylıklara ulaşmaktan daha zor olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Engelsiz havalimanları ile engelsiz havalimanı tanıtımlarının da daha ulaşılabilir kılınması için kamu spotları hazırlanabilir bunlar hem televizyonda yayınlanabilir hem de havalimanlarında gösterilebilir. Böylece engelsiz havalimanının duyurulmasıyla engelsiz havalimanı kuruluşlarının sunduğu hizmetlerden daha fazla engellenin yararlanması olanak sağlanabilir.

Engelsiz havalimanının yararlanmanın ücretsiz olduğunun duyurulması da bir başka önemli noktadır. %40 ve üzeri engelli kişiler engelsiz havalimanı kuruluşu olan Sun Express gibi havayolu şirketleri ile tek başına seyahat etmesinin mümkün olmadığı durumlarda bir refakatçisiyle beraber ücretsiz olarak havayolu seyahatini kullanabilmektedir.

Engelli yolcunun engelsiz havalimanı kuruluşu olmayan bir havayolu şirketiyle seyahat etmesi halinde bazı şirketlerin %25 civarı indirim yaptığı görülürken bazı şirketler ise engelli yolcuya engelli yolcu indirimi uygulamadığı görülmüştür. İndirim yapan şirketler ise sınıflara göre farklılık gösteren bilet ücretlerinin mevcut olduğu durumlarda yolcunun tarife seçmesine imkân tanımadan en yüksek ücretten business sınıfından indirim yapılması sonucu ekonomi sınıfıyla yaklaşık olarak aynı olması ise engelli indiriminin görünüşte yapıldığını fakat reel olarak bir indirim söz konusu olmadığına sadece sınıf farklılığından doğan avantajlardan yararlanılabildiğine ulaşılmıştır. Engelsiz havalimanı kuruluşu olmayan havayolu şirketlerinin de görünüşte değil gerçekte indirim yapması engelli yolcularının hayatlarında havayolu ulaşımını kullanmalarını teşvik edecektir. Böylece engelliler daha fazla yere ulaşım imkânı bulabilecektir. Bunun için havayolu şirketlerinin engelli yolculara karşı daha duyarlı olması beklenmektedir.

Sonuç olarak araştırma; yolcular için engelsiz havalimanının önemi açısından sistematik bir çalışmadır. Bu alanda şimdiye kadar yapılan bir çalışma bulunmadığından ihtiyaçlar doğrultusunda ortaya çıkmıştır ve tanımlayıcıdır. Bu yönüyle önemli ve alanında ilk olma özelliğini taşımaktadır. Örneklemin 398 kişi olması ve uygulamanın Kastamonu ili ile sınırlı kalması araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Daha geniş çalışmalar yapılarak ölçeğin geçerliliği genişletilebilir. Konunun yeterince

duyurulmamış olması ise yetkili kuruluşların bu konudaki eksikliğidir. Araştırmanın bir başka kısıtı ise çalışmaların sınırlı olması ve yeterince çalışma olmaması nedeniyle karşılaştırma imkânının bulunmamasıdır.

Araştırmada öncelikli olarak engelsiz havalimanı hizmetleri sınıflandırılmış daha sonra ise bu hizmet sınıflarının değiştirme maliyetlerine olan etkileri incelenmiştir. Araştırma engelsiz havalimanı hizmetlerinin sınıflandırılması açısından ilk olma özelliği taşımaktadır. Hizmet kalitesi ve değer ölçümünün engelsiz havalimanı hizmetlerine uygulanmasına yer verilmiştir. Şimdiye kadar yapılan hizmet kalitesiyle ilgili araştırmalar engelsiz havalimanı hizmetlerine ve engelli yolculara uygulanmadığından bu yönüyle diğer araştırmalardan farklılık göstermektedir. Havayolu taşımacılığı açısından değiştirme maliyetlerinin ölçümü ve sınıflandırılması yapılmıştır.

Araştırmada engelsiz havalimanında sunulan hizmetlerin algılanan değeri ile diğer değişkenler ilişkilendirilmiştir. Müşterinin tarafından algılanan değer ile tüketim davranışı arasındaki etkileşim ele alınmıştır. Önemli olan değerli unsurların yolcunun tüketim davranışını etkileme durumudur. Engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu tarafından değer oluşturup oluşturmadığına ilişkin bilimsel çalışma bulunmadığı için önemlidir. Değer analizi endeksleri doğrudan paylaşılmadığı için sağlıklı bir analiz yapılması mümkün değildir. Ancak bu hizmetlerin yolcуда oluşturduğu algılanan değer ölçümü mümkün olabileceğinden algılanan hizmet kalitesi üzerinden algılanan değer dikkate alınarak müşterilerin bu hizmetlere attikleri değer ve bu değer üzerinden yapılacak sıralamanın uygulanması mümkün kılınmıştır.

Engelsiz havalimanı hizmetlerinin yarattığı değer yolcunun tüketim davranışına ve değiştirme eğilimine etkisinin incelendiği araştırmada algılanan hizmete sınıflandırma katmasıyla literatürde ilk olma özelliğine sahiptir.

Yolcunun tercih etmesi ya da etmemesi halinde katlanmak zorunda olduğu bir takım maliyetler söz konusudur. Bu çalışma, sunulan hizmetlerin müşteri açısından değer oluşturup oluşturmadığına odaklanmıştır. Hizmet sektöründe ürün değeri

algılanan hizmet kalitesiyle yakından ilgilidir. Ek 1: Uygulamada Kullanılan Anket ile hizmet listesinde yer alan hizmetlerden en çok hangilerinin alınan hizmet açısından önemli görüldüğünü ortaya çıkarmıştır.

Bir havalimanının engelsiz havalimanı ilan edilebilmesi için havalimanı/terminal işletmecisinin, yer hizmetleri kuruluşunun ve havayolu şirketinin engelsiz havalimanı kuruluşu olması gerekmektedir. Şuan için engelsiz havalimanı ilan edilen havalimanları sınırlı kalsa da ileride bu sayının artması beklenmektedir. Engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip havayolu şirketlerinin Sun Express ve Corendon Airlines ile sınırlı kalması engelsiz havalimanlarını bu şirketlere bağlı kılmaktadır. Engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip işletmelerin büyük kısmını yer hizmetleri ve terminal işletmelerinden oluşturmaktadır. Özellikle engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip DHMİ'lerin sayısı toplam engelsiz havalimanı kuruluşu unvanına sahip işletmelerin sayısı içinde %50'den fazla paya sahiptir.

