

HAVALİMANLARININ GÖRME VE BEDENSEL ENGELLİLERİN ERİŞİBİLİRLİĞİ ÜZERİNDEN DEĞERLENDİRİLMESİ: İSTANBUL ATATÜRK HAVALİMANI ÖRNEĞİ

Dila Evliyaoglu^{1*}, Elçin Tezel²

¹ Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İç Mekan Tasarımı, İstanbul, Türkiye

² Bahçeşehir Üniversitesi, Mimarlık ve Tasarım Fakültesi, İstanbul, Türkiye

Anahtar Kelimeler

Engellilik
Engelsiz Havalimanı
Erişilebilirlik
Görme Engelliler
Bedensel Engelliler

Özet

Engelli bireylerin yaşamlarının her alanında karşılaştıkları engeller, ulaşım alanlarında da mevcuttur. Ulaşım alanlarında karşılaştıkları mekansal problemlerin yanı sıra, ulaşım araçlarına zamanında yetişme konusundaki zorunluluk, sorunlarının daha da büyümesine neden olabilmekte, zamanla yarıştıkları bir çevre mücadelesine dönüşmektedir. Havayolları, mesafeleri daha hızlı kat etmesi ve diğer ulaşım yollarına göre daha güvenli olması sebebi ile sık tercih edilen ulaşım seçeneklerindedir. Engelsiz Havalimanı Sertifikası bulunan İstanbul Atatürk Havalimanı'nın engelli bireylere verilen engelli hizmetleri ve erişilebilirlik, alanda hizmet verenlerin tecrübeleri ve engelli deneyimlerini içeren üç aşamalı bir çalışma ile incelenmiştir. İlk olarak mekanların belirlenen yolcu güzergahlarında fotoğraflanması ve boyutsal ölçümler yapılması ile yerinde incelemeler gerçekleştirilmiş; engellilerin havalimanına girişlerinden, uçağa biniş, uçaktan çıkış kapılarına erişinceye kadar olan erişimleri, engelliler için ön görülen uluslararası standartlar açısından incelenmiştir. Araştırmanın ikinci aşamasında havalimanında hizmet veren yetkililer ile yüz yüze görüşmeler yapılmış, engellilere yönelik verilen hizmetler hakkında bilgi toplanmıştır. Araştırmanın son bölümünde ise engelli bireylerin deneyim ve görüşleri üzerine bir anket çalışması yapılmıştır. Araştırma sonucunda, engelli kullanıcılar içinde havalimanında kendilerine sunulan hizmetleri, hizmetlerin havalimanı içerisindeki konumlarını bilmeyen bir grubun olduğu, bu nedenle havalimanı engelli hizmetlerini kullanmadıkları gözlenmiştir. Engelliler için erişilebilirliğin mekanda bütüncül bir yaklaşımı gerektirdiği, kullanıcı deneyimlerinin ve geri bildirimlerin havalimanlarındaki erişilebilirliğin geliştirilmesinde önemli bir kaynak olduğu gözlemlenmiştir.

EVALUATION OF INTERIOR SPACES OF AIRPORT BUILDINGS FOR ACCESSIBILITY OF VISUALLY AND PHYSICALLY DISABLED PEOPLE: A CASE STUDY OF ISTANBUL ATATÜRK AIRPORT

Dila Evliyaoglu^{1†}, Elçin Tezel²

¹ Bahcesehir University, Institute of Science, Interior Design, Istanbul, Turkey

² Bahcesehir University, Faculty of Architecture and Design, Istanbul, Turkey

* İlgili yazar: evliyaogludila@gmail.com, +90-532-545-2522

† İlgili yazar: evliyaogludila@gmail.com, +90-532-545-2522

Keywords

Airports
Disability
Disabled People
Accessibility
Visually Disabled
Physically Disabled

Abstract

Barriers, which disabled people confront in every part of their life, exist in the environments of transportation. In addition to the accessibility problems faced with, the obligations to catch the vehicles on time, enhance their struggle in the environment against time. Air transportation is one of the most frequently preferred type of transportation due to be faster and safer than the other transportation types. Istanbul Atatürk Airport, which holds a Site Without Barriers Certificate, was studied in a three-phase study with the field study of interior spaces of airport building, interviews with airport officers of disability support services and interviews with disabled people used the airport. Firstly, interior spaces were examined by taking measurements and photographs where the routes of the disabled people begin with the entry point of the airport building until to the aircraft, additionally with the departure from aircraft until the departure gate of the airport building. In the second phase of the research, face-to-face interviews were conducted with the officers who serve in the airport, and information was compiled about the services provided for the disabled. In the last phase of the study, interviews were conducted about experiences and opinions of disabled people. According to results of the study, it was observed that there was a group of disabled that was not aware of the services offered to them and therefore they did not use disability services. It was observed that accessibility for the disabled requires an integrated approach in the space, in which the user experience and feedback were significant inputs in the provision of accessibility in the airports.

1. Giriş

Günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte insanların yaşamları da hızlanmaktadır. Hızlanan yaşam ve zamanın insan hayatındaki önemi, kişilerin ulaşım standartlarını etkilemekte, kişileri hızlı ve sorunsuz ulaşım yollarına yönlendirmektedir. Hızlı ulaşım araçları ile mesafeler kısaltılmakta, insanların dünyanın her yerine ulaşmaları mümkün kılınmaktadır. Kişilerin zamanla yarışmaları sebebi ile ulaşım sorunsuz ve aksatmadan gerçekleştirmeleri günümüz şartlarında büyük önem taşımaktadır. Ulaşım seçeneklerinden havayolları uzak mesafeleri hızla kat edebilmesi nedeniyle günümüz şartlarında en çok tercih edilen ve en güvenilir ulaşım aracı olma özelliğini taşımaktadır. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı ve Kaza Araştırma ve İnceleme Kurulu (KAİK) tarafından yapılan araştırmaya göre, 2013 yılında yayınlanan Ulaştırma Kaza İstatistikleri Raporu'nda havayollarının güvenilirliği yüksek bir ulaşım yolu olduğu belirtilmiştir. (KAİK, 2013). Dolayısıyla engelli bireyler de engeli olmayan insanlar gibi hızlı ve güvenilir bir yöntemle ulaşım yolunu talep etmektedirler. Bu bağlamda engelli bireylerin de ulaşım olanaklarından faydalanmaları en doğal hakları olup, onlara bu alanlarda da erişim olanaklarının tanınması gerekmektedir. Ancak engelli bireylerin hayatlarında yaşadıkları en büyük zorluklardan birinin ulaşım araçlarına erişim ve seyahat başlıklarında olduğu görülmektedir.

Engelli olma durumu doğuştan olabildiği gibi sonradan da oluşabilmektedir. Doğuştan fiziksel engeli bulunmayan bireyler de, hayatlarının herhangi bir döneminde çeşitli sebepler sonucunda geçici ya da kalıcı olarak engelli olabilmektedirler. Geçici veya

kalıcı sakatlıklar, yaşlılık dönemi ile birlikte gelen fiziksel engel durumları, hastalıkların oluşturduğu fiziki engeller sonradan oluşabilecek engellilik durumlarına örnek olarak gösterilebilmektedir. Bütün bu engel teşkil eden koşullar sebebi ile bireyler hayatlarında birçok alana erişim ve ulaşım zorlukları yaşamaktadırlar. Erişilebilirlik ve ulaşım sorunları sebebi ile engelli bireyler, hakları olan birçok hizmetten faydalanamamaktadır.

Engelli bireylerin engellerinden dolayı kullanamadıkları haklarından bir tanesi de ulaşım araçlarına erişim ve seyahat etme haklarıdır. Engelli bireylerin ulaşım alanlarında karşılaşacakları erişim problemleri onların ulaşım araçlarına erişim konusunda zamanla olan yarışlarında sorunlarının daha da büyümesine neden olmaktadır.

Her bireyin ulaşım araçlarına ve turizm faaliyetlerine engelsiz bir şekilde erişim hakkı bulunmaktadır (Tütüncü, 2013). Engelsiz turizm; engelli ve engelsiz herkesin birlikte seyahat edebildiği, konaklayabildiği, sosyal mekanları kullanabildiği, bağımsız şekilde hareket ederek, eşit imkanlar sunan tesislerden faydalanabilmesidir (Kuyumcu, 2014). Turizm faaliyetlerinden faydalanabilmek için ise öncelikle turizmin alt yapısını oluşturan ulaşım sektörünün engellerden arındırılmış olması gerekmektedir.

Engelli bireylerin ihtiyaçları ve gereksinimleri diğer insanlardan farklıdır. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler, rahat hareket edebilmeleri için geniş alanlara ihtiyaç duymaktadırlar. Bu sebepler ışığında tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için tasarlanan mekanların ölçüleri belirlenirken, kullanıcıların antropometrik özellikleri ve ergonomik faktörler göz önünde bulundurulmalıdır (Erdem, 2007 ve Tuncer, 2011). Kapalı mekanlarda geçiş

alanları tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için yeterli genişlikte olmalıdır (Wijk, 1995). Görme engelli bireyler, görerek mekanları algılayamamalarına rağmen dokunarak ve hissederek mekanları kullanabilmektedirler. Görme engelli bireylerin bağımsız hareket edebilmesini sağlayabilmeleri için mekanlarda hissedilebilir yüzey uygulamaları kullanılmalıdır. Hissedilebilir yüzey, görme engelli bireyin dokunma duyusuna hitap ederek; yönlendirmek ve engeller konusunda uyararak için zeminde tasarlanmış kabartma dokulu yüzeylerdir (Hissedilebilir Yüzey Çalıştayı I, 2011).

