



## **Evaluation of the Airport Services According to Handicap of Passengers\***

Neşe ACAR<sup>1</sup> & Rukiye NUR<sup>2</sup>

### **Keywords**

The Quality of Service, Service Marketing, Handicapped Passanger, Accessible Airport.

### **Abstract**

Airline transport which shortens the time and the distance has become one of the determinants of the World transportation sector. In present day conditions it is a known fact that people from every group have been using airports, and that among these there are handicapped passangers who need special services. In this study, the evaluation by the handicapped passangers of the services given in the accessible airport has been used. In order to determine whether there are differences in the perception of the services by the disabled one-way analysis of variance have been done. In general, it has been seen that the services given at the airport have been evaluated positively by the handicapped passangers. It can be suggested that the services given at airports in proportion with the levels of the passangers' handicap should be evaluated, and they should be arranged in order to meet their needs.

### **Article History**

Received  
10 July, 2018  
Accepted  
09 Aug, 2018

## **Yolcuların Engel Durumlarına Göre Havalimanı Hizmetlerini Değerlendirmeleri\***

### **Anahtar Kelimeler**

Hizmet Kalitesi, Hizmet Pazarlaması, Engelli Yolcu, Engelsiz Havalimanı

### **Özet**

Havayolu taşımacılığı, zamanı ve mesafeleri kısaltarak dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmiştir. Günümüz şartlarında havalimanlarını her gruptan insanın kullandığı ve bu yolcular arasında özel hizmet gerektiren yolcu grubu olan engelli yolcuların da bulunduğu bilinmektedir. Bu çalışmada engelsiz havalimanında verilen hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilmesine yer verilmiştir. Sunulan hizmetlerin engelli yolcuların engel durumuna göre algılanmasında farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Genel olarak havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından olumlu olarak değerlendirildiği görülmektedir. Yolcuların engel durumlarına orantılı olarak havalimanında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinin yapıldığı ve bu durumların onların ihtiyacını giderecek şekilde düzenlenmesi önerisinde bulunulmuştur.

### **Makale Geçmişi**

Alınan Tarih  
10 Temmuz 2018  
Kabul Tarihi  
09 Ağustos 2018

\* Makale, Rukiye Nur'un "Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: Ankara Esenboğa Havalimanı Örneği" adlı Yüksek Lisans tezinden üretilmiştir.

<sup>1</sup> Corresponding Author. Dr. Öğr. Üyesi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir MYO. neseacar@nevsehir.edu.tr

<sup>2</sup> Arş. Gör. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Havacılık Yönetimi, rnur@gelisim.edu.tr

## 1. Giriş

Günümüzde, havayolu taşımacılığının önemi ulaşım ağlarındaki iyileştirmelerin de katkısıyla her geçen gün artmaktadır. Tüm ulaşım sistemlerinde olduğu gibi havayolu ulaşımını tercih eden yolcular arasında engelli bireylerinde sayısının azımsanmayacak boyutlara ulaştığı söylenebilir. Bu nedenle havalimanlarında engelli yolcuların da ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamak adına mimari ve mekânsal tasarımların oluşturulması ve müşteri memnuniyetinin oluşturulması için farklı yaklaşımların geliştirilmesi gerekmektedir. Müşteri memnuniyetini etkileyen hizmet alanında yapılan faaliyetlerin benzerliği, hizmet kavramının önemini arttırmaktadır.

Hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözüme kavuşturan ya da çözümü kolaylaştıran sistemler, faydalar ve faaliyetler toplamıdır (İslamoğlu vd., 2006). Tüketiciler tarafından mülkiyetle ilişki olmaksızın satın alınan faydalardır (Tek, 1997). Kotler, hizmeti bir tarafın diğer tarafa sunduğu, dokunulamayan ve herhangi bir nesnenin sahipliği ile sonuçlanamayan bir faaliyet ya da fayda şeklinde tanımlamıştır (Kotler, 1997). Hizmet, çaba sonucu ortaya konulan ve dolaysız fayda sağlayan soyut ürünler (Skinner, 1990: 631), elle tutulamayan, sahiplik ile sonuçlanmayan, bir kurum veya birey tarafından diğerlerine sunulan aktivite ve yarardır (Palmer, 1994:91). Hizmeti somut ürünlerden ayıran özellikleri; üretim ve tüketimin eşzamanlı olması (ayrılmazlık), fiziksel olmaması (soyutluk), dayanıksızlık ve değişkenlik veya heterojenlik olmak üzere dört başlık şeklinde toplayabiliriz (Akdoğan, 1983: 123-138; Zikmund,D'amico, 1996: 281-282; Mucuk, 2001:287; Karamustafa vd., 2010:20-21; Nakip vd., 2012: 307; Lehu, 2012:736; Güllü, Şahin, 2015:39).