Engelsiz havalimanı kuruluşu olan havayolu şirketlerinin azlığı, gidilecek bölgeye göre farklılık gösteren yer işletmelerinin olması ve illere göre farklılık gösteren havalimanı/terminal işletmeleri mevcut durumu karmaşık hale getirirse de daha bilinçli yolcu profili ve topluma duyarlı havayolu şirketlerinin sürece olumlu katkısının olacağı düşünülmektedir.

Askeri hava üssüne sahip havalimanları haricinde Türkiye'de sadece İstanbul ve Antalya'da iki havalimanının bulunması ve bunlardan da sadece Antalya'daki havalimanlarının engelsiz havalimanı olduğu bilinmektedir. Bu havalimanlarının ise farklı yerlerde bulunduğundan havalimanları arasındaki mesafe yolcu tercihinde özellikle hangisinin yakınsa onun tercih edilmesi sebebiyle engelsiz havalimanı kuruluşunu tercih edilebilirlik açısından anlamlı kılmasa da engelsiz havalimanı kuruluşunu seçmesine imkân sağlamaktadır. Bu yüzden engelsiz havalimanına göre özellikle engelsiz havayolu şirketinin tercih edilebilirliği artmaktadır.

Yolcuların tercihinde engelsiz havalimanına göre engelsiz havalimanı kuruluşunun kararında etkili olmasının altında engelsiz havalimanı kuruluşu olan

havayolu şirketinin tüm uçuşlarında engelsiz havalimanı kuruluşu hizmetlerini sunması yatmaktadır. Yani bir havayolu şirketi engelsizse tüm havalimanlarından yapacağı uçuşların engelsiz olduğu anlamına gelmektedir. Engelsiz havalimanı kuruluşu olan yer hizmetleri ve havalimanı/terminal işletmelerinin sayısının engelsiz havayolu şirketine göre fazla olması, farklı havalimanlarında farklı şirketlerin bulunması durumu araştırma maliyetine bağlı kılmaktadır.

Engelsiz havalimanı projesi yurt dışında 2008’de Türkiye’de ise 2011’in sonlarında uygulanmaya başlamıştır. Türkiye’de 2013 yılında 23 olan engelsiz havalimanı kuruluşu sayısı 2015’e gelindiğinde 58’ye yükselmiştir. Kısa zamanda büyük artış gösteren engelsiz havalimanı projesine katılımın daha da artacağı beklenmektedir. Bu durum havalimanı işletmelerinin engellilere olan duyarlılığını ortaya koymaktadır. İleriki zamanlarda bu alanda yapılacak akademik çalışmaların da artması beklenmektedir.

KAYNAKLAR

KİTAPLAR

ASTME (American Society of Tools and Manufacturing Engineers) (1967). *Value Engineering in Manufacturing*. New Jarsey: Prentice Hall.

Eilon, Samuel (1962). *Elements of Production Planning and Control*. McMillan, New York.

Jackson, Barbara Bund (1985). *Winning and Keeping Industrial Customers*. Lexington: Lexington Books.

Kalaycı, Şeref (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.

Miles, Lavrance D. ve Maynard, H.B. (Editör). (1970). *Value Analysis Handbook of Modern Manufacturing Management*. New York: McGraw-Hill.

Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları (MPM) (1998). *Verimlilik Yönetimi Uygulamalı El Kitabı*. Ankara: International Labour Office. No:476.

Nakip, Mahir(2003). *Pazarlama Araştırmaları: Teknikler ve SPSS Destekli Uygulamalar*. Ankara: SeçkinYayıncılık. 212.

Porter, Michael E. (1998a). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: The Free Press.

Porter, Michael E. (1998b). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.

Sipahi, Beril; Yurtkoru, Serra ve Çinko, Murat (2006). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

BİLDİRİ ve KONFERANS KİTAPLARI

Guiltanan, Joseph P. (1989).“A Classification of Switching Costs with Implications for Relationship Marketing” Childers, T.L., Bagozzi, R.P. ve diğ.(Eds). *in Winter Educators Conference: Marketing Theory and Practice*, Chicago, 216-20.

Sharma, Neeru; Patterson, Paul G.; Cicic, Moive ve Dawes, P.(1997) “A Contingency Model of Relationship Commitment for Professional Consumer Services”. *A Conference Paper The EMAC Conference, May, 2026. 2037.*

YAYINLANMAMIŞ DERS NOTLARI

Başlıgil, Hüseyin (1997-98). Yayınlanmamış Ders Notları.

TEZLER

Alkoç, Hilal (2004). *Havayolu İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Bir Pilot Çalışma: Türk Havayolları Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 184-18.

Karaahmetoğlu, Hakan (2008). *Havayolu İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Karşılaştırılması*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü 194-200.

Mocan, Cevdet (1985). *Bir Maliyet Düşürme Tekniği Olarak Değer Analizi ve Türkiye’deki Uygulama*. Doktora Tezi.

Okyay, Engin (1978). *Yeni Mamul Kararları ve Türkiye' deki Uygulama*. Doktora Tezi. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını 41.

Yiğit, İlker (2011). *Marka Denkliğinin Havayolu Şirketinde Tüketicinin Hizmet Algısı Bağlamında Ölçülmesi ve Sadakate Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul: Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. 97-99.

YASALAR, YÖNETMELİKLER ve PROJELER

Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun (12 Haziran 2013). *Resmi Gazete*, 6495/ 287.

Kamu Kurum ve Kuruluşlarının Ürettikleri Mal ve Hizmet Tarifeleri İle Bazı Kanunlarda Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun (19 Ocak 2002). *Resmi Gazete*, 4736/24645.

Karayolları Taşıma Yönetmeliğinin (21 Ağustos 2009). *Resmi Gazete*, 27326 57. Madde 11. Fıkra.

Sivil Havacılık İstatistikî Bilgiler Yönetmeliği (SHY-25), Madde 3.

T. C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı (2011), *Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM)*, Engelsiz Havaalanı Projesi Sayı: B.11.1.SHG.O.10.03-.30492 6- 2795I 16654.

MAKALELER

Anderson, James C., Narus, James A. (1998), "Business Marketing: Understand What Customers Yalue," *Harvard Business Review* (November-December).