Fiziksel ve görme engelli bireylerin, dolaşım ve hareketlilik için diğer insanlara oranla daha fazla zaman ve çaba sarf ettikleri gerçeği göz önünde bulundurulduğunda, karşılaşılabilecekleri çevresel erişim ve ulaşım problemlerinin en aza indirgenmesi gerekmektedir. Var olan fiziksel engellerin bir de fiziksel çevrede var olan engellerin eklenmesi, engelli bireylerin ulaşım alanlarından engelsiz ve bağımsız şekilde faydalanabilme haklarını engellemektedir.

2. Bilimsel Yazın Taraması

Literatürde, engellilerin kamusal mekanlara erişimiyle ilgili yapılmış pek çok çalışma, araştırma ve yayın bulunmaktadır. Engellilerin kendi yaşam alanlarında yaptıkları mekansal düzenlemeler kişisel yaşamlarında erişilebilirlik sorunlarına çözüm getirmekte, ama sosyal hayata katılım için dış mekanlarda ve kamusal alanlarda erişilebilirlik sorunlarının çözülmesi, ancak uygun hizmet politikalarının geliştirilmesiyle sağlanabilmektedir. Konuyla ilgili yapılan çalışmaların büyük kısmında önemli bir başlık olan sosyal mekanlarda erişilebilirlik işlenmiş ve engellilerin en çok sosyal mekanlarda engellerle karşılaşmalarından dolayı, bu çalışma da kamusal mekan bir mekan olan ulaşım alanları başlığında yürütülmüştür.

Kamusal mekânlarla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde, engelli bireylerin ortopedik engellerinden dolayı mekanları kullanırken yaşadıkları sorunlar üzerine yapılmış farklı başlıklarda çalışmalar belirlenmiştir. Aydın ve diğerlerinin yaptığı çalışmada (2010) malzeme kullanımına bağlı olarak engelli bireylerin mekânları kullanırken yaşadıkları sorunlar tartışılmakta, bu sorunu yaşamalarındaki temel nedenlerden yola çıkarak, mekanların engelli kullanıcılar yok sayılarak, standart insan ölçülerine göre tasarlanmış olması sorunu üzerinde durulmaktadır. Engelli bireyler ve konaklama yapılarındaki memnuniyet durumlarını inceleyen bir başka çalışmada, engelli bireylerin konaklama tesislerindeki deneyimlerine bağlı olarak belirlenen memnuniyet düzeyleri ve memnuniyet başlıkları incelenmiştir. (Şahin, 2012). Engellilerin turizme katılmaları seyahat edebilmeleriyle mümkün olabilmekte, turizm başlığı altında konaklama

yapılarının mekansal düzenlemeleri ve erişilebilirlikleri birçok çalışmanın odak noktasını oluşturmaktadır. Eldem'in (2014) yaptığı çalışmada da İstanbul ölçeğinde farklı yapı özellikleri gösteren konaklama yapıları örneklerinde erişilebilirlik karşılaştırmaları yapılmıştır. Huzurevlerinde yaşayan ve tekerlekli sandalye kullanan yaşlı ve engellilerle ilgili bir çalışmada ise yaşam kalitesiyle ilgili etkenler, sorunlar ve çözüm önerileri tartışılmış, huzurevlerinin yaşlı ve engelli bireyler tarafından kullanıma uygunluğunu araştırılmıştır (Tuncer, 2011). Güngör (2007) tarafından yapılan çalışmada alışveriş merkezlerinin engelliler için erişilebilirlik standartları kapsamında incelenmesi yapılmış, fiziksel engelli insanların halka açık yapılarda, yapının sunduğu hizmetlere erişimlerinin, yapılı çevreden kaynaklanan mimari engeller nedeniyle sınırlı kalması sorununa odaklanılmış ve Ankara ilindeki farklı dönemlerde yapılmış iki alışveriş merkezindeki mevcut durum incelenmiştir. Alkan ve Meşhur'un (2013) kentsel mekanlarda erişilebilirlikle ilgili yaptığı çalışmada, engelli bireylerin ihtiyaçlarına dikkat çekilerek, onlar için kamusal alanlarda alınması gereken önlemler ve uygulanması gereken özel tasarımlar üzerinde durulmuştur. Ulaşım ile ilgili bir başka çalışmada ise, tekerlekli sandalye kullanıcılarının, dış mekanlardaki ulaşım sorunundan yola çıkarak, engelli bireylerin metro istasyonlarındaki erişilebilirlik sorunları incelenmiştir (Kaplan ve Öztürk, 2004).

Kamusal mekanların yanı sıra kentlerin kimlikleri ve yaşam koşulları engellilerin sosyal mekanlara erişiminde özel araştırma konusu olabilmektedir. Bu kapsamda yapılan çalışmalara bakıldığında; "Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi" başlıklı çalışmada, engelli bireylerin yaşam kalitesinin sağlanması bakımından, iç ve dış mekanlarda kullanım kolaylığı veya zorluğu tespit edilerek yaşamlarının analiz edilmesi amaçlanmıştır (Erdem, 2007). "Fiziksel Engelli Kullanıcılar İçin En Uygun Ulaşım Akislerinin Erişilebilirlik Açısından İrdelenmesi: Bartın Kenti Örneği" konulu çalışmada; açık alanlar ele alınarak, engellilerin kullanımına ne kadar kolaylık sağladıkları Bartın'da bulunan Yalı Boyu Park Alanı'nda incelenmiştir (Bekçi, 2012). "Kentsel Açık ve Yeşil Alanların Engelli Bireylerin Sosyal Yaşamı Açısından Önemi" konulu çalışmada; engelli bireylerin topluma kazandırılmalarının önemi doğrultusunda, sosyal hayattan dışlanmadan, kentsel hayata katılımlarını sağlamak amacı ile kentsel ve açık, yeşil alanlar incelenmiş ve bu alanların engelli bireyler üzerindeki önemi ele alınmıştır. Araştırma kapsamında, Antalya'da bulunan engelli bireylerle, belediyelerin engelli birimleri, üniversitenin engelli birimi ve engelli dernekleri ile görüşülmüş ve görüşmelerle veriler toplanmıştır (Gökçe ve Yılmaz, 2012). "Kentsel Dış Mekan Tasarımlarının Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Yeterliliği ve Geliştirme Olanakları: Ordu Kent Merkezi Örneği" konulu

çalışmada, tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin Ordu kent merkezindeki yaşam zorlukları ve gereksinimleri kentsel tasarım açısından irdelenmiştir (Sağlık, 2010). “Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekanları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi” konulu çalışmada, engellilerin yapılan anketler sonucu kentsel mekanlarda karşılaştıkları sorunların saptanması ve kentsel mekanlarda engelli kişilerin rahat hareket etmesine imkan verecek tasarımların araştırılması amaçlanmıştır. Çalışma Trabzon ili içerisinde yapılmıştır (Müftüoğlu, 2006).

Engellilerle ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde literatürde havalimanları ve engellilik kavramlarını bağlayan çalışmaların yeterli olmadığı tespit edilmiş, bu çalışma ile engellilerin havalimanlarındaki erişebilirlikleri kapsamında, güvenli ve hızlı bir ulaşım yolu olması nedeniyle araştırma havalimanları üzerinde yürütülmüştür. Atatürk Havalimanı'nın Engelsiz Havalimanı Sertifikası'na sahip uluslararası bir havalimanı olması sebebiyle Atatürk Havalimanı engelli kullanıcılar ve mekan çözümleri açısından değerlendirilerek, bu çalışmanın kapsamı içerisinde alınmıştır.

3. Materyal ve Yöntem

Havalimanının görme ve bedensel engellilerin erişebilirliği üzerinden değerlendirilmesi üç aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk olarak havalimanı içerisinde engelsiz havalimanı uygulamasını yapan ve yöneten kişilerle görüşmeler gerçekleştirilmiş, ikinci aşamada havalimanı yerinde ve detaylı şekilde incelenmiş son aşamada ise havalimanını kullanan görme ve bedensel engelli bireylerle anket çalışması yapılmıştır.

Atatürk Havalimanı'nın engelsiz havalimanı sertifikası olması dolayısıyla, karar mekanizmalarının işleyişi ve bunların uygulamaları ancak uygulayıcı birimlerle yapılacak görüşmeler sonucu elde edilebilir. Bu nedenle araştırmanın ilk aşamasında İstanbul Atatürk Havalimanı işletmesi TAV'ın İstanbul İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Şefi tarafından havalimanında yapılan, uygulanan ve yapılacak olan engelli hizmetleri hakkında detaylı bilgiler edinilmiş, engellilere yönelik yapılan çalışmalar ve verilen hizmetler hakkında uygulamaları yapan ve yöneten yetkili kişiden doğrudan bilgi toplanmıştır.

Havalimanı içerisinde inceleme yapmak için gerekli izinlerin alınabilmesi için öncelikle havalimanı içerisinde bulunan emniyet birimine gidilmiş, oradan DHMİ'ye yönlendirilerek incelemenin içeriği ve araştırmanın süresi anlatılarak gerekli belgeler doldurulmuştur. Ardından DHMİ'nin internet sitesi üzerinden araştırmanın içeriğini ve süresini belirten bir ön istek formu doldurularak çalışmanın

yapılabilmesi için randevu verilmesi talep edilmiştir.

