

Tezden Türetilmiş Makale

Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: Ankara Esenboğa Havalimanı Örneği*

Neşe Acar (Dr. Öğr. Üyesi)
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
neseacar@nevsehir.edu.tr
Rukiye Nur
rukienur-89@hotmail.com

Başvuru Tarihi: 01.12.2017
Yayına Kabul Tarihi: 30.04.2018
Yayınlanma Tarihi: 30.07.2018

Öz

Ulaşım sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan havalimanları, bulunduğu ülkeyi ve şehri temsil eden giriş noktalarından birini oluşturmaktadır. Günümüzde, zamanı ve mesafeleri kısaltan havayolu taşımacılığı giderek artan bir hız ve yoğunlukta dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmiştir. Havalimanlarında sunulan hizmetlerin ulusal ve uluslararası anlamda da büyük öneme sahip olması sunulan hizmetlerin kalitesine dikkat edilmesi gerektiğini göstermektedir. 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 engelli yolcular için verilen hizmetlerin yolcular tarafından değerlendirilmesine yer verilmiştir. Havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından algılanmasında farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla t-Testi ve Tek Yönlü Varyans analizi yapılmıştır. Genel olarak havalimanında sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından olumlu olarak değerlendirildiği görülmüştür. Ayrıca cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir bakımından sunulan hizmetlerin algılanmasında farklılıklar olduğu da tespit edilmiştir.

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

* Bu çalışma, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'ne 2017 yılında Rukiye Nur tarafından sunulan "Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: Ankara Esenboğa Havalimanı Örneği" başlıklı Yüksek Lisans tezinden türetilmiş makedir.

Derived From Dissertation

The Evaluation of the Services Given at Airports by Handicapped Passangers: The Model of Ankara Esenboğa Airport

Neşe Acar (Dr. Öğr. Üyesi)

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Meslek Yüksekokulu
neseacar@nevsehir.edu.tr

Rukiye Nur

rukienur-89@hotmail.com

Date Received: 01.12.2017

Date Accepted: 30.04.2018

Date Published: 30.07.2018

Abstract

Airports which have an important place in transportation sector form one of the points presenting the city and the country they are in. Nowadays airline transport which shortens the time and the distance has become one of the determinants of the world transportation sector in ever-increasing speed and density. Since the services given at airports have great importance in a national and international level, it is essential that the quality of the services be taken into consideration. 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 the services of given in the accessible airports by the handicapped passangers has been used. In order to determine whether there are differences in the perception of the services by the handicapped, t-test and one-way analysis of variance have been done. In general, it has been seen that the services given at the airports have been evaluated positively by the handicapped passangers. In addition, it has been determined that there are differences in the perception of the services given depending on gender, age, education and income.

Keywords: The quality of service, customer satisfaction, handicapped passanger, accessible airport.

1. Giriş

Globalleşen dünya ile pazara girişin ve çıkışın kolay olduğu bir ortamda işletmeler, kâr elde etmek, topluma hizmet etmek ve misyonları doğrultusunda varlığını devam ettirebilmek için rakiplerine karşı etkili ve verimli stratejiler geliştirmek zorunda kalmaktadırlar. Bunu gerçekleştirebilmek için işletmelerin müşterilerin amaç ve hedeflerine hizmet edecek unsurları geliştirerek müşteri memnuniyetini arttırması gerekmektedir. Hizmet alanında yapılan faaliyetlerin benzerliği, hizmet kavramının önemini arttırmaktadır.

Günümüzde, zamanı ve mesafeleri kısaltan havayolu taşımacılığı giderek artan bir hız ve yoğunlukta dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmiştir. Günümüz şartlarında havalimanlarını her gruptan insanın kullandığı görülmektedir. Havalimanını kullanan yolcular arasında özel hizmet gerektiren yolcu grubu olan engelli yolcularda bulunmaktadır. Bunun sonucu olarak terminal sayıları ile birlikte terminali kullanan tüm yolcuların ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamak adına mimari ve mekânsal tasarımların oluşturulması için farklı yaklaşımların geliştirilmesi gerekmektedir.

2. Hizmet Kavramı

Hizmet, soyut olan, sahiplik söz konusu olmayan ve bir grubun diğer gruba sunduğu performans veya iş (Kotler ve Armstrong, 2004, 276) olarak tanımlanabilir. Tek'e göre (1997) hizmetler soyut (elle tutulamayan) ürünlerdir. Tüketiciler tarafından mülkiyetle ilişki olmaksızın satın alınan faydalardır. Kotler (1997), hizmeti "bir tarafın diğer tarafa sunduğu, dokunulamayan ve herhangi bir nesnenin sahipliği ile sonuçlanamayan bir faaliyet ya da fayda" şeklinde tanımlamıştır.

Hizmet, tüketicilerin yaşantılarından kaynaklanan ve çoğunlukla fiziksel olmayan sorunlarını çözüme kavuşturan ya da çözümünü kolaylaştıran sistemler, faydalar ve faaliyetler toplamıdır (İslamoğlu vd., 2006, 18).