- Aydın, Serkan; Yücel Rahmi ve Özcan Murat (2004). “İlimlaştırıcı Değişken Olarak Değişirme Maliyetinin Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisi: Türk GSM Sektöründe Bir Uygulama”. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi, Cilt:11, Sayı:1*. 185-189.
- Beatty, Sharon E.; Jones, Michael A. and Mothersbaugh, David L. (2000). “Switching Barriers and Repurchase Intentions in Services”. *Journal of Retailing*, 76(2), 259-274.
- Benito, Gabriel R.G.; Pedersen, Torben and Petersen, Bent (2002).“ Change of Foreign Operation Method: Impetus and Switching Costs”. *International Business Review 11*: 325-345.
- Bloemer, Josee; Ruyter, Ko and Wetzels, Martin (1998) .“On The Relationship Between Perceived Service Quality, Service Loyalty and Switching Costs”.*International Journal of Industry Management*.
- Burnham, Thomas A.; Frels, Judy K.; Mahajan Vijay (2003)’nın “Consumer Switching Costs: A Typology, Antecedents and Consequences”. *Academy of Marketing Science. Journal*; Spring.
- Cunningham, Lavrence F. and Lee, Moonkyu (2001). “A Cost/Benefit Approach to Understanding Service Loyalty”. *Journal of Services Marketing*, 15,2,113-130.
- Duran, Cengiz (2007). “Değer Analizinin Uygulanma Süreci”. *Kamu-İş; C:9 S:3 S.95*.
- Feick Lawrence, Lee Janghyuk and Lee Jonathan (2001). “The Impact of Switching Cost On The Customer Satisfaction-Loyalty Link: Mobile Phone Service In France”. *Journal of Services Marketing*.
- Fowler, Theodore C. (1990). “Value Analysis Design”. *Competitive Manufacturing Series*. New York. 19.

- Greaney, Theresa M. (2000). "Righting Past Wrongs: can Import Promotion Policies Counter Hysteresis From Past Trade Protection In The Presence Of Switching Costs". *Japon and The World Economy*, 12, 211-227
- Heide, Jan B. and Weiss, Allen M. (1995). "Vendor Consideration and Switching Behaviour for Buyers in High-Technology Markets". *Journal of Marketing* July 59: 30-43.
- Ho, Dany C.K.; Cheng, Eddie W.L. and Fong, Patrick S.W. (2000). "Integration of Value Analysis and Total Quality Management: The Way Ahead In Next Millennium". *Total Quality Management*, March Vol.11 Issue 2. 179-186.
- Jones, Michael A.; Beatty, Sharon E. and Mothersbaugh, David L.(2002). "Why Customers Stay: Measuring The Underlying Dimensions of Services Switching Costs and Managing Their Differential Strategic Outcomes". *Journal of Business Research*, 55,441-450.
- Klemperer, Paul (1987). "Markets With Consumer Switching Costs". *The Quarterly Journal of Economics*, 102, 376-39.
- Klemperer, Paul (1995). "Competition When Consumer Have Switching Costs: An Overview With Applications To Industrial Organization, Macroeconomic and International Trade". *Review of Economic Studies*.
- Mcdowell, Terry (1994), "Value Management-Going Into the Millenium Via Excellence Revisited," *Management Accounting: Magazine for Chartered Management Accountants* (December).
- Nilssen, Tore (1992). "Two Kinds of Consumer Switching Costs". *Rand Journal of Economics* 579-589.
- Omurilik Felçlileri Derneği (2001). *Herkes İçin Ulaşılabilirlik Seminer Notları*. İstanbul Omurilik Felçlileri Derneği Yayını. 41.

Öğüt, Adem; İraz, Rıfat ve Zerenler, Muammer (2007). “Değer Mühendisliği (Value Engineering) Uygulamalarının Fonksiyonel Etkinlik Açısından İşletmelerin Somut ve Soyut Varlıklarına Yönelik Olası Etkileri”. *S.Ü. İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*.

Örnek, Ali Şahin (2003). “Bir Yönetim Tekniği Olarak Değer Mühendisliği”. Dokuz Eylül Üniversitesi *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt 5, Sayı:2.

Sabol, Barry; Singh, Jagdip and Sirdeshmukh, Deepak (2002).“Consumer Trust, Value and Loyalty in Relational Exchanges”. *Journal of Marketing, January 66*, 15-37.

Sharma, Neeru (2003).“The Role Pure and Quasi-Moderators in Services: An Empirical Investigation of Ongoing Customer-Service-Provider Relationships”. *Journal of Retailing and Customer-Services*, 10(4): 253-262.

Sharma, Neeru ve Patterson, Paul G. (2000). “Switching Costs, Alternative Attractiveness and Experience as Moderators of Relationship Commitment in Professionall, Consumer Services”. *International Journal of Service Industry Management 11(5)*: 470-490.

Shy, Oz (2002). “A Quick and Easy Method for Estimating Switching Costs”. *International Journal of Industrial Organization*, 20,71-87.

İNTERNET

<http://kastamonu.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=49&mnu=5182#.Vdc-Pnnosrk>, 15 Ağustos 2015’te erişildi.

<http://web.shgm.gov.tr/kurumsal.php?page=projeler&id=14>, 7 Şubat 2014’te erişildi.

<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal-projeler/4192->, 28 Mayıs 2015’te erişildi.

<http://web.shgm.gov.tr/doc4/engelsizd.pdf>, s.1, 7 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.anadolujet.com/aj-tr/help/faq/discounts.aspx>, 10 Şubat 2014'te erişildi.

http://www.anadolujet.com/aj-tr/help/faq/passengers_with_special_needs.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi.

http://www.anadolujet.com/aj-tr/services/passenger_services/incapacitated_passengers_incad.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.dhmi.gov.tr/dosyalar/pdf/DHMi-Havacilik-Terimleri-Sozlugu.pdf>, 31 Ocak 2014'te erişildi.

<http://www.dhmi.gov.tr/havaalanlari.aspx>, 28 Mayıs 2015'te erişildi.

<http://www.dhmi.gov.tr/istatistik.aspx>, 18 Aralık 2014'te erişildi.

http://www.disabilitytravel.com/airlines/air_carrier_act_details.htm, 1 Mart 2014'te erişildi.

<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4993#.UwYZELXNuYE>, 18 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.erzincan.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=23&mnu=4991#.UxolsVWVWerk>, 25 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#nufus>, 28 Ocak 2014'te erişildi.

<http://www.eyh.gov.tr/tr/8245/Turkiye-Ozurluler-Arastirmasi-Temel-Gostergeleri#oran>, 10 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.eyh.gov.tr/tr/8421/Ozurlulere-Yonelik-Fiziki-ve-Mimari-Duzenleme-Klavuzu>, 28 Ocak 2014'te erişildi.

<http://www.eyh.gov.tr/tr/26819/TBMM-Genel-Kurulunda-Kabul-Edilen-Tasari-Engelliler-ve-Yaslilar-Icin-Ne-Getiriyor>, 11 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.forumdas.net/konu/engelli-kimlerdir-engelli-kime-denir.120616/>, 28 Ocak 2014'te erişildi.