Havalimanlarında yolculara, rezervasyon ile başlayan ve havaalanına ulaşım, uçağa biniş ve istediği noktaya varışa kadar gerçekleşen süre içerisinde birçok hizmet verilmektedir. Havalimanlarında verilen hizmetleri karşılayan işletmeler farklılık göstermekte ve bir yandan hizmet sunan bir yandan sunulan hizmeti alan şeklinde faaliyetlerini devam ettirmektedir. Gerçekleştirilen bu faaliyetler yolcu ve bagajlarının seyahat öncesi ve sonrası işlemlerini kapsadığı gibi uçakların uçuş öncesi ve sonrası hazırlıklarının yapılmasına yönelik işlemleri içermektedir (DHMİ, Havaalanı Terminal Hizmetleri Yönergesi, 2013).

Havalimanına gelen yolculara terminal binasından başlayarak uçağa binişine kadar verilen hizmetler uçuş öncesi hizmetler olarak değerlendirilir. Bu hizmetler, havalimanına varış, havalimanı girişi güvenlik hizmeti, check-in kontuarlarına yönlendirilme hizmeti, bilet, bagaj ve check-in hizmeti, boarding hizmetlerinden oluşmaktadır (Kesikbaş, 2006).

Yolcuların uçaktan indikten sonra havalimanından ayrılana kadar geçen sürede sunulan hizmetler uçuş sonrası hizmetleri kapsamaktadır. Havalimanlarında dış hat uçuşlarda uygulanan pasaport ve gümrük işlemleri için yolcular birkaç denetimden aynı anda geçirilmektedir. Farklı ülkelerden gelen yolcuların evraklarının ve bagajların kontrolü, kaçakçılığa karşı yapılan denetim işlemleri oldukça yoğun bir işlem süreci gerektirmektedir. Ayrıca gelen uçak sayısı, büyüklüğü, uçaktan gümrük ve göç denetiminin yapıldığı tesislere taşınan yük

miktarı, yolcu miktarı gibi nedenlerde pasaport ve gümrük işlemlerinin yapılmasını daha da zorlaştırmakta ve bazen çok zaman alarak yolcu yığılmalarına sebep olmaktadır (Kesikbaş, 2006).

## 2. Engelli Kavramı ve Engelli Yolcu

Günlük hayatta sakat, özürlü ve engelli kavramları birbiri yerine kullanılmaktadır. Türk Dil Kurumu (TDK) sözlüğüne göre “Sakat”, vücudunda hasta veya eksik bir yanı olan, “Özürlü”, kusuru olan, defolu, “Engelli” ise vücudunda eksik veya kusuru olan olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr).

Engelli; doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu zihinsel, bedensel, duygusal, ruhsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uyamama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Mülayim, 2009; Kızıлтаş, 2015). Dünya sağlık örgütü engelli tanımını bozukluk, özürülük, engellilik açısından değerlendirmiş olup (www.who.int/en/);

- **Bozukluk (Impairment):** Psikolojik, fizyolojik ve anatomik (fiziksel) yapı ve fonksiyonlarındaki eksikliği veya dengesizliği,
- **Özürülük (Disability):** Bir noksanlık sonucu ortaya çıkan ve normal sayılabilecek bir insana göre bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi veya kısıtlanması durumu,
- **Engellilik (Handicap):** Bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen veya sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi'nde; engelli, diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri içermektedir şeklinde tanımlanmıştır (http://www.ttb.org.tr, Koca, 2010).

Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun tanımına göre; doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi engelli olarak tanımlanmaktadır (SHÇEK Genel Müd., 2010).

Konumuz itibari ile de engelli yolcu tanımı engelli tanımı ile benzerlik göstermektedir. Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolcu, hareketleri fiziksel veya zihinsel yetersizlikten, yaştan, hastalık veya başka bir sebepten kaynaklı kısıtlanmış ve bu sebepten dolayı özel ilgi ve hizmete ihtiyaç duyan yolcudur. Engelli ve hareket kabiliyeti kısıtlı yolcular (www.sunexpress.com; Karataş, Eymür, Aydın, 2012):

- WCHR (Yürüme Engelli Yolcu): Bu yolcular, uçağın merdivenlerinden inebilen/çıkabilen ve uçak içerisinde koltuğuna kadar giderek oturabilecek

durumda olan yolcudur. Bu yolcular tekerlekli sandalyeye sadece uçağa gidine kadar ihtiyaç duymaktadır.

