



**KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR
TOPLULUKLAR TASARLAMAK VE
PLANLAMAK: YAŞ DOSTU HAVALİMANI**

Doktora Tezi

Mert ERSÖZLÜ

Eskişehir 2025

**KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TOPLULUKLAR TASARLAMAK VE
PLANLAMAK: YAŞ DOSTU HAVALİMANI**

Mert ERSÖZLÜ

DOKTORA TEZİ

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Nadir SUĞUR

**Anadolu Üniversitesi
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Ekim 2025**

Eskişehir

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Mert ERSÖZLÜ'nün "KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TOPLULUKLAR TASARLAMAK VE PLANLAMAK: YAŞ DOSTU HAVALİMANI" başlıklı tezi 16/10/2025 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından değerlendirilerek "Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'nin ilgili maddeleri uyarınca, SOSYOLOJİ Ana Bilim dalı DOKTORA Programında Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

		<u>Ünvanı Adı Soyadı</u>	<u>İmza</u>
Üye (Danışman)	:	Prof. Dr. Nadir SUĞUR	
Üye	:	Prof. Dr. Özgür ARUN	
Üye	:	Prof. Dr. Duygu ALPTEKİN	
Üye	:	Prof. Dr. Tahsin YILMAZ	
Üye	:	Doç. Dr. Göksenin İNALHAN	

Prof. Dr. Nafiz Öncü CAN

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

ÖZET

KAPSAYICI VE SÜRDÜRÜLEBİLİR TOPLULUKLAR TASARLAMAK VE PLANLAMAK: YAŞ DOSTU HAVALİMANI

Mert ERSÖZLÜ

Sosyoloji Ana Bilim Dalı

Doktora Programı

Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ekim 2025

Danışman: Prof. Dr. Nadir SUĞUR

Fiziki ve sosyal çevrenin yaşlanma süreçlerine, yaşlılık dönemine ve yaşlının gündelik yaşam pratiklerine etkisi 1950’li yıllardan beri sosyal bilimler ve gerontolojinin çalışma nesnelerinden birisidir. Bu çalışma kapsamında da Türkiye’nin ilk yaş dostu havalimanını oluşturma gayesinde olan İstanbul Havalimanı’nda üçgenleme tekniği kullanılarak nitel araştırma yöntemleriyle yaş dostu bir havalimanını oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini çevresel faktörler bağlamında araştırmaktadır. Bu kapsamda, 65 yaş ve üzeri kullanıcılarla ve hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek açısından havalimanı bünyesinde farklı kademelerde görev alan çalışanlar ve tasarımcılarla yarı-yapılandırılmış soru formu ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Toplanan verilerden elde edilen bulgular çevresel gerontoloji, yaş dostu çevre, mekân sosyolojisi ve yapılaşma teorisi arka planıyla harmanlanarak tartışılmıştır. Bulgular ve yürütülen tartışmalar sonucunda İstanbul Havalimanında fiziki çevre, sosyal çevre, ekonomik fonksiyon ve personel eğitimi gibi konularda aksaklıklar ortaya konurken diğer yandan hareket kısıtlılığı olan yolculara yönelik sağlanan ayrıcalıklar ve havalimanı personelinin dezavantajlı gruplara yönelik girişimleri sürdürme çabası da ortaya konmuştur. İşaret edilen eksikliklerin giderilmesi ve güçlü yanların sürdürülmesi açısından var olan ihtiyaç temelli bir bakış açısının hak temelli bakış açısıyla harmanlanmasının gerekliliğin ön plana çıktığı görülmektedir.

Anahtar Sözcükler: Yaş Dostu Havalimanı, Sürdürülebilirlik, Sosyal Kapsayıcılık,
Mekân Sosyolojisi, Çevresel Gerontoloji.

ABSTRACT

DESIGNING AND PLANNING INCLUSIVE AND SUSTAINABLE COMMUNITIES: THE AGE-FRIENDLY AIRPORT

Mert ERSÖZLÜ

Department of Sociology

Doctorate Programme

Graduate School of Anadolu University, October 2025

Supervisor: Prof. Dr. Nadir SUĞUR

The effects of the physical and social environment on the aging process, old age and the daily life practices of the older people have been one of the objects of study in social sciences and gerontology since the 1950s. Within the scope of this study, the possibilities of creating an age-friendly airport at Istanbul Airport, which aims to create the first age-friendly airport in Turkey, are investigated with the triangulation techniques and qualitative research methods, and the travel experiences of users aged 65 and over are investigated in the context of environmental factors. In this context, in-depth interviews were conducted with semi-structured questionnaires with employees, designers at different levels within the airport and users over the age of 65 in order to understand the impact of service design strategies during travel experiences of older population. The findings derived from the collected data were analyzed in the context of environmental gerontology, age-friendly environments, spatial sociology and construction theory. As a result of findings drive to discussions, while the deficiencies among physical environment, social environment, economic function and personnel training at Istanbul Airport were revealed, the privileges provided to passengers with limited mobility and the efforts of the airport staff to continue their initiatives for disadvantaged groups were also shown. Combining the existing needs-based perspective with a rights-based approach will help eliminate deficiencies and sustain strengths simultaneously.