<http://www.london-luton.co.uk/en/content/3/147/persons-with-reduced-mobility-prms-quality-standards.html>, 1 Mart 2014'te erişildi.

http://www.risalehaber.com/news_print.php?id=60046, 12 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.sunexpress.com/tr/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular>, 18 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.sunexpress.com/yolcular/fiziksel-engelli-yolcular#top>, 09 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.sunexpress.com/tr/irket/genel-koullar>, 19 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.sunexpress.com/tr/irket/irket-profil>, 21 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=15843>, 7 Nisan 2014'te erişildi.

<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/kurumsal/musteri-iletisim-merkezi/bize-sorun/rezervasyon-ve-bilet-islemleri>, 11 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/seyahat-bilgileri/sikca-sorulan-sorular/rezervasyon/indirimler>, 10 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.turkishairlines.com/tr-tr/seyahat-bilgileri/ozelligi-olan-yolcular/hamile-hasta-ve-engelli-yolcu>, 10 Şubat 2014'te erişildi.

<http://www.un.org/disabilities/convention/signature.shtml>, 1 Mart 2014'te erişildi.

https://www.onurair.com.tr/yararli_bilgiler.aspx, 10 Şubat 2014'te erişildi.

<http://tr.wikipedia.org/wiki/Elle%C3%A7leme>, 29 Eylül 2013'te erişildi.





EKLER

Ek 1: Uygulamada Kullanılan Anket

Engelsiz Havalimanı Anket Formu

Bu anket Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı kapsamında yüksek lisans tezinde kullanılmak amacıyla hazırlanmıştır ve uygulanmaktadır. Anketin amacı engelsiz havalimanı hizmetlerinin yolcu açısından oluşturduğu değer ile havalimanı/havayolu şirketi tercihinin ilişkin değiştirme maliyetleri arasındaki ilişkilerin araştırılmasıdır. Bu yüzden anketi HAVAYOLU ULAŞIMINI EN AZ 1 KEZ KULLANMIŞ KİŞİLER cevaplayacaktır. Engelsiz havalimanı kavramını daha önce duymadıysanız aşağıdaki açıklamayı okumanız yararınıza olacaktır.

Havalimanlarında engelli ve/veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcuların mağdur edilmemesi ve verilen hizmetlere ilişkin olarak yolculara gerekli tüm kolaylığın sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcularla eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkânların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunulmaksızın yerine getirilmesi ve söz konusu yolcular için hava ulaşımında tüm engellerin ortadan kaldırılması amacıyla Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından ENGELSİZ HAVALİMANI PROJESİ başlatılmıştır. Bu kapsamda gereklilikleri yerine getirenler ENGELSİZ HAVALİMANI KURULUŞU unvanı almaya hak kazanmaktadır. Örneğin; Sabiha Gökçen Havalimanı'nda, Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı Yatırım, Yapım ve İşletme A.Ş., TGS Yer Hizmetleri A.Ş. ; Adnan Menderes Havalimanı'nda, TAV İzmir Terminal İşletmeciliği A.Ş. ; Erzincan Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü vb.

Bu çalışmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden çok teşekkür ederim.

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi, Sevcan TİN
Tez Danışmanı, Doç. Dr. Rahmi YÜCEL

* Gerekli

- Yaşınız * 0-18 19-35 36 ve üzeri
- Aylık geliriniz * 1000 TL ve altı 1001-2000 2001-4000 4001 ve üzeri
- Eğitim durumunuz * İlköğretim mezunu Lise mezunu Önlisans mezunu
 Lisans mezunu Lisansüstü mezunu (yüksek lisans ve doktora)
- Engel durumunuz * %40'ın altında %40 ve üzeri Herhangi bir engelim yok
- Engel durumunuzun %40 ve üzeri ise engel türünü belirtiniz.
- Ortopedik engelli Görme engelli İşitme engelli
- Dil ve konuşma engelli Zihinsel engelli

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Otoparkta kullanacağım park alanının giriş-çıkış ve asansörlere yakınlığı önemlidir.					
Giriş-çıkış ve asansörlere yakın yerlerdeki park alanı için fazla ücret ödemeye razıyım.					
Otopark kapasitesi yeterlidir.					
Havalimanına toplu taşıma araçlarıyla gelmeyi tercih ederim.					
Havalimanında engelli yolcular için ayrılan park alanları engelli olmayanlar yolcular tarafından da kullanılmaktadır.					
Engelli yolcular için ayrılan otopark alanlarında yatay ve dikey engelli işaretiyle belirtilmesi önemlidir.					
Engelli yolcu otoparkına diğer yolcuların park etmemesi için uygulanan cezai işlem caydırıcıdır.					
Engelli yolcular için belirlenmiş olan otopark ve terminal binası arasındaki geçiş noktalarına, araçlar tarafından dikkatli geçiş yapmaları yönünde (Engelli geçiş noktası olduğunu belirten) uyarı yazıları olası kazaları engellemektedir.					
Engelli geçiş alanları içinde yaya geçişleri ve/veya rampaların tercih edilmesi, araçların yavaş geçişini sağlayacak şekilde gerekli tedbirlerin alınması, engelli yolcuya ulaşım kolaylığı sağlanması açısından önemlidir. (teknik yeterlilik)					
Havalimanı içerisinde veya havalimanından toplu ya da kişisel ulaşım araçlarına ulaşacağı noktaya kadar hissedilebilir yüzey uygulamaları engellilere kolaylık sağlamaktadır.					
Engelli yolcu yardım isteme bankosu engelli yolcular için değer yaratmaktadır.					
Engelli yolcu yardım isteme bankosu engelli yolcunun gerekli hizmet ihtiyacını karşılamaktadır.					
Havalimanı içerisinde engelli yolcuya bagaj, check-in vb. işlemlerinde gerekli yardım sağlanmaktadır.(hizmet)					
Engelsiz havalimanında, engelli yolcuya istediği takdirde havalimanındaki ihtiyaçlarını karşılamak için(uçığa binme, uçaktan inme, restoran gibi yerlerden yararlanma)yardım edecek kişi tahsis edildiğinden tercih etmekteyim.					
Engelsiz havalimanının teknik yeterlilik(engelliler için banko, check in, WC vb.) boyutunda kolaylık sağladığı için tercih etmekteyim.					
Engelsiz havalimanını engelli yolcu için yapılan tüm düzenlemelerin toplumun engelliye karşı duyarlılığının bir göstergesi olarak gördüğüm için tercih etmekteyim.					
Engelsiz havalimanını şuan ki sağlık durumum ne olursa olsun(engelli veya engelsiz) tüm bireyleri bir engelli aday olarak gördüğüm için tercih etmekteyim.					
Engelli kişiye refakat eden bir kişinin yardımcı olması durumunda, bu kişiye havalimanı içerisinde, uçığa binişte ve uçaktan inişte havaalanında bulunan havaalanı işletmecisi ve terminal işletmecisi tarafından gerekli yardımın sağlanması önemlidir.					
Havaalanında bulunan havaalanı işletmecisi ve terminal işletmecisinin refakatçiye kolaylık sağlanması havalimanı tercihim etkiler.					