- WCHS (Ağır Yürüme Engelli Yolcu): Yolcu merdiven inip çıkamaz fakat uçak içerisinde koltuğuna kadar giderek oturabilecek şekildedir. Sadece uçağa gidinceye kadar tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duymaktadır.
- WCHC (Yürüyemeyen Yolcu): Kabin içerisinde koltuğa ulaşma ve koltuğuna oturma esnasında yardıma ihtiyacı olan yolcudur. Kendi başına dik olarak koltuğunda oturabilmektedir.
- BLIND: Görme engelli yolcu,
- DEAF: İşitme engelli yolcu,
- DEAF/MUTE: Konuşma ve işitme engelli yolcu,
- DPNA: Zihinsel veya gelişimsel engelli yolculardır. (Örneğin: öğrenme zorluğu olan, alzheimer, down sendromu vb. engellere sahip olan yolculardır.)

Bu tür engellere sahip yolcuların seyahatleri sırasında yanlarında refakatçi olmadan yolculuk yapabildikleri görülmektedir. Bunların yanı sıra engelinden dolayı havayolunu kullanırken yanlarında refakatçi bulundurmamak zorunda olan engelli yolcular da bulunmaktadır. Bunlar (www.turkishairlines.com, 2016; www.sunexpress.com, 2016);

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

Sadece bedeninin bir kısmını kullanamaması nedeniyle engelli bireylerin kendilerini buldukları ortama ait hissedememesinden dolayı, havayolu ile ulaşmalarının kolaylaştırılması ve buldukları mekânlara uyum sağlayabilmeleri amacıyla 2009 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde “Engelsiz Havalimanı” projesi başlatılmıştır. 2009 yılında başlatılan bu proje 2015 yılında tüm havalimanları için zorunlu hale getirilmiştir. “Engelsiz Havalimanı”, olarak adlandırılan proje, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara havaalanlarında

gerekli kolaylıkların sağlanmasını içerir. Söz konusu proje ile engelli yolcuların, havaalanlarında zorluk yaşamamaları, havayolu ile seyahatlerini güzel geçirmeleri ve kendi başlarına rahatça seyahat edebilmeleri için gerekli alt yapının oluşturulması ve ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmektedir (SHGM, 2013).

### **3. Araştırmanın Önemi ve Amacı**

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

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

Literatürde, havalimanı ile ilgili terminal binalarının kapasite kriterleri, plan tipleri ve seçimleri için ihtiyaç programlaması, performansı, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, yolcu haklarıyla ilgili çalışmalar ve engellilere yönelik mekan tasarımı, peyzaj, kent içi ve toplu taşımalara erişilebilirlik ve bir engel durumunu inceleyen çalışmaların (Fick,Ritchie J.R.,1991; Elliot, Roach , 1993; Ostrowski vd., 1993; Gilberta, Wongb, 2003; Young, Wells; 2004; Okumuş, Asil, 2007; Seeland, Nicole, 2006; Yaylalı, Dilek, 2009; Mülayim, 2009; Altınok, Kars, 2010; Ataman vd., 2011; Bekci, 2012; Kayapınar, 2012; Yeğnidemir, 2013; Gavcar, Edil, 2014; Uslu, Shakouri, 2014; Avcı, Aktaş, 2015; Hatipoğlu, Işık, 2015; Tiyek vd., 2016; Evliyaoğlu, Tezel, 2017; Göktepe) olduğu görülmekle birlikte, engelsiz havalimanı ve engelli yolculara yönelik akademik çalışmaların yeterince mevcut olmadığı söylenebilir. Bu noktada çalışmanın amacı öncelikle engelli yolcuların ihtiyaçları hakkında farkındalık oluşturmaktır. Ayrıca havalimanında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinin engelli yolcuların engel durumuna göre farklılık gösterip göstermediğinin tespit edilmesi araştırmanın amacını oluşturmaktadır.

### **4. Araştırmanın Metodolojisi**

Araştırmanın uygulaması, Ankara Esenboğa Havalimanını kullanan engelli yolcular ile anket yöntemi uygulanarak yapılmıştır. Ankara Devlet Hava Meydanlarından alınan izin doğrultusunda 2016 Ekim ayında havalimanını kullanan 75 engelli yolcuya ve Ankara'da bulunan görme, işitme ve ortopedik engelli derneklerinde Esenboğa havalimanını kullanmış olan 80 engelli bireye anket uygulanmıştır. Çalışma refakatçisi olmadan uçuşunu gerçekleştirebilecek yolcuları kapsamaktadır. Araştırma son bir yıl içerisinde en az bir kez havalimanını kullanan 155 engelli yolcu ile iç hat ve dış hat gelen ve giden yolcu alanlarında yüz yüze görüşme tekniği ile uygulanmıştır. Arındırılmış salonda anket çalışmasını