Keywords: Age-Friendly Airport, Sustainability, Social Inclusion, Sociology of Space, Environmental Gerontology.

ÖN SÖZ

Yaşlı nüfusun artması, iç ve dış göçler, meydana gelen pek çok sosyal ve fiziki etken yaşlının yaşam alanının değişmesine ve dönüşmesine neden olmaktadır. Bu değişim ve dönüşüm ise günden güne yaş dostu çevrelere olan ihtiyacı arttırmaktadır.

Gerontolog ve araştırmacı olarak bu alana giriş yapmamın temelleri 2021 Mayıs ayında değerli hocam Prof. Dr. Özgür ARUN'un Senex-IGA Yaş Dostu Havalimanı projesine beni araştırmacı olarak davet etmesiyle başladı. Nasıl bir kaktüs yaprağını başka bir saksıya ektiğinizde yeni bir kaktüs oluşabiliyorsa bu tez çalışması da projenin kaktüsünden kopardığım bir yaprakla bugün kendi saksısında büyüdü ve saksıyı doldurmaya başladı.

O günden bugüne kadar sadece tez çalışmam sürecinde değil tüm doktora eğitimim boyunca yanımda olan, beni her türlü konuda destekleyen, zaman ayıran ve hiçbir sorumu yanıtsız bırakmayarak gelişimime katkılar sağlayan kıymetli danışman hocam Prof. Dr. Nadir SUĞUR başta olmak üzere, çok değerli hocalarım Prof. Dr. Özgür ARUN, Doç. Dr. Göksenin İNALHAN' a; Çalışmama katkı sağlayarak beni en iyi şekilde havalimanında ağırlayan Nil ÖRENÇ ve tüm IGA personeline; Inner Portreit sergisi hakkında beni bilgilendirerek çalışmamın hikayesinin ortaya çıkışına katkı sağlayan Prof. Dr. Merve ALPAY' a; çalışmamama katılarak canla başla cevap veren sevgili yaşlı yolculara,

Bu yolda beni her zaman destekleyen maddi manevi yanımda olan, ailem sevgili babaannem Selvi ERSÖZLÜ başta olmak üzere annem Ganime ERSÖZLÜ, babam Yücel ERSÖZLÜ, abim Semih ERSÖZLÜ, teyzem Kumral MISIRLIOĞLU ve İlham MISIRLIOĞLU' na

Sonsuz Teşekkürler...

Babaannem Selvi Ersözlü 'ye ithafen...

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmamın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu olmak üzere tüm aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Anadolu Üniversitesi tarafından kullanılan “Bilimsel İntihal Tespit Programı”yla tarandığını ve hiçbir şekilde “intihal içermediğini” beyan ederim. Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

.....

Mert ERSÖZLÜ

ÜRETKEN YAPAY ZEKÂ KULLANIM BEYANI

Bu tezi hazırlarken ChatGPT üretken yapay zekâ programlarından destek aldığımı/almadığımı beyan ederim. Tezin hazırlığı aşamasında üretken yapay zekâ programlarından çeviri, biçimsel düzenleme desteği aldım. Üretken yapay zekâ programlarından aldığım bilgilerin doğruluğunu kontrol ettiğimi bildiririm.

Herhangi bir zamanda, çalışmamla ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçları kabul ettiğimi bildiririm.

.....