Bekleme süresinin uzunluğu ve izinlerin çıkmasının zorlukları sebebi ile doğrudan Atatürk Havalimanı işletmesi TAV'ın ilgili birimi ile iletişime geçilmiş ve bu birimin aracılığı ile gerekli izinler alınabilmektedir. Engelli uygulamalarını yapan ve yöneten kişilerle yapılan görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş, araştırma sürecinde ihtiyaç duyulan zamanlarda telefon ve internet yoluyla da iletişim kurulmuştur. Yüz yüze görüşmeler iki kez gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler esnasında aktarılan bilgiler not alınarak tutanak haline dönüştürülmüş, ilgili kişiler tarafından da havalimanı içerisinde engellilere yönelik yapılan hizmet ve uygulamalarla ilgili dokümanlar verilmiştir. Havalimanı yönetiminden gerekli izinler alındıktan sonra ilgili kişilerce havalimanı tanıtılmış, havalimanında engelli erişimiyle ilgili kişisel birikimlerini ve hayata geçirdikleri uygulamalarını tanıtan sunumlar incelenmiştir. Daha sonra engelli hakları, engelliler için erişilebilirlik, erişilebilir şehir planlaması, hissedilebilir yüzey uygulama kriterleri gibi engellilik ve engelliler için yapılacak uygulamalar öncesi gerekli bilgilerin sağlandığı konularda yetkililerden bilgiler alınmıştır. Konu ve deneyimleri hakkında bilgi alındıktan sonra İstanbul Atatürk Havalimanı içerisinde engelli bireylere yönelik yapılan uygulamalar sunumlar eşliğinde anlatılmıştır. İstanbul Atatürk Havalimanı'nın Engelsiz Havalimanı Sertifikası'na sahip olmasını sağlayacak engelli uygulamaları ve yapım aşamaları görsel sunumlarla desteklenerek anlatılmıştır. Sertifika almanın koşulları yerine getirildikten sonra SHGM yetkilileri tarafından denetlenerek, Atatürk Havalimanı için Engelsiz Havalimanı Sertifikası edinilmiştir.

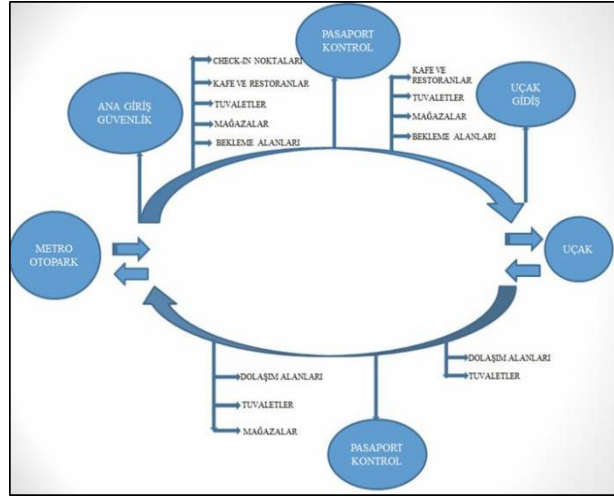
Görüşmenin diğer aşamasında ilgili kişilere havalimanında engellilere yönelik yapılan uygulama ve verilen hizmetlerle ilgili açık uçlu sorular sorularak detaylı bilgi edinmek amaçlanmıştır.

Araştırmanın ikinci aşamasında, havalimanı iç mekanlarının analizi, alanda hizmet verenlerin ilettikleri bilgiler ışığında incelenerek değerlendirilmiştir. Çalışmanın kapsamı havalimanında yolcu erişimi ve bununla ilgili olan mekanlar olması dolayısıyla, engellilerin havalimanına girişlerinden uçağa biniş noktasına kadar olan güzergah, ayrıca uçaktan havalimanı çıkış kapılarına erişinceye kadar olan tüm kullanılması olası alanları içermektedir. Böylece engelli bir yolcunun havalimanında gidiş ve dönüş süreçleri üzerinden belirlenmiş bir güzergah dahilinde, engelliler için öngörülen standartlar açısından mekanların incelenmesi hedeflenmiştir. Bunun için güzergah dahilindeki mekanlarda yerinde incelemeler yapılmış ve fotoğraflar çekilerek görsel dökümantasyon oluşturulmuştur. Çalışmanın yürütüldüğü güzergah şeması akışı Şekil 1'de verilmiştir.

Araştırma kapsamında, yolcuların gidiş ve dönüş havalimanında kullanmaları söz konusu olan mekanlar üzerinden ulaşım ve dolaşım hareketleri esas alındığından, İstanbul Atatürk Havalimanı'nın tamamı incelemeye alınmamış, havalimanı çalışanlarının görev yaptığı servis, destek ve hizmet alanları araştırma dışında bırakılmıştır. Bu alanlar, yolcuların erişimine izin verilmeyen ya da erişimleri yolculuk amaçlı dolaşımın dışında olan alanlardır. Yolcu servis alanları, ulaşım aksları ve farklı eşikler ise yolcu ulaşım ve dolaşımına açık alanlar olması sebebi ile araştırma kapsamında incelenmiştir. Havalimanı içerisindeki eşikler, sınırlar ve geçişler olarak ele alınmıştır. Havalimanlarında iç hatlar ve dış hatların ulaşım aksları ve farklı kontrol eşikleri arasındaki tek farkın dış hatlardaki pasaport kontrol eşiği olması bakımından, çalışma dış hatlar üzerinde yürütülmüştür. Bu kapsamda, engelli yolcuların havalimanına girişlerinden itibaren dış hatlara ulaşmalarına kadar süren ulaşım ve dolaşım aksları üzerinde çalışma yapılmıştır.

Havalimanlarında ulaşımında, bir yerden bir yere giderken kalkış zamanı belli bir ulaşım aracına yetişmeyi gerektirdiği için zamana karşı hareketliliği içermektedir. Bu nedenle araştırma kapsamına kişilerin doğrudan uçağa erişimlerini sağlayacak akslar ve kısa süreli zamanlarını geçirecekleri hizmet alanlarının yanı sıra, uçaktan inişten çıkışa kadar olan erişim ve hizmet alanları da alınmıştır. Havalimanı içerisinde bulunan TAV Galeri ve toplantı salonları, uçağa gidiş ve çıkış güzergahı doğrultusunda yolcuların uğrayacakları alanların dışında olduğundan inceleme dışı bırakılmıştır. Yeme içme alanları ise self servis hizmet veren ve alakart olarak hizmet veren işletmeler olarak iki gruba ayrılmış, her iki grup içerisinde rastgele birer örnek seçilerek erişim ve ulaşım konuları bakımından uygunlukları incelenmiştir.

Seçilen çalışma alanının "Engelsiz Havalimanı Sertifikası"na sahip olması sebebi ile, çalışma süresince sertifika almak için gerekli olan ile alanda var olan kodlar karşılaştırılarak incelenmiştir. Çalışma sonucunda, çıkan engeller ve eksiklikler üzerine tasarım önerileri üretilmiştir.



Şekil 1. Güzergah Şeması

Araştırmanın üçüncü aşamasında ise engelli bireylerin Atatürk Havalimanı'ndaki deneyim ve görüşleri üzerine engellilerle bir anket çalışmasını içermektedir. Bedensel ve görme engelli bireylerle yapılan görüşmelerde kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kartopu örnekleme (Snowball Sampling) ilk araştırma grubu bulunduktan sonra, bu bireyler aracılığıyla başka katılımcılara ulaşma yöntemidir (Demir 2011).

Yapılan görüşmelerde engelli bireylerin ilk önce demografik bilgileri öğrenilmiş ve havalimanı kullanımının yaşa, engel durumuna ve gelir düzeyine göre dağılımına ulaşılmıştır. Demografik bilgi elde ediminden sonra engelli bireylere 21 adet açık uçlu soru sorularak havalimanı deneyimlerini öğrenmek amaçlanmış, mekanlarla ilgili olumlu olumsuz görüşleri alınmıştır. Elde edilen bilgiler, diğer aşamalarda elde edilen bilgilerle karşılaştırılmıştır.

4. Araştırma Bulguları

Çalışmanın erişilebilirlik kavramı üzerinden üç aşamalı bir çalışma olarak yürütülmesi, farklı bilgi kaynaklarındaki karar, uygulama ve deneyimlerin birbiriyle ne kadar örtüştüğünün belirlenmesi açısından tamamlayıcı olmuş ve çeşitli bulguların ortaya çıkmasına olanak tanımıştır.

4.1. Engelsiz Havalimanı Uygulamasını Yapan ve Yöneten Kişilerle Görüşme Sonuçları

Engelsiz Havalimanı olan Atatürk Havalimanı'nda engelli bireylere yönelik verilen hizmetlerle ilgili alınan bilgiler sonucunda, havalimanı içerisinde engelli bireylere yönelik çeşitli imkan ve kolaylıkların sağlandığı çeşitli hizmetlerin bulunduğu belirlenmiştir. Bu hizmetlerin başında havalimanı içerisinde çeşitli noktalarda bulunan engelli yardım noktalarının gelmekte olduğu, bu noktalardan engelli bireylerin her türlü yardım ve desteği talep ederek havalimanı içerisindeki erişim ve ulaşımını kolayca

sağlayabilecekleri belirtilmiştir. Bu hizmetin dışında engelli bireylere ücretsiz hizmet veren refakatçi servislerinin olduğu ve süre kısıtlaması olmadan ihtiyacı olan bireye hizmet verildiği bilgisi edinilmiştir.

Havalimanı içerisinde hangi tip engellilere yönelik hizmetlerin mevcut olduğu konusunda, tüm engelli gruplarına yönelik hizmetlerinin bulunduğu bilgisi verilmiştir. Farklı engelli gruplarının tümüne ücretsiz refakatçi hizmeti verildiği, işitme engelli bireyler için iletişimin sağlandığı kiosklarda daha kolay işitmelerini sağlayacak akıllı işitme sistemlerinin kurulduğu, bedensel engelli bireyler için gerekli açıklıklar ve ölçülerin mekanlarda uygulandığı, görme engelli bireyler için hissedilebilir yüzey uygulamalarının yapıldığı belirtilmiştir.

Atatürk Havalimanı'nda engelli bireylerle ilgilenen personel eğitimlerinin tam olduğu, her bir personelin görevine başlamadan önce tüm engelli gruplarına yönelik özel eğitim aldıkları, her bir eğitim personelinin işaret dilini bildikleri ve psikolojik eğitim aldıkları belirtilmiştir.