uygulamak üzere izin alınmadığı için uygulama gerçekleştirilememiştir. Anket formu hazırlanırken konuyla ilgili daha önceden yapılmış çalışmaların yanı sıra “Engelsiz Havalimanı” kriterleri de göz önüne alınmış ve araştırmacı tarafından anket oluşturulmuştur. Anket formunda yolcuların demografik özellikleri, engel türleri, uçuş sıklığı, uçuş nedenleri ile ilgili ve hava limanında sunulan hizmetler ile ilgili 5’li Likert Ölçekte 28 ifadeden oluşan sorulara yer verilmiştir. Ayrıca anket sonunda engelli yolcuların daha iyi bir hizmet alabilmek için istedikleri hususları belirtebilecekleri açık uçlu bir soru yer almaktadır.

## 5. Analiz ve Değerlendirme

Araştırma sonucunda engelli yolcuların demografik özellikleri ve engel durumları uçuş nedenleri ve uçuş sıklığı ortaya konmuş, havalimanında verilen hizmetlere ilişkin ortalamalar hesaplanmış ve engelli yolcuların engel türlerine göre havalimanında sunulan hizmetleri algılama düzeylerindeki farklılıklar incelenmiştir. Araştırmaya katılan engelli yolcuların demografik özellikleri aşağıda Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri

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

Araştırmaya katılanların % 52,9’u erkek, % 47,1’i kadın, % 23,9’u 26-35 yaş grubu, %21,9’u 36-45 arası yaş grubu ve %54,2’si 45 üstü yaş grubundan oluşmaktadır. Eğitim durumlarına bakıldığında en büyük grubu ilkököl düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Üniversite mezunları %20,6 ile üçüncü sırada yer alırken okuryazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. 1001-2000 TL arası gelire sahip olan engelli yolcular birinci sırada yer alırken en düşük gelire sahip olanların oranı % 8,4 dür.

### 5.1. Yolcuların Engel Durumlarına ve Uçuş Durumlarına Göre Dağılımı

Yolcuların verilen hizmetleri değerlendirmelerinde engel durumu etkili olmaktadır. Yolcuların engel durumu Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 2:** Yolcuların Engel Durumuna Göre Dağılımı

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

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

Araştırmaya katılan yolcuların uçuş nedenlerin dağılımları Tablo 3'de yer almaktadır. Engelli yolcuların %49,7'sinin aile ziyareti için uçuş yaptığını görülmektedir.

**Tablo 3: Engelli Yolcuların Uçuş Nedenine Göre Dağılımı**

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

Yolcuların % 20,6 'sı diğer nedenlerle uçuş yaptığını belirtirken %18,1'i iş gezisi, %11,6'sı tatil nedeniyle uçuş yaptığını belirtmiştir.

Engelli yolcuların uçuş sıklığı havalimanında sunulan hizmetleri değerlendirmeleri açısından önemli olup Tablo 4'de verilmiştir.

**Tablo 4: Engelli Yolcuların Uçuş Sıklığının Dağılımı**

Sıklık	Frekans	Yüzde
Yılda 1-4 defa	102	65,8
Yılda 4 defadan çok	53	34,2
Toplam	155	100,0

Yolcuların uçuş sıklığına bakıldığında % 65,8'inin yılda 1-4 defa yolculuk yaptığı, % 34,2'sinin dörtten çok yolculuk yaptığı görülmektedir.

## 5.2. Havalimanında Verilen Hizmetlere İlişkin Ortalamalar

Havalimanında verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelere ilişkin 28 ifadenin ortalama ve standart sapmaları Tablo 5'de gösterilmiştir

**Tablo 5: Havalimanında Verilen Hizmetlerin Ortalama ve Standart Sapmaları**

Tanımlayıcı istatistikler	n	Ort.	Std. Sapma
1.Engelli yolcu hakları hakkında yeterince bilgi sahibi olduğumu düşünüyorum.	155	3,19	1,03062
2.Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.	155	2,35	1,12581
3.Havalimanı otoparkında engelliler için oluşturulan otopark sayısının yeterli olduğunu düşünüyorum.	155	3,13	,54308
4.Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,12	1,10098
5.Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,52	,94219
6.Havalimanı personellerinin davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,25	,93693