Mert ERSÖZLÜ

İÇİNDEKİLER

<u>BASLIK SAYFASI</u>	i
<u>JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI</u>	ii
<u>ÖZET</u>	iii
<u>ABSTRACT</u>	iv
<u>ÖN SÖZ</u>	v
<u>ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ</u>	vii
<u>ÜRETKEN YAPAY ZEKÂ KULLANIM BEYANI</u>	vii
<u>İÇİNDEKİLER</u>	viii
<u>TABLolar DİZİNİ</u>	xii
<u>SEKİLLER DİZİNİ</u>	xiii
<u>GÖRSELLER DİZİNİ</u>	xiv
<u>KISALTMALAR DİZİNİ</u>	xv
<u>1 GİRİŞ VE AMAC</u>	1
<u>2 TÜRKİYE VE DÜNYADA YAŞLILIK VE YAŞLANMA</u>	6
<u>2.1 Yaşlılık ve Yaşlanma: Türkiye ve Dünyada Güncel Durum</u>	6
<u>2.2 Türkiye’de Çevresel Gerontoloji ve Yaş Dostu Çevreler</u>	9
<u>3 KAVRAMSAL CERCEVE</u>	12
<u>3.1 Çevresel Gerontolojiden Yaş Dostu Çevreye</u>	12
<u>3.2 Çevresel Gerontoloji</u>	13
<u>3.3 Yaş Dostu Çevre Kavramı</u>	17
<u>3.3.1 Yaş Dostu Olmanın Anlamı</u>	19
<u>3.3.2 Yaş Dostu Bir Ortamın İnşa Edilme Stratejileri: Yaş Dostu Kentlerden Yaş Dostu Havalimanına</u>	19

3.4 Kent Sosyolojisi Bağlamında Mekâna Bakmak	22
3.4.1 Lefebvre'nin Sosyolojisinde Mekân	27
3.5 Yapı-Fail İlişkisi Üzerinden Mekânın Değerlendirilmesi.....	29
3.5.1 Toplumsal Yapı	30
3.5.2 Yapının İkiliği.....	32
4. YAŞ DOSTU HAVALİMANI.....	34
4.1 Yaş Dostu Havalimanı Bir Sosyal Sorumluluk mu? Yoksa Zorunluluk mu?...35	35
4.2 İstanbul Havalimanı'nın Genel Yapısı	37
4.3 Havalimanında Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilirlik Hedefleri	39
4.4 Havalimanında Kapsayıcı Hizmetler	42
4.5 İstanbul Havalimanında Yaşlılara Yönelik Sunulan Hizmetler	44
4.6 Uluslararası Yaş Dostu Ulaşım Merkezi Örnekleri.....	48
4.6.1 İrlanda Shannon ve West Havalimanı Örnekleri	48
5. METOT.....	51
5.1 Nitel Araştırmanın Özelliği ve Uygunluğu	51
5.2 Katılımcılar	53
5.3 Veri Toplama Tekniği ve Uygulanması	55
5.4 Analiz	57
5.5 Araştırmanın Kapsamı.....	58
5.6 Araştırmanın Sınırlılıkları.....	59

5.7 Araştırmanın Etik Boyutu	60
5.8. Refleksivite/Araştırmacının Konumuna Dair.....	60
6 BULGULAR.....	62
6.1 Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	62
6.1.1 65+ Kullanıcıların Seyahat Tercihleri	68
6.1.2 65+ Kullanıcıların Seyahat Deneyimlerine Genel Bakış	72
6.2 Fiziki Çevre	74
6.2.1 Mobilizasyon ve Yer-Yön Bulma	75
6.2.2 Ortak Kullanım Alanları	82
6.3 Sosyal Çevre	89
6.4 Hizmetler	99
6.4.1 Sağlık Bakım İmkanları/Servisleri.....	99
6.4.2 Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı	100
6.4.3 Sosyo-Ekonomik Fonksiyon.....	103
6.5 Dahil Etme ve Anlama.....	118
6.5.1 Görev Tanımları ve Sorumlulukların Belirlenmesi	119
6.5.2 Eğitim-Segment İlişkisine Bakış.....	120
6.5.3 İş Birlikleri ve Paydaş İlişkileri	123
6.5.4 Yaşlıların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlama.....	124
6.5.5 Yasal Arka Planı Anlamak	127

<u>6.5.6 İstatistiki Arka Plan ve Planlama Süreçlerine Etkisi.....</u>	<u>129</u>
<u>6.6 Tasarım.....</u>	<u>133</u>
<u>6.6.1 Evrensel Tasarım ve Erişilebilirlik</u>	<u>133</u>
<u>6.6.2 Yaş Dostu Tasarım ve Çeşitlilik Vizyonu</u>	<u>136</u>
<u>6.7 Değerlendirme.....</u>	<u>137</u>
<u>7 TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER.....</u>	<u>141</u>
<u>7.1 Tartışma.....</u>	<u>141</u>
<u>7.2 Sonuç ve Öneriler</u>	<u>152</u>
<u>KAYNAKÇA.....</u>	<u>158</u>
<u>EKLER</u>	
<u>ÖZ GEÇMİŞ</u>	