Somut ürünlerden farklı olarak hizmetin özellikleri, üretim ve tüketimin eşzamanlı olması (ayrılmazlık), fiziksel olmaması (soyutluk), dayanıksızlık ve değişkenlik veya heterojenlik olmak üzere değerlendirilebilir (Akdoğan, 1983, 123-138; Zikmund and D'amico, 1996, 281-282; Mucuk, 2001, 287; Karamustafa vd., 2010, 20-21; Nakip vd. 2012, 307; Lehu, 2012, 736; Güllü ve Şahin, 2015, 39).

3. Havalimanlarında Verilen Hizmetler

Ulaştırma sektöründe önemli bir yeri olan havayolu taşımacılığı; faaliyetleri yürüten özel ve kamu kurum ve kuruluşların kullandığı gelişmiş teknoloji, araç ve donanımlar, özel altyapı ve haberleşme sistemleri, nitelikli insan gücü, ulusal ve uluslararası kurallar ve mevzuat konularının oluşturduğu önemli bir sistem olarak ulaşım faaliyetlerini sürdürmektedir (DPT, 2001, 1). Havalimanlarında yolcunun rezervasyon yaptırması ile başlayıp havaalanına ulaşım, uçağa biniş ve varış yerine kadar ki tüm süreçte birçok hizmet verilmektedir.

3.1. Havalimanı Hizmet Süreci

Dünyanın birçok yerinde havalimanlarında yolcuların aldığı hizmet süreçleri birbirine benzer şekillerdedir. Yolculara verilen hizmetler havalimanlarındaki farklı işletmeler tarafından karşılanmakta ve işletmeler bir yandan hizmet alan, bir yandan da hizmet veren konumda faaliyetlerini sürdürmektedir. Yapılan faaliyetler,

genel olarak hem yolcu ve bagajlarının seyahat öncesi ve sonrası işlemleri hem de uçakların uçuş öncesi ve sonrası hazırlıklarının yapılmasına yönelik işlemleri içermektedir (DHMI, Havaalanı Terminal Hizmetleri Yönergesi, 2013, 4).

3.1.1. Uçuş Öncesi Hizmetler

Havalimanına gelen yolcuların terminal binasına geldiği andan başlayarak uçağa binışine kadarki geçen süreçte aldığı tüm hizmetler uçuş öncesi hizmetler olarak değerlendirilir. Bu hizmetler, havalimanına varış, havalimanı girişi güvenlik hizmeti, check-in (Yolcu Kabul) kontuarlarına yönlendirilme hizmeti, bilet, bagaj ve check-in hizmeti, boarding hizmeti, olarak ifade edilebilir (Kesikbaş, 2006, 37).

3.1.2. Uçuş Sonrası Hizmetler

Uçuş sonrasında sunulan hizmetler, yolcuların uçaktan iniş yaptıktan sonra havalimanı terminal binasından çıkış yaptıkları ana kadar geçen sürede sunulan hizmetleri kapsamaktadır. Uçuşunu tamamlamış olan yolcuların, biran önce iniş yaptıkları havalimanının apron bölgesinden terminal binası çıkış noktalarına ulaştırılması gerekmektedir. Terminal binasına ulaşan yolcular, bagaj alım bölgesinde bagajlarını almak ve bir an önce terminalden ayrılmak istediklerinden dolayı, uçaktaki bagajların boşaltılma ve bagaj bantlarına gönderilme süresi, müşteri memnuniyetini etkileyen unsurlar arasındadır (Dursun, 2008, 60).

Havalimanlarında dış hat uçuşlarda uygulanan pasaport ve gümrük işlemlerinde geliş ve gidişleri aynı olmayan terminallerde yolcular birkaç denetimden aynı anda geçirilmektedir. Farklı ülkelerden gelen insanların giriş evraklarının kontrolü ve bagajların kontrolü, kaçakçılığa karşı yapılan denetim işlemleri oldukça yoğun bir işlem süreci gerektirmektedir. Ayrıca gelen uçak sayısı, büyüklüğü, uçaktan gümrük ve 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. Havalimanı çalışanları bu süreçteki işlemleri eksiksiz ve akıcı bir şekilde yerine getirerek yolculara hızlı ve etkin sunum sağlamalıdır (Kesikbaş, 2006, 40).

4. Engelli Yolcu Kavramı

Engelli; doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşamın gereklerine uyamama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi olarak tanımlanmaktadır (Mülayim, 2009; Kızıltaş, 2015, 24). Dünya sağlık örgütü engelli tanımını noksanlık, özürlülük, maluliyet açısından değerlendirmiştir (www.who.int/en/, 2011, 2).