<b>Tanımlayıcı istatistikler</b>	<b>n</b>	<b>Ort.</b>	<b>Std. Sapma</b>
7.Havalimanındaki diğer yolcuların davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	155	3,25	,88709
8.Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum.	155	2,37	,92686
9.Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum.	155	2,65	,94486
10.Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum.	155	3,33	1,03892
11.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum.	155	2,61	,91522
12.Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	155	3,17	,97913
13.Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.	155	3,65	,69873
14.Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.	155	3,47	,61696
15.Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu gurubu için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,56	,86102
16.Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum.	155	2,83	1,06185
17.Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.	155	3,25	,91590
18.Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum.	155	3,52	,74149
19.Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.	155	3,68	,97204
20.Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum.	155	2,92	1,11632
21.Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,08	1,03532
22.Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum.	155	2,96	1,01216
23.Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.	155	3,23	1,08441
24.Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.	155	3,28	1,03532
25.Havalimanı terminal binası ile uçak arasındaki transferin engelli yolcular için uygun olduğunu düşünüyorum.	155	3,32	,94618
26.Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum.	155	2,86	1,07557
27.Havalimanında engelli destek ekibinden istenilen yardımlar, bekleme süresi olmadan alınabiliyor.	155	2,88	,86004
28.Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum.	155	3,67	,84600

Genel olarak bakıldığında, havalimanı ile ilgili ortalamaların iyiye yakın değerlendirme düzeyine sahip olduğu görülmektedir.



### 5.3. Engelli Yolcuların Engel Durumuna Göre Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Düzeylerindeki Farklılıklar

Havalimanında verilen hizmetlere yönelik geliştirilen 28 ifadenin güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach's Alpha ( $\alpha$ ) değeri ,705 olarak bulunmuştur. Söz konusu değer 0,70'den yüksek çıkması anket sorularına verilen cevapların güvenilirliğinin kabul düzeyinde olduğunu ifade etmektedir (Gegez, 2006). Havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcuların engel türüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA) yapılmıştır.

Engelli yolcuların engel türü itibariyle hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıkların tespiti amacıyla geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir.

- H<sub>1</sub>: Ortopedik engelli yolcuların havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H<sub>2</sub>: İşitme engelli yolcuların havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H<sub>3</sub>: Görme engelli yolcuların havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Engelli yolcuların engel durumları itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin anlamlı çıkan ifadeler verilmiş olup yapılan analiz sonuçları Tablo 6'da gösterilmiştir.

**Tablo 6:** Engelli Yolcuların Engel Durumları İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

İfadeler / F değeri / Anlamlılık Düzeyi	Engel Türü	n	Ort.	Std.Sap
2. Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum. F: 20,290 p: ,000	Ortopedik	88	1,98	,90943
	İşitme	16	3,63	,61914
	Görme	51	2,59	1,23574
	Toplam	155	2,35	1,12581
	Ortopedik	88	3,51	,95886
5. Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum. F: 14,557 p: ,000	İşitme	16	2,50	,96609
	Görme	51	3,84	,64413
	Toplam	155	3,52	,94219
	Ortopedik	88	3,24	,94680
	İşitme	16	2,69	,79320
6. Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum F: 4,234 p: ,016	Görme	51	3,45	,90142
	Toplam	155	3,25	,93693
	Ortopedik	88	2,32	,73571
	İşitme	16	3,38	,71880
	Görme	51	2,16	1,08393
8. Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum. F: 12,519 p: ,000	Toplam	155	2,37	,92686
	Ortopedik	88	2,61	,92763
	İşitme	16	3,69	,60208
	Görme	51	2,37	,84760
	Toplam	155	2,65	,94486
9. Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum. F: 13,903 p: ,000	Ortopedik	88	3,39	1,03315
	İşitme	16	2,38	,88506
	Görme	51	3,53	,94558
	Toplam	155	3,33	1,03892
	Ortopedik	88	3,39	1,03315
10. Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum. F: 8,602 p: ,000	İşitme	16	2,38	,88506
	Görme	51	3,53	,94558
	Toplam	155	3,33	1,03892