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Kapıların açık pozisyonundaki net geçiş genişliğinin, iki koltuk değneği taşıyanlar, bir yardımcıyla ilerleyebilenler veya farklı yapıdaki akülü araçlarıyla ilerleyenler için rahatlıkla geçiş imkânına sahip ölçülerde olması önemlidir.					
Terminal içerisinde muhtelif noktalarda yer alan harici telefonların, en az bir tanesinin yüksekliği, bu yolcular tarafından rahatlıkla kullanabilmeleri için, 90 cm. ile tercihen 110 cm. sınırları içerisinde yerleştirilmesi önemlidir.(kullanım kolaylığı)					
Engelli yolcuların, terminal içerisindeki diğer katlara ulaşımı için engelli veya genel asansörler ile ulaşım imkânından yararlanabilmesi ve giriş – çıkışlarda erişim kolaylığı için asansör içerisinde manevra alanının bırakılması ve asansör hareketini, kat bilgilerini veren ses sisteminin (Türkçe ve İngilizce) olması önemlidir.					
Yeme, içme ve dinlenme amaçlı yerlere rahatlıkla ulaşabilmeleri için, havaalanında/terminalde kot farkı giderilmesi veya uygun ulaşım imkânı sağlanması engellilerin rahat hareket edebilmesine imkân tanır.					
Uygun donanımlı(yardım zili, tırabzanlar, WC içi manevra genişliği vb.) engelli WC engellilerin hayatını kolaylaştırmaktadır.					
Yönlendirme levhaları(WC, check-in, danışma, yeme-içme tesislerinin yönünü işaret eden tabelalar) engellinin başkalarına bağımlı olmadan ihtiyaçlarını gidermesini sağlar.					
Uyarı ve yönlendirme levhalarının Braille Alfabeti(görme engelliler için kabartma harflerden oluşur), Türkçe ve İngilizce dillerinde yazılması engellinin biriye ihtiyaç duymadan kendi başına hareket etmesine olanak sağlar.					
Uyarı ve yönlendirme levhalarının Braille Alfabeti, Türkçe ve İngilizce dillerinde yazılması geniş kitlelere hitap etmeyi kolaylaştırmaktır.					
Engelli tuvaletlerinde, kolaylıkla ulaşılabilen ve kullanılabilen yardım çağrı ve acil durum butonu, engellilere en kısa sürede yardım getirilmesi açısından önemlidir.					
Yürüyen merdivenlerin başında ve sonunda hareket yönünü belirten kırmızı ve yeşil ışıklar engelliler için bu merdivenleri emniyetli hale getirmektedir.					
Yürüyen bantlarda, eğimin ve hızın uygun ölçüde olması yolcuların hareketlerini kolaylaştırır.					
Yönlendirme ve bilgilendirme tabelalardaki yazılar görülebilir punto/sembol, uygun aydınlatma ile sunulması engellilerin başkalarından yardım almadan ihtiyaçlarını görmesini sağlar.					
Engellilere güvenlik taramalarında gerekli hassasiyet gösterilmektedir.					
Engelli bankosun, uygun ölçülerde olması engelli ve kısa boylular için check-in işlemlerini kolayca yapabilmelerini sağlamaktadır.					
Havalimanındaki engelli bekleme koltuklarının engelli olmayanlar yolcular tarafından da kullanılması engelli yolcuyu mağdur etmektedir.					
Havalimanındaki tırabzanlar veya destek çubukları engellinin hareket etmesine destek sağlaması açısından önemlidir.					

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Otobüs ve taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş imkânını sağlayan platformun olması engelli yolcunun başkasına bağımlılığını azaltmaktadır.					
Otobüs ve taksi hizmeti veren araçların bir kısmında, tekerlekli sandalye kullanıcıları için yardımsız iniş-biniş platformunun olması engelli yolcunun havayolu ulaşımını tercih etmesine katkıda bulunur.					
Camlı mekanların belirgin hale getirilmesi havalimanındaki olası kazaların engellemesi açısından önemlidir.					
Rampaların kırmızı renkle belirgin hale getirilmesi, az görüş yeteneğine sahip yolcular için fark edilir hale getirilerek yolcuların emniyetini sağlamasında önemlidir.					
Engelli yolcu yardım isteme noktasının kolay ulaşılabilir yerlere yapılması önemlidir.					
Transit yolculara bağlantı seferlerinde gerekli yardım sağlanması engelli yolcunun tercihini etkiler.					
Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın(tekerlekli sandalye, koltuk değneği vb.) kaybolması veya hasarlanması durumunda problem yaşanmaması önemlidir.(hizmet)					
Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın(tekerlekli sandalye, koltuk değneği vb.) kaybolması veya hasarlanması durumunda zararın havayolu şirketi tarafından giderilmesi havayolu şirketini tercih etme durumunu etkiler.					
Hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmanın kaybolması veya hasarlanması durumunda zararın havayolu şirketi tarafından karşılanması önemlidir.					
Rehber köpekle seyahat edecek engelli yolcunun köpeği için havalimanında özel dinlenme alanları yapılması engelli yolcunun köpeği eşliğinde havayolu ile seyahat etmesini teşvik eder.					
Rehber köpekle seyahat etmek engelli yolcunun hayatını kolaylaştırmaktadır.					
Engelli olmayan yolcular uçuş esnasında rehber köpeğin varlığından rahatsızlık duymaktadır.					
Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumlarında haberdar olmak için yolcunun bu konudaki talebini iletmesi durumunda muhtemel hareket tarzı yolcunun havayolu tercihini etkiler.					
Engelli yolcuya yardımcı olan personelin davranışı engellinin havayolu seyahatinin bir daha tercih etme durumunu belirler.					
Yolcunun duymaması-görmemesi halinde tehir, iptal, bagaj işlemleri vb. durumlarında karşılaştığı muamele sonraki seyahatlerinde yalnız veya refakatçi ile seyahat etme durumunu belirler.					
Engelli yolcuya yardım eden personelin uçuş öncesi ve sonrasında yolcunun ihtiyacını giderme (Yeme-içme, dinlenme vb.)yönündeki isteklerini karşılamasına yardımcı olması açısından önemlidir.(hizmet)					
Engelli yolcuya yardım eden personelin davranış tarzı engelli yolcunun memnuniyet durumunu etkilemektedir.					