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu tarafından kabul edilen Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi'nde; engelli, normal bir insanın kişisel veya sosyal yaşantısında kendisinin yapması gereken işleri (bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu) yapamayan kişilerdir şeklinde tanımlanmıştır (Koca, 2010, 4). Sosyal Hizmetler Ve Çocuk Esirgeme Kurumu'nun tanımına göre; Doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç

duyan kişi “özürlü” olarak tanımlanmaktadır (SHÇEK Genel Müd., 2010, md:4). Konumuz itibari ile de engelli yolcu tanımı engelli tanımı ile benzerlik gösterip bu duruma sahip olan yolcu şeklinde değerlendirilebilir.

Sadece bedeninin bir kısmını kullanamaması nedeniyle engelli bireylerin kendilerini buldukları ortama ait hissedememesinden dolayı, havayolu ile ulaşımının kolaylaştırılması ve buldukları mekânlara uyum sağlayabilmeleri amacıyla 2009 yılında Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü bünyesinde “*Engelsiz Havalimanı*” projesi başlatılmıştır. 2009 yılında başlatılan bu proje 2015 yılında tüm havalimanları için zorunlu hale getirilmiştir. “*Engelsiz Havalimanı*”, olarak adlandırılan proje, engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı yolculara havaalanlarında gerekli kolaylıkların sağlanmasını içerir. Söz konusu proje ile engelli yolcuların, havaalanlarında zorluk yaşamamaları, havayolu ile seyahatlerini güzel geçirmeleri ve kendi başlarına rahatça seyahat edebilmeleri için gerekli alt yapının oluşturulması ve ihtiyaçlarının karşılanması hedeflenmektedir (SHGM, 2013, 2).

5. Araştırmanın Metodolojisi

Bu çalışmanın amacı; havalimanlarına ulaşım ve uçağa binilmesine kadar geçen sürede sunulan hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilmesi ve onların talep ettikleri ek hizmetlerin öneri olarak sunulmasıdır. Araştırmanın uygulaması Ankara Esenboğa Havalimanını kullanan engelli yolcuları kapsamaktadır. Araştırmada kullanılan birincil veriler, anket yöntemi ile toplanmıştır. 2016 Ekim ayında Ankara Devlet Hava Meydanlarından alınan izin doğrultusunda yedi gün boyunca havalimanını kullanan 75 engelli yolcuya ve Ankara da bulunan görme, işitme ve ortopedik engelli derneklerinde Esenboğa havalimanını kullanmış olan 80 engelli bireye anket uygulanmıştır. Anketler yüz yüze görüşme tekniğiyle yapılmıştır. Anket formları Esenboğa havalimanını kullanan iç hat ve dış hat gelen ve giden yolcu alanlarında uygulanmıştır. Arındırılmış salonda anket çalışmasını uygulamak üzere izin alınmadığı için bu alanda uygulama gerçekleştirilememiştir. Ayrıca ana kütlemiz her ne kadar engelli yolcu olsa da, refakatçisi olmadan uçuşunu gerçekleştirebilecek yolcular araştırmaya dâhil edilmiştir. Araştırmada diğer bir kısıt olarak engelli yolcuların çok sık seyahat etmemesinden dolayı son bir yıl içerisinde en az bir kez havalimanını kullanma durumu dikkate alınmış olup 155 engelli yolcu ile araştırma gerçekleştirilmiştir. Anket formu hazırlanırken konuyla ilgili daha önceden yapılmış çalışmalardan da yararlanılmıştır. Gözlemler sonucu engelli yolcu beklentileri belirlenmiş ve “*Engelsiz Havalimanı*” kriterleri de göz önüne alınarak araştırmacı tarafından anket oluşturulmuştur. Anket formunda yolcuların demografik özellikleri ve hava limanında sunulan hizmetler ile ilgili 5’li likert ölçeğinde 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.

6. Analiz ve Değerlendirme

Araştırma sonucunda engelli yolcuların demografik özellikleri ortaya konmuş, havalimanında verilen hizmetlere ilişkin ortalamalar hesaplanmış ve engelli yolcuların demografik özelliklerine göre havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeylerindeki farklılıklar incelenmiştir. Araştırmaya katılan engelli yolcuların demografik özellikleri 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
			Okur Yazar	20	12,9
Kadın	73	47,1	İlkokul	54	34,8
Erkek	82	52,9	Lise ve Dengi	49	31,6
			Üniversite	32	20,6
Toplam	155	100,0	Toplam	155	100,0

Araştırmaya katılanların % 52,9'u erkeklerden, % 47,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların % 23,9'u 26-35, %21,9'u 36-45 arası yaş grubunda yer alırken %54,2'si 45 üstü yaş grubunda yer almaktadır. Eğitim durumlarına göre en büyük grubu ilkokul düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Lise ve dengi düzeyinde eğitime sahip olanların oranı ise % 31,6 dir. %20,6 ile üniversite mezunları üçüncü sırada yer alırken okuryazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. 1001-2000 TL arası gelire sahip olanlar en yüksek grubu oluşturmaktadır. En düşük gelire sahip olanların oranı ise % 8,4 dür.