İfadeler / F değeri / Anlamlılık Düzeyi	Engel Türü	n	Ort.	Std.Sap
11. Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum. F: 11,233 p: ,000	Ortopedik	88	2,70	,91173
	İşitme	16	3,31	,60208
	Görme	51	2,22	,83220
	Toplam	155	2,61	,91522
13. Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum. F: 8,380 p: ,000	Ortopedik	88	3,84	,60432
	İşitme	16	3,31	,47871
	Görme	51	3,43	,80635
	Toplam	155	3,65	,69873
14. Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum. F: 6,595 p: ,002	Ortopedik	88	3,60	,59769
	İşitme	16	3,06	,25000
	Görme	51	3,37	,66214
	Toplam	155	3,47	,61696
16. Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum. F: 12,141 p: ,000	Ortopedik	88	2,53	,99364
	İşitme	16	3,75	,68313
	Görme	51	3,06	1,06605
	Toplam	155	2,83	1,06185
17. Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum. F: 6,635 p: ,002	Ortopedik	88	3,48	,88379
	İşitme	16	2,94	,25000
	Görme	51	2,96	,99922
	Toplam	155	3,25	,91590
18. Havalimanında bulunan engelli lavabolarının engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum. F: 4,211 p: ,017	Ortopedik	88	3,52	,80197
	İşitme	16	3,06	,25000
	Görme	51	3,67	,68313
	Toplam	155	3,52	,74149
20. Havalimanı binasında camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum. F: 8,334 p: ,000	Ortopedik	88	2,91	1,12072
	İşitme	16	3,88	,50000
	Görme	51	2,63	1,09473
	Toplam	155	2,92	1,11632
21. Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum. F: 7,753 p: ,001	Ortopedik	88	3,11	,96409
	İşitme	16	3,88	,50000
	Görme	51	2,76	1,14172
	Toplam	155	3,08	1,03532
23. Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum. F: 23,110 p: ,000	Ortopedik	88	3,40	,95339
	İşitme	16	1,69	,47871
	Görme	51	3,41	1,06163
	Toplam	155	3,23	1,08441
24. Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum. F: 31,043 p: ,000	Ortopedik	88	3,73	,84046
	İşitme	16	3,25	1,00000
	Görme	51	2,51	,90272
	Toplam	155	3,28	1,03532
26. Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum. F: 10,603 p: ,000	Ortopedik	88	2,94	1,05436
	İşitme	16	3,75	,68313
	Görme	51	2,45	1,02594
	Toplam	155	2,86	1,07557
28. Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum. F: 3,076 p: ,049	Ortopedik	88	3,55	,94576
	İşitme	16	4,06	,25000
	Görme	51	3,76	,73724
	Toplam	155	3,67	,84600

Engelli yolcuların engel durumları itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçlarının ortalamalarına bakıldığında zaman; “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum (3,84)”, “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum (3,60)”, “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu

düşünüyorum (3,48)", "Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum. (3,73)" ifadelerinde ortopedik engelli yolcuların ortalamaları yüksek çıkmıştır. "Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum (1,98)", "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum (3,55)", "Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum (2,53)" ifadelerinde ortopedik engelli yolcuların ortalamaları düşük bulunmuştur.

"Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum (3,63)", "Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum (3,38)", "Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum (3,69)", "Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum (3,31)", "Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum (3,75)", "Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum (3,88)", "Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum (3,88)", "Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum (3,75)", "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum (4,06)", ifadelerinde işitme engeli olan yolcuların ortalamalarının yüksek olduğu görülmektedir.

"Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (2,50)", "Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (2,69)", "Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum (2,38)", "Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum (3,31)", "Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum (3,06)", "Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum (2,94)", "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum (3,06)", "Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum (1,69)" ifadelerinde ise işitme engelli yolcuların ortalamaları düşük bulunmuştur.

"Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum (3,67)", "Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum (3,41)" ifadelerinde görme engelli yolcuların ortalamaları yüksek çıkarken "Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum (2,16)", "Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum (2,37)", "Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum (2,22)", "Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum (2,63)", "Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum (2,76)", "Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum (2,51)", "Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum (2,45)" ifadelerinde görme engelli yolcuların ortalamaları düşük çıkmıştır.

## 6. Sonuç

Hava ulaşımına artan talep sonucunda havalimanlarında sunulan hizmetin kalitesi de daha önemli hale gelmektedir. Havalimanını kullanan yolcular arasında engelli yolcularında bulunması nedeniyle onlara yönelik hizmetlerin düşünülmesi ve planlanması gerekmektedir. Bu amaçla Ankara Esenboğa havalimanında engelli yolculara sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin engelli yolcuların engel durumuna göre değerlendirilmesine yönelik yapılan araştırmada ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılanların % 52,9'u erkek, % 47,1'i kadın, % 23,9'u 26-35 yaş grubu, %21,9'u 36-45 arası yaş grubu ve %54,2'si 45 üstü yaş grubundan oluşmaktadır. Eğitim durumlarına bakıldığında en büyük grubu ilköğretim düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Üniversite mezunları %20,6 ile üçüncü sırada yer alırken okuryazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. 1001-2000 TL arası gelire sahip olan engelli yolcular birinci sırada yer alırken en düşük gelire sahip olanların oranı % 8,4 dür. Havalimanında verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin iyiye yakın olduğu görülmektedir. En yüksek ortalamanın 3,68 ile "Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum" ifadesinde olduğu görülmektedir.

Yapılan Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA) sonucunda havalimanında sunulan hizmetlerin algılanmasında bazı ifadelerde engel durumuna göre farklılık olduğu tespit edilmiştir. "Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum (1,98)", "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum (3,55)", "Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum (2,53)" ifadelerinde ortopedik engelli yolcuların ortalamaları düşük bulunmuştur.

"Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (2,50)", "Havalimanı personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (2,69)", "Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum (2,38)", "Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum (3,31)", "Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum (3,06)", "Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum (2,94)", "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum (3,06)", "Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum (1,69)" ifadelerinde ise işitme engelli yolcuların ortalamaları düşük bulunmuştur.

"Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum (2,16)", "Havalimanında engelliler için yapılan kontuarlara kolaylıkla ulaşabiliyorum (2,37)", "Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarına kolaylıkla ulaşıyorum (2,22)", "Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum (2,63)", "Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum (2,76)", "Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum (2,51)", "Havalimanına giriş ve çıkışların uygun olduğunu düşünüyorum (2,45)"

ifadelerinde görme engelli yolcuların ortalamaları düşük çıkmıştır. Sonuçlara bakıldığında yolcuların engel durumlarına bağlı olarak havalimanında sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinin yapıldığı ve bu durumların onların ihtiyacını giderecek şekilde düzenlenmesi önerisinde bulunulabilir.

Bu çalışma engelli yolcuların engel durumuna göre Esenboğa havalimanında engelliler için verilen hizmet ve uygulamaları değerlendirmeleri amacıyla yapılmıştır. Araştırma sonuçları sadece araştırmaya katılan engelli yolcuların düşüncelerini yansıtmaktadır. Engelliler için sunulan hizmetlerin değerlendirilmesinin periyodik olarak yapılması ve elde edilecek sonuçlarla bu sonuçların karşılaştırılması sektör açısından ve engelli yolcuların beklentilerinin karşılanması açısından faydalı olacaktır. Benzer çalışmaların diğer havaalanlarında yapılması ve sonuçlarının karşılaştırılması havalimanı işletmecilerinin kendilerini değerlendirmeleri açısından faydalı olabilir.

### **Kaynakça**

- Akdoğan, M. Şükrü; (1983),“Pazarlama Yönetim Fonksiyonları Açısından Hizmet Pazarlaması”, Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi, 5, ss: 123-138.
- Altınok, Mustafa, Muhammet Mehmet Kars; (2010), “Tekerlekli Sandalye Kullanan Engellilere Yönelik Islak Mekân Düzenlemelerinde Fonksiyonel Yaklaşımlar”, DPÜ Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi, Sayı 21, Nisan 2010, ss: 107-122.
- Ataman, Göksel; Nihal Kartaltepe Behram ve Sedat Eşgi; (2011), “İş Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Türk Hava Yolları ‘Business Class’ Yolcuları Üzerine Bir Araştırma”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 26 / 2011, ss:73-87.
- Avcı, Tunahan ve Metin Aktaş; (2015), “Türkiye’de Faaliyet Gösteren Havalimanlarının Performanslarının Değerlendirilmesi”,Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, C:7, S:3, ss: 67-77.
- Bekci, Banu; (2012), “Fiziksel Engelli Kullanıcılar İçin En Uygun Ulaşım Akşlarının Erişebilirlik Açısından İrdelenmesi: Bartın Kenti Örneği”, Bartın Orman Fakültesi Dergisi, Cilt: 14, Özel Sayı, ss: 26-36.
- Devlet Hava Meydanları İşletmeni (2013), “Engelsiz Havaalanı Dosyası” (Balıkesir Merkez Havalimanı Müdürlüğü).
- Devlet Planlama Teşkilatı (2001-2005), Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı (Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu Havayolu Ulaştırma Alt Komisyon Raporu, Ankara).
- Elliot Kevin.M. andRoach David W.; (1993), “Service Quality İn TheAirlineİndustry: AreCarriersGetting An Unbiased Evaluation FromConsumers?”, Journal of Professional Services Marketing, 9 (2), pp: 71-82.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2011), Yerel Yönetimler İçin Ulaşılabilirlik Temel Bilgiler El Kitabı (4. Baskı), Ankara: Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü Yayınları.