Görüşmenin son aşamasında ise havalimanı ilgili kişilerce gezdirilerek, havalimanında engelli hizmeti ve servisi bulunan tüm noktalar tek tek yerlerinde görülerek incelenmiştir.

Havalimanı yetkilileriyle yapılan görüşmelerde sorulan açık uçlu sorular başlıklar halinde Tablo 1.'de belirtilmiştir.

Tablo 1. Havalimanı Yetkilileriyle Yapılan Açık Uçlu Görüşme Soruları Başlıkları

| HAVALİMANI YETKİLİLERİYLE YAPILAN AÇIK UÇLU GÖRÜŞME SORULARI BAŞLIKLARI |
|--|
| Engelli Yolcu Tanımı ve Engelli Hakları |
| Havalimanlarında Erişilebilirlik ve Erişilebilir Şehir Planlaması |
| Engelsiz Havalimanı Sertifikası Koşulları ve Sertifika Edinme Süreçleri |
| Erişilebilirlik Koşulları ve Farklı Engelli Grupları İçin Verilen Hizmet Tanımları |
| Havalimanında Erişilebilir Mekan Uygulamaları ve Yapım Aşamaları |
| Refakatçi Personelin Eğitimi ve Sorumlulukları |
| Engelli Yolcularla İletişim Koşulları ve Hizmet Tanıtımı |

Havalimanında engelsiz havalimanı uygulamalarını yapan ve yöneten kişilerle yapılan yüz yüze görüşmeler sonucunda engelli hizmet ve uygulamalarına ilişkin elde edilen sonuçlar Tablo 2.'de özetlenmiştir.

Tablo 2. Engelsiz Havalimanı Uygulamasını Yapan ve Yöneten Kişilerle Görüşme Sonuçlarına Ait Veriler

| ENGELSİZ HAVALİMANI UYGULMASINI YAPAN ve YÖNETEN KİŞİLERLE GÖRÜŞME SONUÇLARI | |
|--|--|
| VERİLEN HİZMETLER | Refakatçi Hizmetleri, Yardım Noktaları, Eve Ulaşım Hizmeti |
| HİZMET ÜCRETLERİ | Eve Ulaşım Servis Aracı Dışında Tüm Hizmetler Ücretsiz |
| HİZMET SAATLERİ | 24 Saat |
| EĞİTİMLİ PERSONEL | Eğitilmiş Refakatçi Personeller |
| HİZMET KULLANIMI | Hizmetlerin Tanıtımının Yetersizliği Sebebi İle Kullanım Oranı Çok Düşük |

4.2. Mekan İncelemesi Sonuçları

Araştırmanın ikinci aşaması kapsamında İstanbul Atatürk Havalimanı Dış Hatlar Terminali yerinde incelenerek gözlemler yapılmıştır. Bu bağlamda havalimanı girişten itibaren önemli eşikler belirlenerek eşikler ve eşikler arasında verilen hizmetler incelenmiştir. Tüm alanlar fotoğraflanarak çalışma daha önce oluşturulan ulaşım güzergah şeması kapsamında yürütülmüştür.

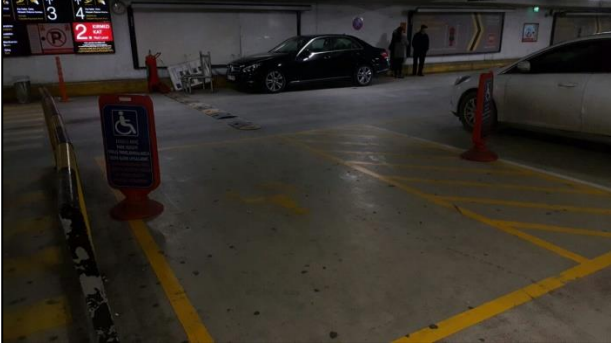
Havalimanına servis araçları ile ulaşım sağlandığında, engelli yolcular havalimanı gidiş kapılarının önünde indirilmektedir. Bu alanlarda fiziksel engelli bireylerin ulaşımının sağlanması için geniş açıklıklar mevcuttur. Merdiven yerine rampalar ile havalimanı girişi sağlanarak fiziksel engelli bireylerin havalimanına erişim engelleri ortadan kaldırılmıştır. Hissedilebilir yüzeylerin havalimanı ana giriş kapısında başlaması sebebi ile görme engelli bireylerin havalimanına refakatçi olmadan ulaşmalarının zorluğu tespit edilmiştir (Şekil 2).



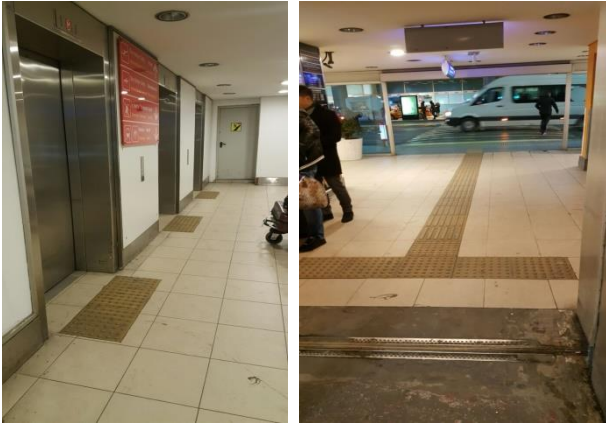
Şekil 2. Havalimanı Giriş Noktası

Havalimanına özel araçlarla ulaşım sağlandığında havalimanına servis aracından inilen noktadan ulaşım sağlanabilmekte, ek olarak otopark içerisinden de havalimanına ulaşabilmektedir. Otoparklarda engelli bireylerin araçları için ayrılmış giriş kapısına yakın engelli park alanları bulunmaktadır (Şekil 3). Otopark çıkışları fiziksel engelli bireylerin geçebileceği açıklıktadır. Hissedilebilir yüzeyler görme engelli bireylerin ulaşımını sağlayacak düzeyde kullanılmıştır. Otopark çıkış noktalarında, asansör kapılarının önlerinde hissedilebilir yüzey uygulamaları

bulunmaktadır (Şekil 4).



Şekil 3. Engelli Park Yeri

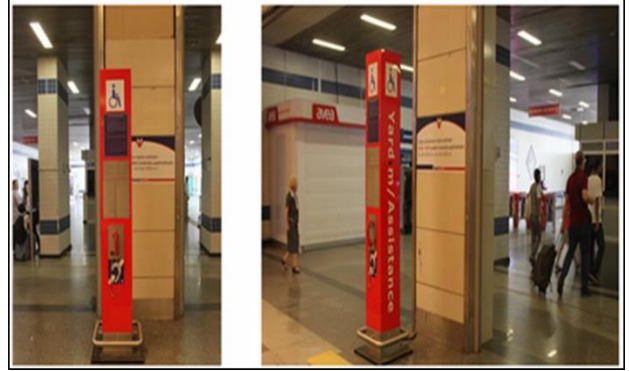


Şekil 4. Otopark Hissedilebilir Yüzey Uygulamaları

Havalimanına ulaşım toplu taşıma aracı olan metro aracılığı ile, özel araç ya da servis araçları ile sağlanmaktadır. Havalimanına metro ile ulaşım sağlandığında metro çıkış noktasından havalimanı girişine kadar engelli bireylerin ulaşım aracına erişimlerini sağlayacak refakatçi hizmeti bulunmaktadır. Geniş açıklıklar, bilgilendirici ve yönlendirici tabelalar fiziksel engelli bireylerin havalimanına erişimlerini kolaylaştırırken hissedilebilir yüzey uygulamalarının yetersizliği görme engelli bireylerin erişim problemleri yaşamalarına sebep olmaktadır.

İstanbul Atatürk Havalimanı metro girişinde bulunan yardım kiosku ücretsiz olarak engelli hizmeti vermektedir. Engel çeşidi ayrımı yapılmadan, engelli birey kiosku üzerinde bulunan ahizeyi kaldırdığında doğrudan engelli ofisine bağlanmakta ve yardım isteğini bildirmektedir. Kiosk üzerinde görme engelli bireyleri bilgilendirmek için Braille Alfabesi ile gerekli bilgiler yazılmıştır. Kişinin yardım isteği ve ihtiyacına göre tekerlekli sandalye ya da bir refakatçi bu alana en fazla 8 dakika içerisinde gelmekte ve kişiye uçağa ya da uçuş anına kadar kişinin istediği her alana gitmesinde ücretsiz olarak refakat etmektedir. Kiosklar kamera sistemi ile engelli ofisi tarafından izlenmekte, yardım isteyen yolcuyu görerek yolcunun o alanda kalıp kalmadığı da kontrol edilebilmektedir. Yardım kiosklarından havalimanı içerisinde metro girişinde bir adet, iç hatlar gidiş terminalinde bir adet, iç hatlar geliş terminalinde bir

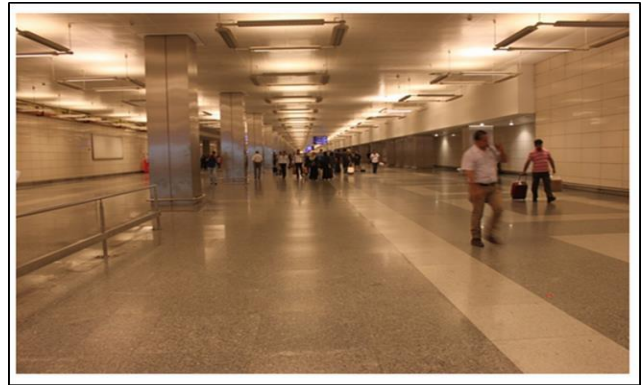
adet, dış hatlar gidiş terminalinde iki adet ve dış hatlar geliş terminalinde de bir adet olmak üzere toplam altı adet bulunmaktadır (Şekil 5).