6.1. Havalimanında Verilen Hizmetlere İlişkin Ortalamalar

Havalimanında verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelere ilişkin 28 ifadenin ortalama ve standart sapmaları Tablo 2'de gösterilmiştir. Genel olarak bakıldığında, havalimanı ile ilgili değerlendirmelerin iyiye yakın ortalamalara sahip olduğu görülmektedir.

En yüksek ortalamanın 3,68 ile "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının temiz olduğunu düşünüyorum" ifadesinde olduğu görülmektedir. Bunu sırasıyla "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum" (3,67), "Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum" (3,65), "Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu grubu için uygun olduğunu düşünüyorum" (3,56), "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum" (3,52), "Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum" (3,51) ifadeleri izlemektedir.

Tablo 2: Havalimanında Verilen Hizmetlerin Ortalama ve Standart Sapmaları

İfadeler	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
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

Ortalaması en düşük olan ifadelerle bakıldığında ise, “Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum” (2,35), “Havalimanı içerisinde bulunan engelli danışma noktalarına kolaylıkla ulaşabiliyorum” (2,37) ifadeleri yer almaktadır.

6.2. Engelli Yolcuların Demografik Özellikleri İtibarı ile Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklar

Öncelikle havalimanında verilen hizmetlere yönelik geliştirilen 28 ifadenin güvenilirlik analizi yapılmış ve Cronbach’s Alpha (α) değeri ,705 olarak bulunmuştur. Söz konusu değer 0,70’den yüksek çıkması anket sorularımıza verilen cevapların güvenilirliğinin kabul düzeyinde olduğunu ifade etmektedir (Gegez, 2006). Havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA) yapılmıştır. Engelli yolcuların demografik değişkenleri itibarıyla hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıkların tespiti amacıyla geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir

- H_1 : Engelli yolcuların cinsiyetleri itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H_2 : Engelli yolcuların yaşları itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H_3 : Engelli yolcuların eğitim durumları itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.
- H_4 : Engelli yolcuların gelir durumları itibarıyla havalimanında verilen hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Engelli yolcuların cinsiyetleri itibarı ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin anlamlı çıkan ifadeler verilmiş olup yapılan analiz sonuçları Tablo 3’de gösterilmiştir.

Tablo 3: Engelli Yolcuların Cinsiyetleri İtibarı İle Hizmetleri Algılama Düzeyleri Arasındaki Farklılıklara İlişkin t-Testi Analizi

İfadeler	Erkek		Kadın		F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
	Ort.	n	Ort.	n		
Havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum.	2,52	82	2,15	73	3,247	,039
Havalimanı girişindeki güvenlik kontrolünde bekleme süresinin uygun olduğunu düşünüyorum.	2,95	82	3,32	73	1,904	,040
Havalimanı personelinin davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	3,43	82	3,05	73	14,851	,014
Havalimanındaki diğer yolcuların davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum.	3,40	82	3,08	73	14,040	,026
Havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum.	3,37	82	2,95	73	3,108	,007
Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum.	3,54	82	3,78	73	4,200	,028
Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum.	3,37	82	3,59	73	,998	,024
Havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunuz.	3,05	82	2,59	73	3,079	,007
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	2,84	82	3,34	73	,001	,002
Havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum.	3,50	82	2,92	73	12,300	,001
Engelliler için uygun yönlendirme işaret ve levhalarının bulunduğunu düşünüyorum.	3,06	82	3,52	73	1,076	,005

Yapılan t-Testi sonucunda, engelli yolcuların hizmetleri algılama düzeyleri arasında anlamlı çıkan değişkenlerin ortalamalarına bakıldığı zaman erkeklerin ortalamasının havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum (2,52), havalimanı personelinin davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (3,43), havalimanındaki diğer yolcuların davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (3,40), havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum (3,37), havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum (3,05), havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum (3,50) değişkenlerinde kadınların ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4: Engelli Yolcuların Yaşları İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

İfadeler / F değeri / Anlamlılık Düzeyi	Yaş	n	Ort.	Std.Sap
Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum. F:5,598 p: ,005	26-35	37	3,30	,66101
	36-45	34	3,29	,52394
	45+	84	3,62	,59929
	Toplam	155	3,47	,61696
Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum. F: 7,377 p: ,001	26-35	37	2,92	,89376
	36-45	34	3,00	,98473
	45+	84	3,50	,82870
	Toplam	155	3,25	,91590
Havalimanında bulunan engelli lavabolarının temiz olduğunu düşünüyorum. F: 20,853 p: ,000	26-35	37	3,14	1,00449
	36-45	34	3,26	,79043
	45+	84	4,10	,83043
	Toplam	155	3,68	,97204
Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum. F: 5,359 p: ,006	26-35	37	2,59	1,18929
	36-45	34	2,62	1,10137
	45+	84	3,18	1,03156
	Toplam	155	2,92	1,11632
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum. F: 12,226 p: ,000	26-35	37	2,46	1,04335
	36-45	34	2,97	,99955
	45+	84	3,39	,91859
	Toplam	155	3,08	1,03532

Engelli yolcuların yaşları itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum”, “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının temiz olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadelerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ortalamalara bakıldığında 45 üstü yaş grubunda olan engelli yolcuların ortalamaları daha yüksektir. Engelli yolcuların yaş grupları itibariyle değerlendirme farklılığının kaynağını belirlemek amacıyla post hoc sınaması yapılmıştır (Tablo 5).