- Evliyaoğlu, Dila ve Elçin Tezel; (2017), "Havalimanlarının Görme Ve Bedensel Engellilerin Erişebilirliği Üzerinden Değerlendirilmesi: İstanbul Atatürk Havalimanı Örneği", Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi 5(ÖS: Ergonomi2016), ss: 95-108.
- Fick Gavin.R. and Brent Ritchie J.R. ;(1991), "Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry", Journal of Travel Research, 30, (2), pp: 2-9.
- Gavcar Erdoğan ve Tuncer B. Edil; (2014), "Havalimanı Terminal Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi", Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Sayı: 6, Eylül, ss: 183-211.
- Gegez, Ercan; (2006), Pazarlama Araştırmaları, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Gilberta, David and Robin K.C. Wongb; (2003), "Passenger Expectations And Airline Services: A Hong Kong Based Study" Tourism Management 24, pp: 519-532.
- Göktepe, Hülya; "Havayolu İle Yolcu Taşımacılığında Hava Taşıyıcısının Sorumluluğu Ve Yolcu Hakları", Hukuk Fakültesi Dergisi, ss:211-223.
- Güllü, Kenan ve Ali Rıza Şahin; (2015), "Öğrencilerin Özel Dershanelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri ve Bir Uygulama", NWSA-Social Sciences, 3C0127, 10, (2), 37-57.
- Hatipoğlu, Seda ve Elife Sibel Işık; (2015), "Havayolu Ulaşımında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama", KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi / 12 (2), ss: 293-317.
- İslamoğlu Hamdi A.; Burcu Candan ; Şenol Hacıfendioğlu ve Kenan Aydın; (2006), Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Karamustafa, Kurtuluş; Kenan Güllü; Neşe Acar ve Şevki Ulama; (2010), Konaklama İşletmelerinde Pazar Odaklılık Uygulamaları, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Karataş P, Eymür S, Aydın C (2012), Engellilerle Doğru İletişim Kılavuzu, (Çankaya Belediyesi).
- Kayapınar, Sema; (2012), Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi: Anadolu Üniversitesi Havalimanı Çalışması. Yüksek Lisans Tezi.
- Kesikbaş, Ekrem. (2006), Havaalanı Terminal İşletmeciliği ve Konya Havaalanı Uygulaması Dumlupınar üniversitesi, sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.
- Kızıltaş, Mehmet; (2015), Engellilerle 360 Derece İletişim, Elma Yayınevi, İş Ve Yönetim Serisi 51.
- Koca, C. (2010), Dünya Engelliler Vakfı. Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu: 4.
- Kotler, Philip; (1997), Marketing Management: Analysis, Plannig, Implementation and Control, New Jersey: Prentice Hall International.
- Lehu, Jean. Marc; (2012), L'Encyclopédie du Marketing, Éditions Eyrolles, Paris.
- Mucuk, İsmet; (2001), Pazarlama İlkeleri. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

- Mülayim, Ali; (2009), Bedensel Özürlüler İçin Mimari Mekân Tasarımı. Yüksek Lisans Tezi Mimarlık Anabilim Dalı: 35.
- Nakip, Mahir; İnci Varinli ve Mustafa Gülmez; (2012),Güncel Pazarlama Yönetimi, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Okumuş, Abdullah ve Hilal Asil; (2007), “Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi”, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (13), 1, ss: 152-175.
- Ostrowski, Peter.L.; Terrence V. O'Brien; Geoffrey L. Gordon; (1993), “Service QualityAndCustomerLoyalty İn The Commercial Airlineİndustry”, Journal of Travel Research, 32: 16–24.
- Palmer, Adrian; (1994),Principles of Services Marketing, McGraw H:11 BookCompany, Bershire
- Seeland, Klaus and Simone Nicole; (2006), “Public Green Space And Disabled Users”, Urban Forestry & Urban Greening 5, pp: 29–34.
- Seth B. Young, Alexander T. Wells; (2004), Airport Planning &Manegement, McGrawHill.
- Skinner, Steven.J.; (1990),Marketing, Houghton Mifflin Company, Boston.
- Tek, Ömer B.; (1997), Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Tiyek, Ramazan; Burak HamzaEryiğit ve Emrah Baş; (2016), “Engellilerin Erişilebilirlik Sorunu Ve Tse Standartları Çerçevesinde Bir Araştırma” Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Nisan 2016, Sayı:12, ss:225-261.
- Uslu, Aysel ve Nasim Shakouri; (2014), “Kentsel Peyzajda Engelli/Yaşlı Birey İçin Bağımsız Hareket Olanağı ve Evrensel Tasarım Kavramı”, Kastamonu Üni., Orman Fakültesi Dergisi, 14 (1),ss:7-14.
- WHO (2011), Dünya Sağlık Örgütü Raporu. <http://www.who.com> (10.12.2015).  
[www.ttb.org.tr](http://www.ttb.org.tr)
- Yaylalı, Muammer; Önder Dilek; (2009), “Erzurum’da Yolcuların Havayolu Ulaşım Tercihlerini Etkileyen Faktörlerin Tespiti”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, YIL 2009, Cilt XXVI, SAYI 1,ss: 1-21.
- Yeğnidemir Hacer Ç.; (2013),“Engelsiz Havalimanı” Projesi ve Havalimanı Terminal Binalarının Engelliler Açısından Örneklerle İncelenmesi. Gazi Üniverstesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Zikmund, William.G. and Michael D'Amico; (1996), Marketing, USA: West Publishing Company. Fifth Edition.

© Copyright of Journal of Current Researches on Social Science is the property of Strategic Research Academy and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.