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Yeni inşa edilecek havalimanlarında/terminallerde, TSE'nin Ulaşılabilirlik Standartları (Check-in bankosu, rampa, yürüyen merdiven vb. hususlarda) dikkat edilmesi standartların sürdürülmesi açısından önemlidir.					
Havalimanlarına yapılacak ek bina veya dizayn değişikliği vb. gerçekleştirilmesi durumlarında, engelliler için ulaşılabilirlik standartlarına uygun yapılması engellilerin belirli alanlarla sınırlı kalmasını önler.					
Uçak içi dar koridorlarda kullanmak üzere, hareket kolaylığı sağlanması için özel tasarlanmış yeterli sayıda tekerlekli sandalye havalimanında bulundurulması önemlidir.					
Uçak içi dar koridorlarda kullanmak üzere, özel tasarlanmış tekerlekli sandalye ihtiyacım karşılanmıştır.					
Uzun tehirler veya uçuşların iptal edilmesi durumunda engelli yolculara gerekli yardım sağlanması önemlidir.					
Uzun tehirler veya uçuşların iptal edilmesi durumunda engelli yolcuların gerekli yardım ihtiyacının tamamı karşılanmıştır.					
Engelli yolcuların yardım ihtiyaç talebini 48 saat önceden havayolu şirketine bildirilmesi gerektiğini biliyorum.					
Engelli yolcuların yardım ihtiyaç talebini 48 saat önceden havayolu şirketine bildirilmesi gereği engellinin zaman açısından sınırlanmasına sebep olur.					
Yer hizmeti kuruluşunun kendi sorumluluk alanlarındaki yardımları konusunda kalite standartları (Kaliteli ekipman, kaliteli personel ve hizmet sunumu vb.) müşteriler için önemlidir.					
Havalimanı/Terminal işletmecisi, yer hizmeti kuruluşu ile havayolu kuruluşu arasında engelli yolculara hizmet kapsamındaki karşılıklı sorumluluk alanlarında çatışma yaşanmamaktadır.					
Hizmet sağlayıcı tarafından verilen hizmetlerin detayları ve yolcuların ön bildirimde bulunulması gereğinin duyurulması hususunda yapılan çalışmalar yeterlidir.					
Havayolu şirketi tarafından tüm satış noktalarında (telefon ve internet üzerinden satış dahil olmak üzere) engelli kişilerin yardım ihtiyacına yönelik ön bildirimlerin alınması konusunda gerekli tüm tedbirleri alınması önemlidir.					
Havayolu şirketi tarafından tüm satış noktalarında (telefon ve internet üzerinden satış dahil olmak üzere) engelli kişilerin yardım ihtiyacına yönelik ön bildirimlerin alınması ve uygulanması esnasında hizmet ihtiyacım karşılanmıştır.					
Havalimanına veya havayolu şirketi satış noktalarına gitmeden engellilere sunulan hizmetlerden haberdar olmam önemlidir.					
Havayolu şirketlerinin web sayfasında on-line işlemler kısmında, engelli yolculara sunulan hizmetlere ulaşabiliyorum.					
Uçak içinde engellilerin oturabileceği koltuklar hususundan bilgilendirildim ve yönlendirildim(Koltuk tahsisinde kabin ekibinin görevlerini, acil durum teçhizatlarına erişimi, tahliye esnasında acil çıkışlara ulaşımı engellemeyecek bir şekilde planlamanın yapılması).					
Uçuşa engellinin veya refakatçisinin kabul edilmemesi durumunda alternatif(Para iadesi ve güzergah değişikliği) sunulması önemlidir.					

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Geçerli bir bilete veya rezervasyona sahip engelli kişinin ilgili havalimanında uçağa binışı (Havacılık emniyetine yönelik ulusal ve uluslararası mevzuatta yer alan gereklilikleri yerine getirmek amacıyla ve/veya uçağın fiziksel kısıtlamaları nedeniyle taşınmasının imkânsız olması dışında) reddedilmemesi engelli yolcunun mağdur edilmesini engeller.					
Engelli kişilerin taşınmasında uygulanan emniyet kuralları diğer yolculara sunulan bilgilerle birlikte (En az aynı dillerde) yayımlanması önemlidir.					
Uçak içi koridorlar, engelli yolcunun tekerlekli sandalyesi ile ilerleyebilmesi açısından önemlidir.					
Engelli yolcu için hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmana ilişkin sınırlamalar erişilebilir formatlarda diğer yolculara sunulan bilgilerle birlikte (En az aynı dillerde) yayımlanması önemlidir.					
Engelli yolcu için hareket etme yeteneğini sağlayan ekipmana ilişkin sınırlamalar kaç dilde aktarılmıştır.(1,2,3..)					
Rezervasyon işlemlerinde ve uçuşlarla ilgili istisnai bir durumun oluşmasında engellinin en kısa zamanda haberdar edilmesi önemlidir.					
Uçak kapasitesinin üzerinde bilet satışının yapılması durumlarında, uçağa kabul işlemlerinde engelli yolculara öncelik verilmesi koşuluna uyulması önemlidir.					
Uçak kapasitesinin üzerinde bilet satışının yapıldığı için engelli yolcu daha sonraki seferleri beklemek zorunda kalmıştır.					
Uzun tehirler ve konaklama gerektiren durumlarda, sunulması gereken hizmetler için engelli yolculara öncelik verilmesi önemlidir.					
Havayolu şirketi, engelli yolcu yardım talebi aldığı anda kanuni süre içerisinde veya diğer tüm durumlarda en kısa zamanda havalimanı işletmecisine bildirmesi hizmet akışının hızı açısından önemlidir.					
Engelli yolcuların sayısı ve yardımın niteliğinin varılacak havalimanına bilgilendirilmesi alınacak hizmet kalitesini etkiler.					
Varış noktasındaki havalimanının engelli yolcunun ihtiyaçlarına cevap verebilmesi, havayolu şirketi-havalimanı arası iletişimle doğru orantılıdır.					
Engelli yolcuya refakatçisi ile yan yana seyahat imkânı verilmesi önemlidir.					
Engelli yolcuya uçağa binış, uçaktan iniş ve uçuş esnasında yardım edilmesi önemlidir.					
Engelli yolcunun uçağa binış, uçaktan iniş ve uçuş esnasında yardım ihtiyacı karşılanmıştır.					
Havayolu şirketinin yer işletme kitabı ile kabin ekibi el kitabı içerisinde engelli yolculara sunulan hizmet konusunda gerekli prosedürler (Bilet ve bagaj işlemlerinde, uçağa yerleştirme, uçaktan indirme ve bagajların alınması, rehber köpeklerin hizmeti vb.) yeterlidir.					
Braille Alfabeli güvenlik kartları(Uçuğa bindikten sonraki güvenlik tedbirleri; emniyet kemeri vb.) oluşturulması önemlidir.					
Braille Alfabeli güvenlik kartları, görme engellilerin uçuş güvenliği hakkında bilgi edinmesi açısından önemlidir.					