Tablo 5: Yaş Grupları İtibariyle Engelli Yolcuların Değerlendirmeleri İle İlgili Post Hoc Sonuçları

Bağımlı Değişken	Yaş	Yaş	Ortalama Farkı	Anlamlılık
Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum	26-35	36-45	,00318	1,000
		45+	-,32175*	,027
	36-45	26-35	-,00318	1,000
		45+	-,32493*	,031
	45+	26-35	,32175*	,027
		36-45	,32493*	,031
Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum.	26-35	36-45	-,08108	,928
		45+	-,58108*	,005
	36-45	26-35	,08108	,928
		45+	-,50000*	,022
	45+	26-35	,58108*	,005
		36-45	,50000*	,022
Havalimanında bulunan engelli lavabolarını temiz olduğunu düşünüyorum.	26-35	36-45	-,12957	,821
		45+	-,96010*	,000
	36-45	26-35	,12957	,821
		45+	-,83053*	,000
	45+	26-35	,96010*	,000
		36-45	,83053*	,000
Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum	26-35	36-45	-,02305	,996
		45+	-,58398*	,027
	36-45	26-35	,02305	,996
		45+	-,56092*	,042
	45+	26-35	,58398*	,027
		36-45	,56092*	,042
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum	26-35	36-45	-,51113	,088
		45+	-,93340*	,000
	36-45	26-35	,51113	,088
		45+	-,42227	,103
	45+	26-35	,93340*	,000
		36-45	,42227	,103

Yapılan post hoc sınavında farklılığın 45 yaş üstü grupta yer alan engelli yolculardan kaynaklandığı görülmüştür.

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

İfadeler /F değeri / Anlamlılık Düzeyi	Eğitim Durumu	n	Ort.	Std.Sap
Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum. F:3,961 P: ,009	Okur Yazar	20	3,15	,98809
	İlkokul	54	3,70	1,05740
	Lise ve Dengi	49	3,06	1,04897
	Üniversite	32	3,22	,87009
	Toplam	155	3,33	1,03892
Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum. F: 4,300 P: ,006	Okur Yazar	20	3,85	,74516
	İlkokul	54	3,83	,66588
	Lise ve Dengi	49	3,57	,67700
	Üniversite	32	3,34	,65300
	Toplam	155	3,65	,69873
Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum. F: 4,221 P: ,007	Okur Yazar	20	3,65	,58714
	İlkokul	54	3,65	,64887
	Lise ve Dengi	49	3,29	,61237
	Üniversite	32	3,34	,48256
	Toplam	155	3,47	,61696
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum. F: 2,885 P: ,038	Okur Yazar	20	3,60	,88258
	İlkokul	54	2,94	,99843
	Lise ve Dengi	49	2,90	1,04572
	Üniversite	32	3,25	1,07763
	Toplam	155	3,08	1,03532
Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum. F: 2,695 P: ,048	Okur Yazar	20	3,25	,91047
	İlkokul	54	2,67	,95166
	Lise ve Dengi	49	3,14	1,06066
	Üniversite	32	3,00	1,01600
	Toplam	155	2,96	1,01216

Engelli yolcuların eğitimleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçlarına ve ortalamalara bakıldığında; “Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum” ifadesiyle ilgili ortalamalara göre ilkokul mezunu olan engelli yolcuların ortalaması 3,70 iken lise ve dengi mezunu olan engelli yolcuların ortalaması ise 3,06’dır. “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama 3,85 ile ilkokul mezunu olan engelli yolculardır. En düşük ortalama ise 3,34 ile üniversite mezunu olan engelli yolcularda bulunmuştur. “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama okuryazar olan engelli yolcularda bulunmuştur (3,65). En düşük ortalama ise 3,29 ile lise ve dengi mezunu olan engelli yolculara aittir. “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama okuryazar olan engelli yolcularda (3,60) iken en düşük ortalama 2,90 ile lise ve dengi mezunu olan engelli yolculara aittir. “Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum” ifadesiyle ilgili en yüksek ortalama okuryazar olan engelli yolcularda (3,25) iken en düşük ortalama ilkokul mezunu engelli yolcularda çıkmıştır (2,67). Engelli yolcuların eğitim durumları itibariyle değerlendirme farklılığının kaynağını belirlemek amacıyla post hoc sınaması yapılmıştır (Tablo 7).