Şekil 5. Yardım Kiosku

Havalimanına girmeden yardım istenmesi amacı ile metro girişinde bulunan engelli yardım kiosku, metro giriş yönünden gelindiğinde, dikkat çekmesi amacıyla kırmızı renkte olmasına rağmen, kioskun hemen arkasında bulunan kolon sebebi ile fark edilmemektedir. Kolon kioskun görünümünü tamamen engellemekte ve amacına uygun hizmet vermesini önlemektedir.

Yardım kioskundan sonra iç ve dış hatlar ana kapılarına ulaşmak için uzun akslar bulunmaktadır. Geniş açıklıklara sahip bu aks üzerinde uyarıcı ve yönlendirici bilgiler görsel olarak kullanılmış, sesli herhangi bir uyarı ya da yönlendirici sisteme rastlanmamıştır. Görme engelli bireyler için kullanılan hissedilebilir yüzeylerin bu geniş ve uzun aks boyunca tüm alanda kullanılmadığı görülmektedir (Şekil 6).



Şekil 6. Metro Giriş Aksı

Güvenlik noktasında bulunan X-Ray cihazlarının genişlikleri tekerlekli sandalyelerin geçişine uygun olmadığından; tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler X-Ray'den geçirilmemekte, el ile aranmaktadır (Şekil 7). Güvenlik noktalarında geçişler X-Ray cihazlarla sağlanmakta ve yolcular sırayla alınmaktadır. Ana giriş noktalarında bulunan güvenlik geçiş sistemlerinde tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler el ile aranıp geçişleri sağlanmakta, ancak onlara ayrılmış farklı bir geçiş

aksı bulunmamaktadır. Dış hatlar pasaport kontrol eşliğinde ise engelli bireylerin geçiş aksları diğer geçiş akslarından ayrılmış, engelli bireylere ayrı bir hizmet sağlanmıştır. Engelli birey bu eşığı beklemeden ve zaman kaybetmeden aşabilmektedir. Bu durum engelli bireylere kolaylık sağlıyor olsa da tasarımın engelli bireyler için olduğu bilgisi ayrıştırılmış hissedilmesine yol açabilmektedir (Şekil 8).



Şekil 7. Dış Hatlar Ana Giriş Güvenlik Noktası

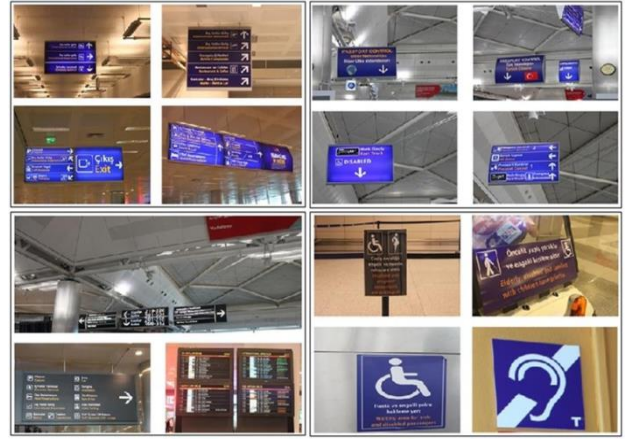


Şekil 8. Engelli Pasaport Kontrol Noktası

Atatürk Havalimanı, girişten itibaren yönlendirici tabelalar ile yolcuları bilgilendirmektedir. Bilgilendirici tabelalar ile kişinin birincil dereceden ihtiyaç duyabileceği tüm alanlar görülecek büyüklükteki tabela ve levhalara uygun punto ve renk ile yazılmış, oklarla da yönler gösterilmiştir. Yönlendirici ve bilgilendirici tabelalar Atatürk Havalimanı'nın her köşesinde mevcuttur. Geniş açıklık ve yürüme mesafelerine sahip olan havalimanında sık aralıklarla yön bilgisi tekrarlanmaktadır (Şekil 9).

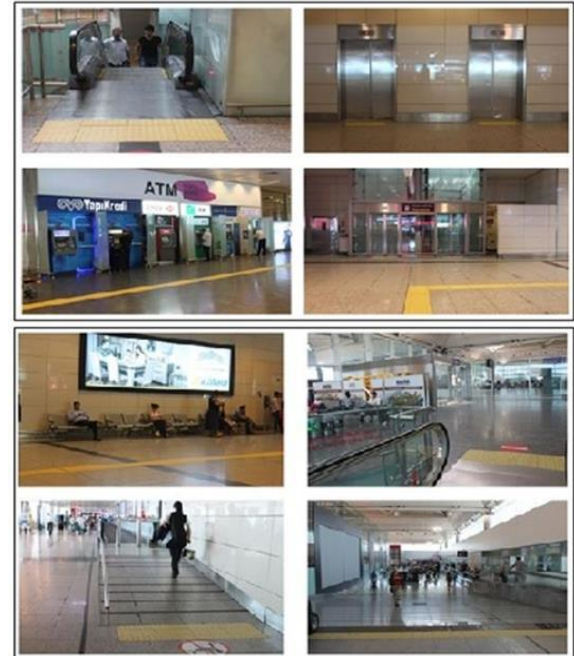
Engelli bireylerin kullanım ve erişim önceliğini belirtmek için de bilgilendirici tabelalar kullanılmaktadır. Bu tabelalar ile engelli geçiş önceliği olan alanlar, engelli hizmeti veren akülü araçlar, kiosk ve yardım noktaları ile engelli bekleme alanları belirtilmektedir (Şekil 9). Bu tabelalara ek olarak bekleme alanlarında bulunan tabelalar ile de yolcular uçuş zamanlarını ve kapılarını takip edebilmektedirler. Yönlendirici tabelalar dışında sesli bir uyarı sistemi alan içerisinde sadece uçuş saati

gelen yolcular için bilgilendirme amacıyla yapılmaktadır.



Şekil 9. Yönlendirici ve Bilgilendirici Tabelalar

Hissedilebilir yüzeyler Atatürk Havalimanı'nın her alanında ve kesintisiz şekilde kullanılmamıştır. Merdiven başlangıç ve bitiş noktalarının ve asansör kapı önlerinin hepsinde kullanılmıştır (Şekil 10). Kesintisiz devam eden bir hissedilebilir yüzey aksı ise havalimanı boyunca bulunmamaktadır. Sadece dış hatlar gidiş katında bulunan E kapısından başlayan hissedilebilir yüzey kesintisiz devam ederek, kapının karşısında bulunan telefonla yardım noktasına ulaşmaktadır (Şekil 11). Telefon yardım noktasına ulaşan engelli birey, istediği yardımı belirterek bulunduğu yere yardım alabilmektedir.

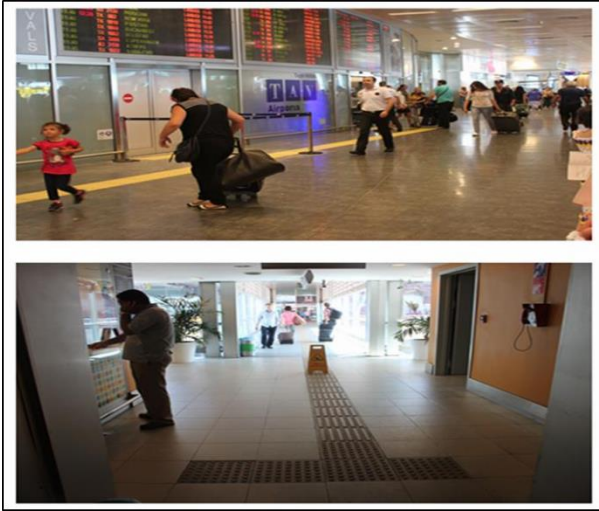


Şekil 10. Hissedilebilir Yüzeyler



Şekil 11. E Kapısı Hissedilebilir Yüzey Uygulaması

Havalimanı içerisinde kullanılan hissedilebilir yüzeylerden kullanım amacına bağlı kalınmadığı durumlar tespit edilmiştir. Havalimanında bazı noktalarda hissedilebilir yüzeylerin üzerine yerleştirilen uyarıcı levha ve şeritler hissedilebilir yüzeyleri kullanım dışı bırakmakta ve görme engelli bireyleri tehlikeye atmaktadır (Şekil 12).



Şekil 12. Hissedilebilir Yüzey Uygulaması

Dış hatlar geliş ve gidiş katları olmak üzere her terminalin her katında iki adet engelli tuvaleti bulunmaktadır (Şekil 13). Engelli tuvaletleri otomatik sensörlü kapıya sahiptir. Tuvaletin içerisinde acil durumlarda kullanılacak alarm sistemi mevcuttur. Tuvalet kullanıma uygun ise dışarıda boş olduğunu belirten yeşil ışık yanmaktadır. Kişi içeriye girip kapı otomatik olarak kapandıktan sonra ise ışık kırmızıya dönmektedir. Kişi içeriye girdikten sonra kapı otomatik olarak kilitlenmekte ve içeriden açılmadığı sürece dışarıdan açılmamaktadır (Şekil 14).



Şekil 13. Tuvaletler



Şekil 14. Tuvalet Kapıları

Havalimanı içinde birçok noktada çeşitli kapasitelerde bekleme alanları bulunmaktadır. Bekleme alanları geniş açık alanlar üzerine konumlandırıldığından engelli bireylerin alanlarda sıkıntı yaşama olasılığı en aza indirilmiştir. Dış hatlar gidişte pasaport kontrol noktasından sonra konumlanan bekleme alanı ise girişinde engellilere yönelik olduğu belirtilen uyarıcı tabelaya sahiptir. Mevcut bekleme alanlarının ölçülerinin ve konumlarının engelli bireylere de yönelik olması sebebi ile bu durum kişileri ayrıştırılmış hissettirebilecek bir ayrıntı olarak görülebilmektedir (Şekil 15).



Şekil 15. Bekleme Alanları

Havalimanında bulunan yeme içme alanları self servis ve alakart hizmet veren restoranlar olarak iki

gruba ayrılmaktadır.