SORULAR	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İşitme engelli yolcular için ekran göstergesi olan uçakların kullanılması durumlarında, uçak kabininde altyazılı güvenlik filmi oluşturulması önemlidir.					
Engelli yolcu ile kabin memuru arasında sağlıklı ilişki kurabilmesi ve güvenlik tedbirlerinin doğru aktarılması (Bu yolcularla iletişime yönelik eğitimin alınması, bloknot defter vb. materyaller ile iletişimin sağlanması vb.) önemlidir.					
Engelli yolcunun engel türüne uygun en etkin iletişim yolu seçilmiştir.					
Havayolu kuruluşlarının kalite yönetimi, müşteri memnuniyeti ve müşteri şikayetlerinin ele alma politikalarını uygulamaları; engelli ve diğer yolculara sunulan hizmet kalitesinin yükseltilmesi açısından önemlidir.					
Kabin memurlarının görev ve sorumlulukları kapsamı içerisinde engelli yolcuların emniyetli bir şekilde taşınması hususlarına yer verilmesi önemlidir.					
Kabin memurları engelli yolcuların emniyetli taşınmasını katkıda bulunur.					
Havayolu şirketinin prosedürleri içerisinde, görme engelli yolcu için hangi şartlarda refakatçinin gerekli olduğu ve yolcu tarafından talep edilmesi durumunda hangi şartlarda refakatsiz olarak taşınabileceği hususları açık bir şekilde belirtilmiştir.					
Havayolu şirketinin engelli yolcuların akülü araçları için bagaj ücreti talep etmemesi engellinin teknik ekipmanı ile seyahat etmesini teşvik eder.					
Engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşlar(havalimanı, yer hizmetleri, havayolu kuruluşları), hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerden ücret talep edilmemesi konusunda gerekli tüm tedbirleri yerine getirmektedir(ücretsiz otopark hizmeti vb).					
“Ulaştırma Personeli İçin Engelli Yolcuyla İletişim Rehberi” kitapçığı ile personellerin ve kurum/kuruluşların engelsiz havaalanı projesine hassasiyet göstermelerine katkıda bulunmaktadır.					
Engelli yolcuya hizmet veren personelin görev tanımları oluşturulması ve bu kişilerde aranılan nitelikler belirlenmesi hizmet kalitesini arttıracaktır.					
Engelli yolculara hizmet verecek tüm personele eğitim verilmesi ve bu eğitimlerin tazeleme periyotları belirlenmesi önemlidir.					
Güvenlik, danışma, yer hizmeti personeli, kabin personeli vb.nin işaret dili bilmesi, gerekli eğitim ve becerilere sahip olması hizmet kalitesini artırır.					
Havaalanında/terminalde ve havayolu kuruluşlarının web sayfalarında engelli yolculara sunulan hizmetler vb. imkânlara ilişkin bilgi içerikli slaytların sunulması hizmet kalitesini arttırmaktadır.					
Engelli yolculara yönelik olarak sunulan ücretsiz hizmetler, terminal imkânlarına ilişkin (Görme engelliler için terminal yapısına ilişkin bilgileri vb. hususları içeren Braille Alfabeli) el broşürleri hizmet kalitesini arttırmaktadır.					

SORULAR	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Katılıyorum
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum
Engelli yolculara sunulan hizmetin kalitesinin artırılması yönünde çalışmalar yapılması ve süreç içerisinde emniyet önlemlerinin geliştirilmesi yönünde de gerekli tedbirler alınması bir ihtiyaçtır.						
Engelli yolcu şikayetlerinin zamanında değerlendirilebilmesi ve çözüme kavuşturulmasına yönelik etkin tedbirler alınması (Değerlendirme formları vb.) ve bu konuda istatistiki veriler oluşturulması engelli yolcuların karşılaştıkları zorlukların çözüm sürecini oluşturulmasına katkı sağlar.						
Engelsiz havaalanı projesi kapsamında ilgili kuruluşlar(Havaalanında Bulunan Havaalanı İşletmecisi ve Terminal İşletmecisi, Yer Hizmetleri Kuruluşları, Havayolu Kuruluşları) tarafından kendi sorumluluk alanlarındaki yardımlara ilişkin kalite standartları oluşturulması projenin benimsenmesi ve geliştirilmesine katkı sağlar.						
Engelsiz havaalanı projesi kapsamında ilgili kuruluşlar tarafından, sunulan hizmete ilişkin olarak belirli periyotlarda performans ölçme ve izleme yapılması, hizmet kalitesini arttırmasına katkı sağlar.						
Engelsiz havaalanı projesi kapsamında performans ölçme ve izlemeden yola çıkarak sürekli iyileştirmenin sağlanabilmesi için çalışmaların yapılması hizmet kalitesini arttıracaktır.						
Çağın gerekleri doğabilecek ihtiyaçlar ve gelişmeler ile AB uyum çerçevesinde projenin revize edilmesi, engelsiz havaalanı projesinin değişme ve gelişmelere uyum sağlamasını sağlar.						
Engelli yolcuya ücretsiz havayolu ulaşımını kullanma imkânı tanımaktadırlar.						
Engelli yolcuya indirimli havayolu ulaşımın kullanma imkânı tanımaktadırlar.						
Engelli yolcu refakatçi ile seyahat edebilme imkânından havayolunu ulaşımında yararlanabilmektedir.						

Yukarıdaki uygulamalar ENGELSİZ HAVALİMANI kapsamında gerçekleştirilen uygulamalardır. Buna göre havalimanı ve havayolu şirketini tercihlerinizi belirleyen unsurlardan size uygun olanını seçiniz.