Tablo 7: Eğitim Durumları İtibariyle Engelli Yolcuların Değerlendirmeleri İle İlgili Post Hoc Sonuçları

Bağımlı Değişken	Eğitim	Eğitim	Ortalama Farkı	Anlamlılık
Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunuz.	Okur yazar	İlkokul	-,55370	,227
		Lise ve Dengi	,08878	,991
		Üniversite	-,06875	,996
	İlkokul	Okur Yazar	,55370	,227
		Lise ve Dengi	,64248*	,018
		Üniversite	,48495	,206
	Lise ve Dengi	Okur Yazar	-,08878	,991
		İlkokul	-,64248*	,018
		Üniversite	-,15753	,925
	Üniversite	Okur Yazar	,06875	,996
		İlkokul	-,48495	,206
		Lise ve Dengi	,15753	,925
Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum	Okur yazar	İlkokul	,01667	1,000
		Lise ve Dengi	,27857	,495
		Üniversite	,50625	,080
	İlkokul	Okur Yazar	-,01667	1,000
		Lise ve Dengi	,26190	,283
		Üniversite	,48958*	,017
	Lise ve Dengi	Okur Yazar	-,27857	,495
		İlkokul	-,26190	,283
		Üniversite	,22768	,536
	Üniversite	Okur Yazar	-,50625	,080
		İlkokul	-,48958*	,017
		Lise ve Dengi	-,22768	,536
Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum	Okur yazar	İlkokul	,00185	1,000
		Lise ve Dengi	,36429	,158
		Üniversite	,30625	,362
	İlkokul	Okur Yazar	-,00185	1,000
		Lise ve Dengi	,36243*	,027
		Üniversite	,30440	,163
	Lise ve Dengi	Okur Yazar	-,36429	,158
		İlkokul	-,36243*	,027
		Üniversite	-,05804	,980
	Üniversite	Okur Yazar	-,30625	,362
		İlkokul	-,30440	,163
		Lise ve Dengi	,05804	,980

Yapılan post hoc sınavında “Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunuz” ve “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” değişkenleri ile ilgili farklılığın ilkökul mezunu engelli yolcular ve lise ve dengi mezunu engelli yolcular arasındaki farktan kaynaklandığı görülmektedir. “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” değişkeni ile ilgili farklılığın ise ilkökul mezunu engelli yolcular ve üniversite mezunu engelli yolcular arasındaki farktan kaynaklandığı görülmektedir. “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ve “Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm

engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum” değişkenleri ile ilgili değerlendirme farklılığının kaynağı tespit edilememiştir.

Tablo 8: Engelli Yolcuların Gelir İtibariyle Havalimanında Verilen Hizmetleri Algılama Farklarını Gösteren Tek Yönlü Varyans Analizi

İfade / F değeri / Anlamlılık Düzeyi	Gelir	n	Ort.	Std.Sap
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum. F: 2,859 p: 0,26	+1000 TL	39	3,44	,94018
	1001-2000 TL	47	3,02	,98884
	2001-3000 TL	41	3,00	1,00000
	3001-4000 TL	15	3,13	1,12546
	4001 TL+	13	2,38	1,19293
	Toplam	155	3,08	1,03532

Engelli yolcuların gelirleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçlarına göre “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Ortalamalara göre en yüksek ortalama 3,43 ile 1000 TL altı gelire sahip olan engelli yolcularda iken en düşük ortalama 2,38 ile 4001 TL üstü gelir grubunda yer alan engelli yolculara aittir. Engelli yolcuların gelir durumları itibariyle değerlendirme farklılığının kaynağını belirlemek amacıyla post hoc sınaması yapılmıştır (Tablo 9).

Tablo 9: Gelir Durumları İtibariyle Engelli Yolcuların Değerlendirmeleri İle İlgili Post Hoc Sonuçları

Bağımlı Değişken	Gelir	Gelir	Ortalama Farkı	Anlamlılık
Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum.	+1000 TL	1001-2000 TL	,41462	,468
		2001-3000 TL	,43590	,449
		3001-4000 TL	,30256	,914
		4001 TL+	1,05128*	,036
	1001-2000 TL	+1000 TL	-,41462	,468
		2001-3000 TL	,02128	1,000
		3001-4000 TL	-,11206	,998
		4001 TL+	,63666	,405
	2001-3000 TL	+1000 TL	-,43590	,449
		1001-2000 TL	-,02128	1,000
		3001-4000 TL	-,13333	,996
		4001 TL+	,61538	,458
	3001-4000 TL	+1000 TL	-,30256	,914
		1001-2000 TL	,11206	,998
		2001-3000 TL	,13333	,996
		4001 TL+	,74872	,434
4001 TL+	+1000 TL	-1,05128*	,036	
	1001-2000 TL	-,63666	,405	
	2001-3000 TL	-,61538	,458	
	3001-4000 TL	-,74872	,434	

Yapılan post hoc sınamasında farklılığın +1000 TL gelir grubunda yer alan engelli yolcular ve 4001TL+ gelir grubunda yer alan engelli yolcular arasındaki farktan kaynaklandığı görülmektedir.

7. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde havacılık sektörün önem kazanması hava ulaşımına olan talebi de arttırmıştır. Buna bağlı olarak havacılık sektöründe hizmet kalitesinin önemi de her geçen gün artmaktadır. Havacılık sektörünün bir parçası olan havalimanları da verdikleri hizmet doğrultusunda yolcu memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Havalimanını kullanan yolcular arasında engelli yolcularında bulunması nedeniyle engellilere yönelik hizmetlerin de sunulması gerekmektedir. Engelli yolculara sunulan hizmetlerin memnuniyeti ne oranda etkilediğinin belirlenmesi ve bu konuda gerekli plan ve stratejilerin yapılması müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir adım olacaktır. Bu amaçla Ankara Esenboğa havalimanında engelli yolculara sunulan hizmetler ve bu hizmetlerin engelli yolcular tarafından değerlendirilmesine yönelik bir uygulama yapılmıştır. Araştırmada ulaşılan sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılanların % 52,9'u erkeklerden, % 47,1'i kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların % 23,9'u 26-35, %21,9'u 36-45 arası yaş grubunda yer alırken %54,2'si 45 üstü yaş grubunda yer almaktadır. Eğitim durumlarına göre en büyük grubu ilkokul düzeyinde eğitimi olan yolcular oluşturmaktadır (% 34,8). Lise ve dengi düzeyinde eğitime sahip olanların oranı ise % 31,6 dir. %20,6 ile üniversite mezunları üçüncü sırada yer alırken okuryazar olmayanların oranı ise % 12,9 dur. 1001-2000 TL arası gelire sahip olanlar en yüksek grubu oluşturmaktadır. En düşük gelire sahip olanların oranı ise % 8,4 dür.

Havalimanında verilen hizmetlerle ilgili değerlendirmelerin ortalamalarına genel olarak bakıldığında, havalimanı ile ilgili değerlendirmelerin iyiye yakın olduğu görülmektedir. En yüksek ortalamanın 3,68 ile "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının temiz olduğunu düşünüyorum" ifadesinde olduğu görülmektedir. Daha sonra "Havalimanı terminal binasının genel olarak temiz olduğunu düşünüyorum" (3,67), "Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum" (3,65), "Havalimanında bulunan engelli asansörlerinin tüm engelli yolcu grubu için uygun olduğunu düşünüyorum"(3,56), "Havalimanında bulunan engelli lavabolarının tam anlamıyla engellilere uygun olarak dizayn edildiğini düşünüyorum" (3,52), "Havalimanı girişindeki güvenlik personellerinin engelli yolculara karşı davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum" (3,51) ifadeleri gelmektedir.

Havalimanında sunulan hizmetlerin demografik özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t-Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA) yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda bazı ifadelerin algılanma düzeyleri arasında farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan t-Testi sonucunda, erkeklerin ortalamasının, havalimanına ulaşım sırasında herhangi bir sorunla karşılaşmıyorum (2,52), havalimanı personelinin davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (3,43), havalimanındaki diğer yolcuların davranışlarının iyi olduğunu düşünüyorum (3,40), havalimanında engelliler için bulunan dinlenme ve bekleme salonlarının yeterli olduğunu düşünüyorum (3,37), havalimanında engelliler için dizayn edilen yürüyen merdivenlerden memnunum (3,05), havalimanında yapılan anons sisteminin engelliler için anlaşılır ve net olduğunu düşünüyorum (3,50) değişkenlerinde kadınların ortalamasından daha yüksek olduğu görülmektedir.

Engelli yolcuların yaşları itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum”, “Havalimanında yeterince engelli lavabosu olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanında bulunan engelli lavabolarının temiz olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanı terminal binasında tehlike yaratabilecek camlı yüzeylerin engelliler için yeterince belirgin olduğunu düşünüyorum”, “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadelerinde anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Ortalamalara bakıldığında 45 üstü yaş grubunda olan engelli yolcuların ortalamaları daha yüksektir.

Engelli yolcuların eğitimleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçlarına ve ortalamalara bakıldığında; “Kontuardaki personellerin engelli yolcularla iletişiminden memnunum” (3,70) ve “Havalimanında bankamatik kullanırken herhangi bir sıkıntı yaşamıyorum” (3,85) ifadelerinde en yüksek ortalama ilköğretim mezunu engelli yolculara aittir. “Havalimanında bulunan engelli telefonlarını kullanmakta sıkıntı yaşamıyorum” (3,65), “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” (3,60) ve “Uçuş bilgi ekranlarında yer alan uçuş bilgilerinin tüm engelli yolcu grupları için açık, anlaşılabilir olduğunu düşünüyorum” (3,25) ifadelerinde ise en yüksek ortalama okuryazar olan engelli yolcularda çıkmıştır.