Yeme içme alanlarından uçağa ulaşım güzergahında kullanılması en olası olan yeme içme mekanlarından bir tanesi, erişilebilirlik açısından incelenmiştir. Masaların ortadan ayaklı olması tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin masaya rahat yanaşmalarını sağlamaktadır. Mekanda bulunan masa ve sandalyelerin aralarındaki mesafe tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin geçişleri için uygun ölçülerde değildir (Şekil 16).

Self servis hizmet veren restoranlar incelendiğinde tezgahların yüksekliklerinin tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin erişimlerine uygun olduğu gözlenmiştir. Mekanlardaki açıklık ve geçiş alanları engelli bireylerin geçebileceği ölçülerdedir. Yemek masalarının tümü tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyin rahat erişim ve kullanımını sağlaması açısından ortadan ayaklıdır (Şekil 17).

Havalimanı içinde yetkililerle yapılan görüşmeler ve mekan incelemeleri doğrultusunda belirlenen hizmetler ve bu hizmetlerin uygulama mekanları Tablo 3.'de özetlenmiştir.



Şekil 16. Alakart Hizmet Veren Yeme İçme Alanları



Şekil 17. Self Servis Hizmet Veren Yeme İçme Alanları

Tablo 3. Havalimanında İncelenen Engellilik Türlerine Göre Verilen Hizmetler ve Uygulandığı Mekanlar

| ENGELLİLİK TÜRLERİNE GÖRE VERİLEN HİZMETLER VE UYGULANDIĞI MEKANLAR | | |
|---|--|--|
| HAVALİMANINDA VERİLEN HİZMETLER | GÖRME ENGELLİLER | FİZİKSEL ENGELLİLER |
| Hissedilebilir Yüzey Uygulamaları | Girişlerde, Asansör Önlerinde, ATM Önlerinde, Mekan Girişlerinde | Uygulama Bu Engelli Türüne Uygun Değil |
| Engelli Tuvaletleri | Uygulama Bu Engelli Türüne Uygun Değil | Geliş ve Gidiş Katlarındaki Tüm Tuvaletlerde |
| Yardım Kioskları | Metro Çıkışı Giriş Holünde | |
| Engelli Pasaport Kontrol Noktası | Dış Hatlar Pasaport Kontrol Noktasında | |
| Yönlendirici ve Bilgilendirici Tabelalar | Tüm Dolaşım Alanlarında | |
| Engelli Bekleme Alanı | Dış Hatlar Gidiş Bekleme Alanında | |
| Eğitilmiş Refakatçiler | Girişten, Pasaport Kontrol Noktasına Kadar | |
| Sesli Uyarı Sistemleri | Tüm Mekanlarda | |
| Rampa ve Asansörler | Tüm Kot Farkı Olan Mekanlar Arasında | |

Havalimanı deneyimi olan engelli bireylerle yapılan görüşmeler doğrultusunda elde edilen sonuçlar Tablo 4.'de özetlenmiştir.

Tablo 4. Engellilerle Yapılan Görüşme Sonuçlarına Ait Veriler

| ENGELLİLERLE YAPILAN GÖRÜŞME SONUÇLARINA AİT VERİLER | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|
| | GÖRME ENGELLİLER | FİZİKSEL ENGELLİLER |
| YAŞ ORTALAMASI | 42 | 34 |
| CİNSİYET DAĞILIMI | 4 ERKEK, 1 KADIN | 22 ERKEK, 1 KADIN |
| MEDENİ HAL | HEPSİ BEKAR | HEPSİ BEKAR |
| EĞİTİM DURUMU | LİSE | İLK ve ORTA OKUL |
| ÇALIŞMA DURUMU | 3'Ü ÇALIŞIYOR | HEPSİ ÇALIŞIYOR |
| GELİR DURUMU | ASGARİ ÜCRET | |
| BAĞIMSIZ HAREKET EDEBİLME | KISITLI | EVET |
| SEYAHAT SIKLIĞI | MECBUR KALDIKÇA | |
| TERCİH EDİLEN ULAŞIM YOLU | HAVAYOLU | |
| ULAŞIM ZORLUKLARI | HİSSEDİLİR YÜZEY YETERSİZLİĞİ | YÖN BULAMAMAK |
| HAVALİMANI DENEYİMLERİ | HİZMETLER KULLANILMIŞ | HİZMETLER BİLİNİYOR |
| REFAKATÇİ HİZMETİ | KULLANILMIŞ | KULLANILMAMIŞ |
| HİZMET MEMNUNİYETİ | HİZMETLERDEN MEMNUNLAR | HİZMETLERDEN HABERSİZLER |

4.3. Havalimanı Deneyimi Olan Engelli Bireylerle Yapılan Görüşme Sonuçları

Bedensel engelli bireylerle görüşme Türkiye Omurilik Felçliler Derneği (TOFD) yardımlarıyla, dernek üyeleriyle dernek içerisinde gerçekleştirilmiştir. 23 adet Atatürk Havalimanı'nı kullanmış bedensel engelli bireyle yapılan görüşmeler sonucunda engelli bireylerin 19 tanesinin ilkokul, geri kalanlarının da ortaokul mezunu olduğu görülmektedir. Görüşme yapılan bedensel engelli bireylerin 22'si erkek, 1'i kadındır.

Görüşülen engelli bireylerin tümünün gelirinin asgari ücret olduğu öğrenilmiştir. Bedensel engelli bireyler, mecbur kalmadıkça seyahat etmediklerini, seyahat edecekleri zaman da maddi durumları uygun olduğu müddetçe ulaşım ve erişim rahatlığı ve hızlı olması sebebiyle havayolunu tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Havalimanına ulaşım ve erişimin gerek diğer ulaşım terminal ve istasyonlarına gerekse diğer fiziki çevrelere ulaşım ve erişimden çok daha kolay ve rahat olduğu görüşme yapılan tüm bedensel engelli bireyler tarafından belirtilmiştir. Bedensel engelli bireylerin havayolunu tercih etmeleri, bu

ulaşım yolunun maddi anlamda erişilebilir ve diğer ulaşım yollarıyla rekabet edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir. Öte yandan havayollarının bedensel engelli bireyler tarafından sıklıkla tercih ediliyor oluşu, havayollarının hız ve güvenliğini de doğrular niteliktedir. Bedensel engelli bireylerin tümü havalimanına ulaşım yolu olarak metroyu seçmişlerdir. Metro kullanımının rahat oluşu ve ulaşılacak yere hızla ulaşması sebebiyle bu ulaşım aracını tercih etmişlerdir.

Havalimanı deneyimi olan engelli bireyler havalimanına ya bağımsız olarak ya da bir refakatçi aracılığıyla ulaşmışlardır. Havalimanına ulaşmalarının ardından uçağa erişimlerine kadar olan süreçte görüşme yapılan engelli bireylerden herhangi bir mekanda ya da eşikte sıkıntı yaşamadıkları bilgisi alınmıştır. Uçağa erişimlerine kadar olan zamanlarında havalimanı içerisinde bulunan ve araştırma senaryosu kapsamında incelenmiş olan yeme-içme mekanları, tuvaletler, bekleme alanları ile bireysel olarak da faydalanıp bilgi alabilecekleri yardım kioskuları, telefonlar, atmler ve akülü araçları hiç kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Engelli bireylerin hepsinin havalimanına ulaşmalarını metro ile gerçekleştirmelerine rağmen; engelli bireylerin hiçbiri havalimanı metro girişinde bulunan engelli yardım kioskunu fark etmediklerini belirtmişlerdir. Geçiş aksı üzerinde bulunup, kırmızı renkte olmasına rağmen yardım kiosku engelli bireylerin dikkatini çekmemektedir. Yardım kiosku havalimanı metro bağlantısında metrodan geliş yönünde bulunan kolonun hemen arkasında konumlandırıldığı için, engelli bireyler kiosku fark etmeden geçip gittikleri düşünülmektedir. Yardım kioskunu fark etmeyen engelli bireylerin havalimanında engelli bireylere yönelik verdiği diğer hizmetler hakkında da bilgi sahibi olmadıkları tespit edilmiştir. Görüşme yapılan engelli bireylerin hiçbiri havalimanında bulunan engelli tuvaletlerini de kullanmamıştır. Hizmetlerin neler olduğu, konum ve içerik bilgileri engelli bireylerce bilinmemektedir. Bilgi yetersizliği sebebiyle havalimanını kullandıkları zaman kendilerine yönelik yapılan uygulama ve hizmetler kendilerine ulaşmamış ancak bu çalışma sırasında kendilerine havalimanında bulunan hizmet ve uygulamalar anlatılmıştır.

Yapılan görüşmelerde bedensel engelli bireylerin havalimanı deneyimleri, mekanlara ulaşım ve erişim kabiliyetleri ile mekanları ne derece rahat kullanıp kullanmadıklarının ölçülmesi amaçlanmış, ancak mekansal değerlendirme yapılacak sonuçlara ulaşamamıştır. Verilen cevaplar mekansal değerlendirme yapmaya olanak sağlamamakta, engelli bireylerin çevresel algısını etkileyen psikolojik etkilere dayanmaktadır. Engelli bireylerin havalimanı içerisinde bulunan engelli tuvaletlerini hiç kullanmadıkları, mekan içerisindeki konumunu bilmedikleri, yeme içme mekanlarını da kullanmadıkları tespit edilmiştir. Havalimanında

engelli hizmeti alanlarını kullanmama sebeplerini diğer insanların kendilerine yönelik olası ayrımcı ve olumsuz tutumları olarak belirtmişler, kendileri için sağlanan hizmet ve tasarlanan mekanları kullanmayı tercih etmediklerini belirtmişlerdir. Bu bağlamda görüşme yapılan engellilerden alınan cevaplar sosyal çevrenin neden olduğu psikolojik etkilerin sonucu olan değerlendirmeler olarak ele alınmıştır.