SORULAR	Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	Katılıyorum
	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum
Bilet alırken havayolu şirketinin engelli yolcu ve refakatçisine ücretsiz uçuş hizmeti sunması benim için belirleyicidir.						
Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken başka havayolu şirketlerini seçmem durumunda kaybedeceğim mil puan ve ödül biletler belirleyici olur.						
Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken başka havayolu şirketine geçiş yaparsam kaybedeceğim indirim ve diğer faydalar belirleyici olur.						
Uçuş yapacağım havayolu şirketini belirlerken diğer havayolu şirketlerinin engelsiz havayolu olup olmadığını öğrenmek için önemli bir zaman harcamam gerekir.						
İhtiyaç duyduğum rahatlığı hissetmemde hangi yeni havayolu şirketlerinin yeterli olduğunu öğrenmek için zaman ve çaba harcamam gerekir.						
Bilgi sahibi olsam bile engelsiz havayolu şirketlerinin yararları ile kullandığım havayolu şirketlerinin yararlarını karşılaştırmak çok fazla zaman / çaba gerektirir.						
Havayolu şirketinin engelsiz havayolu hizmetlerinin olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihimizi etkiler.						
Uçuşların engelsiz havalimanından olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihimizi etkiler.						
Uçuşların engelsiz havalimanına olması ve hizmetlerin iyi olması havayolu tercihimizi etkiler.						
Kullandığım havayolu şirketinin yanı sıra, engelsiz havayolu şirketi tarafından sunulan özellikleri kullanmayı öğrenmek zamanımı alır.						
Kullandığım havalimanının yanı sıra, engelsiz havalimanı tarafından sunulan hizmetleri kullanmayı öğrenmek zamanımı alır.						
Engelsiz havalimanı/havayolu kapsamında olmayan havalimanı/havayollarında sunulan hizmetler beni endişelendirir.						
Engelsiz havalimanlarında/havayollarında sunulan hizmetleri kullanmaya geçiş muhtemelen gizli maliyetleri/ücretleri içerecektir.						
Engelsiz havalimanı/havayolları yerine engelsiz havalimanı/havayolları kapsamında olmayan havalimanlarından yararlanırsam, kötü hizmet alırım.						
Engelsiz havalimanında, engelli yolcuya istediği takdirde havalimanındaki ihtiyaçlarını karşılamak için(uçağa binme, uçaktan inme, restoran gibi yerlerden yararlanma)yardım edecek kişi tahsis edildiğinden tercih etmekteyim.						

Ek 2: Ülkemizdeki Engelsiz Havalimanı Kuruluşları

- 1) Sabiha Gökçen Havalimanı'nda, Sabiha Gökçen Uluslararası Havalimanı Yatırım, Yapım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 07.01.2011
- 2) Antalya Havalimanı'nda, Fraport IC İçtaş Antalya Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 21.11.2011
- 3) Antalya Havalimanı'nda, Turistik Hava Taşımacılık A.Ş. (Corendon Airlines) Sertifika Tarihi: 21.11.2011
- 4) Sabiha Gökçen Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 22.05.2012
- 5) Antalya Havalimanı'nda, SIK-AY Hava Taşımacılık A.Ş. (Şirket kapandığı için sertifika iptal edilmiştir) Sertifika Tarihi: 16.07.2012
- 6) Atatürk Havalimanı'nda, TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 09.08.2012
- 7) Erzincan Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 13.08.2012
- 8) Kocaeli Cengiz Topel Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 01.10.2012
- 9) Adnan Menderes Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 28.11.2012
- 10) Zafer Havalimanı'nda, IC İçtaş Zafer Uluslararası Havalimanı Yatırım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 20.12.2012
- 11) Adana Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 07.02.2013
- 12) Çanakkale Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 07.02.2013
- 13) Dalaman Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 19.02.2013
- 14) Esenboğa Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 24.04.2013
- 15) Sivas Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.04.2013
- 16) Hatay Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.04.2013
- 17) Atatürk Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 20.05.2013
- 18) Antalya Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 20.05.2013
- 19) Gaziantep Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 11.07.2013
- 20) Esenboğa Havalimanı'nda, TAV Esenboğa Yatırım Yapım ve İşletme A.Ş. Sertifika Tarihi: 18.09.2013

- 21) Adnan Menderes Havalimanı'nda, TAV İzmir Terminal İşletmeciliği A.Ş. Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 22) Tekirdağ Çorlu Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 23) Isparta Süleyman Demirel Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 18.09.2013
- 24) Bursa Yenişehir Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014
- 25) Erzurum Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014
- 26) Kahramanmaraş Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.01.2014
- 27) Malatya Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.01.2014
- 28) Milas Bodrum Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 24.02.2014
- 29) Antalya Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 24.02.2014
- 30) Adana Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 24.02.2014
- 31) Antalya Havalimanı'nda, Güneş Ekspres Havacılık A.Ş. Sertifika Tarihi: 21.03.2014
- 32) Milas Bodrum Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
- 33) Samsun Çarşamba Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
- 34) Amasya Merzifon Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 21.03.2014
- 35) Denizli Çardak Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
- 36) Trabzon Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
- 37) Kayseri Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 20.03.2014
- 38) Dalaman Havalimanı'nda, TGS Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 09.04.2014
- 39) Adana Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 09.04.2014

- 40) Dalaman Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 09.04.2014
- 41) Sivas Havaalanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 08.09.2014
- 42) Nevşehir Kapadokya Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 08.09.2014
- 43) Nevşehir Kapadokya Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 08.09.2014
- 44) Atatürk Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 24.09.2014
- 45) Sabiha Gökçen Havalimanı'nda, Çelebi Hava Servisi A.Ş. Sertifika Tarihi: 17.10.2014
- 46) Atatürk Havalimanı'nda, Çelebi Hava Servisi A.Ş. Sertifika Tarihi: 17.10.2014
- 47) Adnan Menderes Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 24.11.2014
- 48) Ankara Esenboğa Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 02.12.2014
- 49) Antalya Havalimanı'nda, Çelebi Hava Servisi A.Ş. Sertifika Tarihi: 02.12.2014
- 50) Batman Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.12.2014
- 51) Diyarbakır Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 17.12.2014
- 52) Uşak Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.12.2014
- 53) Muş Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.12.2014
- 54) Zafer Havalimanı'nda, Havaalanları Yer Hizmetleri A.Ş. Sertifika Tarihi: 04.02.2015
- 55) Şanlıurfa GAP Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 10.03.2015
- 56) Kars Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 03.03.2015 57) Balıkesir Kocaseyit Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 03.03.2015
- 58) Mardin Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 30.03.2015 (<http://web.shgm.gov.tr/tr/kurusal-projeler/4192->, 28 Mayıs 2015'te erişildi).
- 59) Kastamonu Havalimanı'nda, DHMİ Genel Müdürlüğü Sertifika Tarihi: 08.06.2015'tir

(<http://kastamonu.dhmi.gov.tr/havaalanlari/sayfa.aspx?hv=49&mnu=5182#.Vdc-Pnnosrk>, 15 Ağustos 2015'te erişildi).