Engelli yolcuların gelirleri itibari ile hizmetleri algılama düzeyleri arasındaki farklılıklara ilişkin tek yönlü varyans analiz sonuçlarına göre “Havalimanı terminal binası zeminlerinin engelliler için uygun olduğunu düşünüyorum” ifadesinde anlamlı farklılık bulunmuştur. Ortalamalara göre en yüksek ortalama 3,43 ile 1000 TL altı gelire sahip olan engelli yolcularda iken en düşük ortalama 2,38 ile 4001 TL üstü gelir grubunda yer alan engelli yolculara aittir.

Bu çalışma engelli yolcuların Esenboğa havalimanında engelliler için verilen hizmet ve uygulamaları değerlendirmeleri amacıyla yapılmıştır. Bu nedenle araştırmanın sonuçlarını tüm havalimanları için genelleştirmek mümkün değildir. Araştırma sonuçları sadece araştırmaya katılan engelli yolcuların düşüncelerini yansıtmaktadır. Engelliler için sunulan hizmetlerin değerlendirilmesi diğer havalimanlarında da yapılabilmektedir. Ayrıca iç hat veya dış hatta yolculuk yapan engelli yolcular için ayrı ayrı değerlendirme yapılabilmektedir. Ülkemizde mevcut uygulama alanı genişletilebilir ve benzer uygulamalar yer hizmetleri ve havayolu işletmeleri içinde yapılabilir. Bu tür çalışmaların periyodik olarak yapılmasının ve elde edilecek sonuçlarla bu sonuçların karşılaştırılmasının sektör açısından faydalı olacağı ve engelli yolcuların beklentilerinde meydana gelen değişimlerin gözlemlenmesi açısından havalimanı işletmecisine ve bu konuda çalışma yapacak akademisyenlere yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

Akdoğan, M. Ş., (1983). “Pazarlama Yönetim Fonksiyonları Açısından Hizmet Pazarlaması”, *Erciyes Üniversitesi, İİBF Dergisi*, 5, 123-138.

Devlet Hava Meydanları İşletmeni (2013). “*Engelsiz Havaalanı Dosyası*” (Balıkesir Merkez Havalimanı Müdürlüğü).

- Devlet Planlama Teşkilatı (2001-2005). *Sekizinci Beş Yıllık Kalkınma Planı* (Ulaştırma Özel İhtisas Komisyonu Raporu Havayolu Ulaştırma Alt Komisyon Raporu, Ankara).
- Dursun, E. M. (2008). Havayolu İşletmelerinde Uçuş Öncesi, Uçuş Esnası ve Uçuş Sonrasında Sunulan Hizmetlerin Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gegez, E. (2006). *Pazarlama Araştırmaları*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Güllü, K. ve Şahin, A. R. (2015). "Öğrencilerin Özel Dershanelerin Hizmet Kalitesi Değerlendirmeleri ve Bir Uygulama", *NWSA-SocialSciences*, 3C0127, 10, (2), 37-57.
- İslamoğlu, H, Candan B, Hacıfendioğlu Ş, Aydın K (2006). *Hizmet Pazarlaması*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Karamustafa, K., Güllü, K., Acar, N. ve Ulama Ş. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Pazar Odaklılık Uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kesikbaş, E (2006). *Havaalanı Terminal İşletmeciliği ve Konya Havaalanı Uygulaması. Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya.*
- Kızıltaş, M. (2015). *Engellilerle 360 Derece İletişim*, Elma Yayınevi, İş Ve Yönetim Serisi 51.
- Koca, C. (2010). Dünya Engelliler Vakfı. Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu: 4.
- Kotler P (1997). *Marketing Management: Analysis, Plannig, Implementation and Control*, New Jersey: PrenticeHall International.
- Kotler, P. and Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey: UpperSaddleRiver.
- Lehu, J.M., (2012). *L'Encyclopédie du Marketing*, Éditions Eyrolles, Paris.
- Mucuk, İ., (2001). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Mülayim, A. (2009). *Bedensel Özürlüler İçin Mimari Mekân Tasarımı*. Fen Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi Mimarlık Anabilim Dalı: 35.
- Nakip, M., Varinli, İ. ve Gülmez M. (2012). *Güncel Pazarlama Yönetimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sosyal Hizmetler Çocuk Esirgeme Kurumu Genel Müdürlüğü (2010)
- Tek Ö B (1997). *Pazarlama İlkeleri Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları*, İstanbul: Beta Yayınevi.
- WHO (2011). *Dünya Sağlık Örgütü Raporu*. <http://www.who.com> (10.12.2015).
- Zikmund, W.G. and D'Amico, M. (1996). *Marketing, USA: West Publishing Company*. Fifth Edition.