Bedensel engelli bireylerin havalimanında engellilere yönelik verilen hizmetlerden haberdar olmamalarının sebeplerinin başında hizmetlerin yeterince tanıtılmaması olduğu anlaşılmaktadır.

Görüşülen engelli bireylerin eğitim durumları göz önüne alındığında, kendi hak ve kendileri için sunulan hizmetleri bireysel olarak araştırıp öğrenemedikleri görülmüştür. Havalimanı içerisinde bulunan mekanlardan yeme-içme, alışveriş alanları gibi hizmet alanlarını kullanmama nedenlerinin ekonomik ve psikolojik nedenlere dayanmaktadır. Fiziksel engellerinden dolayı toplum tarafından dışlanacakları, dikkatin kendilerine yöneleceği önyargısı ile sosyal çevrede zaman geçirmek yerine, olabildiğince hızlı şekilde uçağa erişmeyi istemektedirler. Bu veriler kapsamında yapılan görüşmeler sonucunda eğitim seviyesi ve ekonomik geliri daha yüksek olan bedensel engelli gruplarıyla görüşmeler yapılabildiği takdirde farklı yorumların alınması söz konusu olabilecektir.

Görme engelli bireylerle yapılan görüşmeler Ankara Yenimahalle Görme Özürlüler Rehabilitasyon Merkezi aracılığı ile, orada bulunan Atatürk Havalimanı'nı kullanmış olan kişilerle gerçekleştirilmiştir. Görüşme yapılan 5 adet görme engelli bireyin 3'ü rehabilitasyon merkezinde asgari ücret karşılığında çalışmaktadır. Görüşme yapılan 5 engelli bireyin 4'ü erkek 1'i kadındır.

Görüşme yapılan görme engelli bireylerden 2 kişi grup halinde havalimanına gittiklerini, bağımsız olarak havalimanını kullanmadıklarını belirtmişlerdir. Yanlarında refakatçi sayılabilecek grup olduğundan havalimanının hiçbir alanında sıkıntı yaşamadıklarını; uçuş zamanına kadar olan süreçte havalimanı hizmetlerinden faydalanarak self servis veren yeme- içme alanlarını, tuvalet ve mescidi kullandıklarını bildirmişlerdir.

Görme engelli bireylerden 1 kişi, havalimanını iki kez kullandığını, ilk kullanımında ailesinden bir refakatçi ile ulaşımını gerçekleştirdiğini, diğer kullanımında ise tek başına havalimanına gittiğini belirtmiştir. Refakatçi ile gittiğinde sıkıntı yaşamadığını, bağımsız gittiğinde de metrodan inişinden sonra ilk güvenlik noktasında bir kişinin yardımı ile havalimanına ulaşımını sağladığını bildirmiştir. Bilet kontrol noktasında ise havayolu şirketinin görevli elemanı tarafından uçağa erişimi gerçekleştirilmiştir.

Görüşme yapılan görme engelli bireylerden iki kişi ise havalimanını bağımsız olarak kullanmışlardır. Metro inişinden itibaren havalimanı güvenlik eşliğine kadar olan geniş açıklıklar ve uzun mesafeli alanlarda hissedilebilir yüzeylerin olmaması ulaşımını olumsuz yönde etkilemiştir. Güvenlik noktasına erişimlerinin ardından orada bulunan görevli kişiden yardım isteyerek havalimanı içerisinde havayolları şirketinin ofisine ulaşabilmişlerdir. Havalimanı içerisinde yanlarında bir refakatçi bulunmadan hiçbir hizmet ve servis alanını kullanamadıklarını belirtmişlerdir. Havayolu şirketinin ofisine erişimlerinin ardından, yetkili kişi tarafından uçağa erişimleri gerçekleştirilmiştir.

5. Sonuç ve Tartışma

Bu çalışmada İstanbul Atatürk Havalimanı engelsiz havalimanı olarak ulaşılabilirlik ve erişilebilirlik açısından ele alınarak, her aşamanın sonuçlarının kendi içlerinde ve birbirleriyle mekansal ve işletme uygulamalarıyla bütüncül olarak işleyip işlemediğine dair bulgular derlenmiş ve değerlendirilmiştir.

Bu kapsam dahilinde çalışmanın ilk aşamasında engelsiz havalimanı hizmetlerini havalimanı içerisinde yöneten ve uygulayan birimin, engellilere yönelik tüm hizmet ve servis sistemini sorunsuz uyguladıkları düşüncesinde oldukları gözlemlenmiştir. İlgili birimin bütün sistemin tamamlanmış olduğunu düşünmeleri, görme ve bedensel engelli bireylerle yapılan görüşmeler ile sorgulanmıştır. Engelli kullanıcıların havalimanında kendilerine sunulan hizmet ve servisler hakkında bilgi sahibi olmadıkları, hizmetlerin havalimanı içerisindeki konumlarını bilmedikleri ve hizmetleri fark etmedikleri, bu sebepler dolayısıyla da havalimanı engelli hizmetlerini kullanmadıkları gözlenmiştir. Engellilere yönelik yapılan ve uygulanan hizmetlerin yeterince tanıtılmaması ve havalimanı içerisinde mevcut bulunan engelli hizmet ve servis noktalarının yeterli derecede dikkat çekici şekil ve konumda olmaması engelli bireylerin bu hizmetleri kullanmamalarının en büyük sebeplerinden biri olarak gözlemlenmiştir.

Erişilebilirlik kavramı, bununla ilgili alınan kararların varlığından öte, bu kararların uygulamadaki bütüncüllüğüne, yani uygulamaların birbiriyle olan bağlantılarındaki sorunsuz ilişkilere dayanmaktadır. Örneğin, bir engelli rampasının mekanda var olması kadar önemli olan karar, rampanın engellilerin ulaşım aksında kolaylıkla algılanabilir bir noktaya yerleştirilmiş olmasıdır ve bir mekansal tasarım uygulama problemidir. Çalışma sonunda engellilerin deneyimlerinden elde edilen verilerdeki sorunların bir kısmı bu tür uygulama hatalarından kaynaklanmaktadır.

Çalışmanın ikinci aşaması olan havalimanının yerinde yapılan incelemesinde ise, engelsiz havalimanı

tasarımı uygulamalarının bütün içerisindeki işleyişleri ve eksiklikleri olup olmadığı incelenmiştir. Öncelikli olarak havalimanı tarafından engellilere yönelik verilen hizmetlerin engelli kullanıcılar tarafından bilinmediği, engelli bireylerle yapılan görüşmeler sonucunda tespit edilmiştir. Hizmetlerin bilinmemesi, hizmetlerin yeteri kadar tanıtılmaması ve hizmetlerin yanlış konumlandırılmasından kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Havalimanı içerisinde bulunan tüm alanlarda kot farklılıklarının rampalar kullanılarak çözüldüğü görülmüştür. Ancak yeme-içme mekanlarında bulunan sadece bir alana ulaşımın merdiven ile gerçekleştirilmekte olduğu, bedensel engelli kullanımına uygun olmadığı saptanmıştır. Geri kalan yeme-içme mekanlarının engelli kullanımına uygun olduğu tespit edilmiştir. Havalimanı yönlendirme ve bilgilendirme tabelalarının yeterli sayıda ve fark edilir biçimde oldukları gözlemlenmiştir. Bekleme alanlarının bir kısmı engelli bireyler için ayrılmış ve bilgilendirici tabelalar ile belirtilmiştir. Havalimanı içerisinde bulunan tüm bekleme alanlarının yeterli genişlik ve açıklıklara sahip olduğu, bedensel engelli bireylerin tekerlekli sandalyeleri ile bu mekanlara rahatlıkla erişebilecekleri gözlemlenmiş; engelliler için ayrı bekleme alanı oluşturulmasının engelli bireylere kendilerini ayırttırılmış hissettirebileceği ihtimali oluşmuştur. Engelli tuvaletlerinin kapı açılış sistemleri, alarm ve uyarıcı ışık ve ses sistemleri, gerekli açıklıkları ve ölçüleri ile engelli kullanımına uygun olduğu tespit edilmiştir. Hissedilebilir yüzey uygulamalarının yetersizliği saptanmıştır. Kesintisiz devam eden hiçbir hissedilebilir yüzey şeridine ulaşım ve erişim aksları üzerinde rastlanmamıştır. Dış hatlar gidiş E kapısında bulunan hissedilebilir yüzey uygulamasının görme engelli bireyleri yardım noktasına kadar kesintisiz götürdüğü ilgili kişilerce anlatılmış ve yerinde görülmüştür.

Ancak uygulamanın çalışması için tüm engelli bireylerin otoparkı kullanarak E kapısından havalimanına giriş yapmaları gerekmekte; metro aracılığı ile geliş ya da otopark çıkışından sonra bir başka kapıyı kullanma durumlarında ise sıkıntı yaşayacakları belirlenmiştir.

Havalimanı ulaşılabilirliği ve erişilebilirliği görme ve fiziksel engelli kullanıcılar tarafından değerlendirildiğinde ise bedensel engelli bireylerin havalimanı ulaşım ve erişim hususlarında sıkıntı yaşamadıkları gözlemlenmiştir. Bedensel engellilerin havalimanını refakatçi ile ya da bağımsız olarak kullandıkları, her iki kullanım şeklinde de hiçbir ulaşım ve erişim problemi yaşamadıkları sonucuna varılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda görüşme yapılan bedensel engelli kullanıcıların havalimanı içerisindeki hiçbir mekanı kullanmadıkları, doğrudan uçağa erişim sağladıkları gözlemlenmiştir. Çevredeki diğer bireylerin kendilerine bakmaları, görüşme yapılan grubun maddi durumlarının havalimanı içerisinde bulunan mekanları kullanmaya

yetemeyeceği düşüncesi gibi psikolojik sebepler ve havalimanı içerisinde kendilerine verilen hizmet ve haklardan haberdar olmamalarının, mekanları ve hizmetleri kullanma tercihlerini olumsuz etkilediği sonucuna varılmıştır. Görme engelli bireylerin havalimanını refakatçi ile ya da bağımsız olarak kullandıkları, refakatçi ile kullanımlarında ulaşım ve erişim hususlarında herhangi bir sıkıntı yaşamazken, bağımsız olarak havalimanı kullanımlarında büyük sorunlar yaşadıkları tespit edilmiştir. Yapılan görüşmeler sonucunda havalimanını grup halinde kullanan görme engelli bireylerin havalimanı içerisinde bulunan birçok mekanı rahatlıkla kullanabildikleri gözlemlenmiştir. Bağımsız olarak havalimanına gelen görme engelli bireylerin ise havalimanı metro bağlantı noktasından havalimanı girişine kadar büyük ulaşım ve erişim problemleri yaşadıkları, ilk eşik olan güvenlik noktasında yardım talep ederek ulaşımının geri kalanını tamamlayabildikleri tespit edilmiştir. Hissedilebilir yüzeylerin kesintisiz şekilde hiçbir yerde mevcut olmamasının, metro giriş bağlantısı ile ilk güvenlik noktası arasında bulunan açıklıkta ulaşımını kolaylaştırıcı ve uyarıcı hiçbir sistem bulunmamasının görme engelli bireylere ulaşım ve erişim hususlarında sıkıntı çıkardığı sonucuna varılmıştır. Havalimanı içerisinde yolculuk edecekleri havayolu şirketinin ofisine bir görevli tarafından götürüldükten sonra uçağa erişimleri ve uçuş saatlerine kadar olan sürede bekleme ve diğer ihtiyaçlarının karşılanması havayolu şirketi görevlileri tarafından yapıldığı engelli bireyler tarafından açıklanmıştır. Engelli bireylerle yapılan görüşmeler sonucunda, havalimanına ulaşım ve erişim hususlarında bedensel engelli bireylerin refakatçiye ihtiyaçları olmadan bağımsız şekilde havalimanına ulaşım ve erişimlerini gerçekleştirebildikleri ve hiçbir problem yaşamadıkları gözlemlenirken, görme engelli bireylerin her koşulda bağımsız olarak havalimanını kullanımları ve havalimanına erişim ve ulaşımının problemler içerdiği sonucuna varılmıştır.

Araştırmanın sorularından biri tasarımın engelliler için ne seviyede bağımsızlık sağlayabileceği üzerine veri toplamak ve engelliler için tam bağımsız bir erişimin olasılıklarını araştırmak olarak belirlenmiştir. Bağımsızlık fikrinin engellilerin psikolojisiyle doğrudan bağlantılı olduğu gözlemlenmiştir. Görme engelli bireylerin mekanlara ulaşım ve erişim hususlarında yaşadıkları zorluklar sebebi ile bağımsız hareket etmeyi tercih etmedikleri saptanırken, bedensel engelli bireylerin mekanlara erişim ve ulaşım hususlarında engellerle karşılaşmadıkları bu sebeple de bağımsız ulaşım ve dolaşımı gerçekleştirebildikleri gözlemlenmiştir. Engelli bireylerin sosyal hayatlarında mekansal kullanımlarının engellerinin yarattığı psikoloji ile orantılı olduğu tespit edilmiştir. Engelleri sebebi ile mekan kullanımında çekimsiz davrandıkları, göz önünde bulunmak istemedikleri, tasarım kararları

sebebi ile mekansal kullanımlarda sıkıntı yaşadıkları noktalarda mekanları kullanma kararlarının etkilendiği sonucuna varılmıştır. Engelli bireylerin yeni mekanları keşfetmeleri ve mekanlardan beklentilerinin engelleri sebebi ile kendilerinde tedirginlik ve psikolojik etkiler bıraktığı tespit edilmiştir. Mekansal tasarımın doğrudan kullanıcı odaklı ve ihtiyaçlarla ilgili olan bir çalışma alanı olması nedeniyle, engelli psikolojisi göz önüne alınarak çözüm üretilmesi gerektiği sonucuna varılmıştır.

Çalışmanın sonuçlarına göre; havalimanının ulaşılabilirlikle ilgili koşullarının bağımsız birimler tarafından denetlenmesi, dinamik bir mekan olan havalimanının genişleme, değişme ve adaptasyon koşullarının belli aralıklarla denetleniyor olması, mekan içi servislerin sürekli erişilebilirliği için bir denetleme mekanizmasının oluşturulması, havalimanının her noktasının etkin ve devamlı erişilebilirliğini sağlayacaktır. Mekansal tasarımların engelli kullanıcıların ihtiyaç ve isteklerine cevap verecek nitelikte olmasının, engelli bireyler tarafından beklenildiği gözlemlenmiştir. Bu sonuç ışığında; tasarımla ilgili kararlar verilirken, engelli kişilerin deneyimleri ve beklentileri havalimanı yönetimi için veri oluşturabilecek ve bu veriler dahilinde havalimanı engelli hizmet ve uygulamaları geliştirilip, değiştirilebilecektir. Bu kavramlar ışığında, uygulayıcı, kullanıcı ve fiziksel mekan aşamalarını içeren bu çalışmanın sonuçları ile kullanıcı deneyimleriyle ilgili verilerin uygulayıcılar tarafından düzenli olarak alınması ve sonuçların değerlendirilmesi önerilmektedir. Kullanıcı odaklı görüş ve geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve denetlenmesi sistem ve servislerin gelişimi için gereklidir. Veri tabanı, geri bildirim, sosyal mekanlarda engellilik ve ulaşılabilirlikle ilgili tasarım kararlarının bir kılavuz olarak oluşturulacağı sürekli geri bildirimle beslenen sistemler, çalışmanın daha ileriye dönük aşamalarını oluşturabilir.

Conflict of Interest / Çıkar Çatışması

Yazar tarafından herhangi bir çıkar çatışması beyan edilmemiştir.

No conflict of interest was declared by the author.

Kaynaklar

- Alkan, F., Meshur, H., 2013. Accessibility For People With Disabilities in Urban Spaces: A Case Study of Ankara, Turkey. Archnet-IJAR: International Journal of Architectural Research, vol. 7, issue 2: 43-60.
- Aydın, D., Yılmaz, B., 2010, "Kaynaştırma Eğitimi Veren İlk Öğretim Okullarında Engelli Öğrencilerin Mimari Gereksinimleri" Yüksek Lisans Tezi. ELMİS 2010 International Conference on Inclusion, 3-6 May 2010, Konya.

- Bekci, B., 2012. Fiziksel Engelli Kullanıcılar İçin En Uygun Ulaşım Akslarının Erişebilirlik Açısından İrdelenmesi: Bartın Kenti Örneği. Bartın Orman Fakültesi Dergisi. Cilt: 14, Özel Sayı, 26-36 ISSN: 1302-0943 EISSN: 1308-5875.
- Erdem, H. E., 2007. Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi. Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Demir, Y., 2011. Örneklem Teknikleri, Ekim. <http://www.slideshare.net/makaveliyasin/rneklem-teknikleri>.
- Eldem, D., 2014. İstanbul Ölçeğinde Konaklama Yapılarının Engelliler için Erişilebilirliği. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul: Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Erdem, H.,E., 2007. Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi, Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Güngör, C., 2007. Alışveriş Merkezlerinin Engelliler İçin Erişebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi. Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, Doktora Tezi, Ankara.
- Hissedilebilir Yüzey Çalıştayı I Ölçüler Raporu, 2011. T.C. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı Özürlü ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, Ankara.
- KAİK, 2013. Ulaştırma Kaza İstatistikleri, Kazasız yollar, Emniyetli Ulaşım. Ankara. Erişim: 05.09.2014
- http://www.ubak.gov.tr/BLSM_WIYS/KAIK/tr/Belge/lik/20140312_103823_76347_1_76648.pdf
- Kaplan, H., Öztürk, M., 2004. Engelliler, Kamu Mekanı ve Engelsiz Tasarım :Kamusal İç Mekanlarda İncelenmesi İçin Bir Çerçeve,Planlama, 2004 / 2 ,ss. 67-74.
- Kuyumcu, A., 2014. Turizm Özgürlük İse Engelliler Turizmde Neredeler?. http://www.arkitera.com/gorus/522/turizm-ozgurluk-ise-engelliler-turizmde-neredeler_ARKITERA.
- Müftüoğlu, U., 2006. Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Engellilerin Kentsel Mekanları Kullanım Olanaklarının Trabzon Kent Merkezi Örneği Üzerinde İncelenmesi. Yüksek Lisans Tezi. Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Sağlık, E., 2010. Kentsel Dış Mekan Tasarımlarının Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları için Yeterliliği ve Geliştirme Olanakları: Ordu Kent Merkezi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Şahin, H., 2012. Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi. Doktora Tezi. Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tuncer, A., 2011. Huzurevlerinde Yaşlı ve Engelli Bireylerin (Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları) Yaşamsal Kalitesinin İrdelenmesi, Sorunların Tespiti ve Çözüm Önerileri. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Tütüncü, Ö., 2013. Rekreasyon İncelemeleri. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 24, Sayı 2, Güz: 261 – 263.
- Yılmaz, T. ve Gökçe, D., 2012. Kentsel Açık ve Yeşil Alanların Engelli Bireylerin Sosyal Yaşamı Açısından Önemi, Engelsiz Antalya Engelsiz Turizm Sempozyumu, Akdeniz Üniversitesi Ziraat Fakültesi Peyzaj Mimarlığı Bölümü, Antalya.
- Wijk, M., 1995. Ulaşılabilirlik İçin Avrupa Birliği El Kitabı, 4, Bollani.