TABLÖLAR DİZİNİ

Sayfa

Tablo.2.1. 65 Yaş ve Üzeri Nüfus Oranının En Yüksek Olduğu Ülkeler ve Bölgeler.....	6
Tablo.5.1. Konu Dağılımı Matrisi.....	56
Tablo.6.1. Personelin Sosyo-Demografik Özellikleri.....	63
Tablo.6.2. 65+ Katılımcıların Sosyo-Demografik Portresi	65
Tablo.6.3. 65 + Katılımcılardan Gelen Yolcuların Sosyo-Demografik Özellikleri.....	67
Tablo.6.4. 65+ Katılımcılardan Giden Yolcuların Seyahat Tercihleri.....	68
Tablo.6.5. 65+Katılımcılardan Gelen Yolcuların Seyahat Tercihleri.....	71

ŞEKİLLER DİZİNİ

Sayfa

Şekil 2.1. Kır-Kent Ayrımında Yaşa Göre Dağılım.....	8
Şekil 2.2. Yaşlı Nüfusun Hane halkı Tipine Göre Dağılım.....	8
Şekil 3.1. Baskı-Uyum Modeli.....	14
Şekil 3.2. Aidiyet ve Failliğin Etkileşimi, İyi Yaşlanma ve Çevre Arasındaki İlişki...	15
Şekil 3.3. Yaşlanma Dinamiğinin Parçaları.....	16
Şekil 3.4. Yerel Yönetimleri İçin Sekiz Yaş Dostu Eylem.....	18
Şekil 3.5. Yaş Dostu Ortam İnşa Edilme Stratejileri.....	20
Şekil 3.6. Toplumsal Yapının Unsurları.....	31
Şekil 3.7. Yapı-Fail Etkileşimi.....	32
Şekil 4.1. İGA Organizasyon Şeması.....	41
Şekil 5.1. Araştırma Metodunun Tasarımı.....	52
Şekil 5.2. Analiz Aşamaları Sıralaması.....	58

GÖRSELLER DİZİNİ

Sayfa

Görsel 1.1. Inner Portrait.....	1
Görsel 4.1. Yeni İstanbul Havalimanı Krokisi.....	38
Görsel 4.2. 65 Yaş ve Üzeri Yolculara Hizmet Veren Destek Personeli.....	45
Görsel 4.3. Yetişkin Alt Değişirme Odası.....	46
Görsel 4.4. Yetişkin Alt Değişirme Odalarının Havalimanı İçindeki Konumları.....	46
Görsel 4.5. Yaşlılar İçin Özel Park Alanı Görseli.....	49
Görsel 6.1. Metro Çıkışından Havalimanına Giden Yolda Kullanılan İşaretler.....	78
Görsel 6.2. Napzone Alanı	88

KISALTMALAR DİZİNİ

ADA	: The Americans with Disabilities Act
AFEE	: Age Friendly Environment In Europe
AVM	: Alışveriş Merkezi
BM	: Birleşmiş Milletler
CRPD	: Convention on the Rights of Persons with Disabilities
DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
DHMI	: Devlet Hava Meydanları İşletmesi
DOT	: US Department of Transportation
EEG	: Elektroensefalografi
İETT	: İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel İşletmeleri Umum Müdürlüğü
IATA	: International Air Transport Association
ICAO	: International Civil Aviation Organisation
IGA	: Istanbul Grand Airport
PRM	: Passenger with Reduced Mobility
SGK	: Sosyal Güvenlik Kurumu
SHT	: Havalimanları Yer Hizmetleri Türleri ve Detayları Talimatı
STK	: Sivil Toplum Kuruluşu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu

1. GİRİŞ VE AMAÇ

'Havaalanları duraklar gibidir yaşlandıkça soluklanan duraklar... Tıpkı bu sergide anlatılan gibi, her insanın yaşadığı farklı deneyimlerin yansıttığı duygu renklerini yansıtıyor Refik ANADOL ve hayatında ilk defa havalimanını kullanan 4 farklı profilden insanı ortak bir deneyimde buluşturarak seyahatin duygular ve beden üzerindeki etkisini dijital sanat yoluyla görselleştiriyor Inner Portrait'te (bkz. Görsel 1.1).

Görsel 1.1.

Inner Portrait (Anadol R, Dijital sergi, AKM İstanbul 2024).



Kaynak: THY, 2024 <https://www.turkishairlines.com/en-us/innerportrait/>,

Ersözlü M, Sergi çekim, 2024

Inner Portrait sergisi, seyahatin uyandırdığı duygular ve deneyimlerin derinliklerine inerek hikâye anlatımını ve insan bağlantısını yeniden tanımlamaya çalışmaktadır. Bunu yaparken farklı yaş, farklı kültür, farklı sosyo-ekonomik düzey kısaca farklı profillere sahip insanların seyahat deneyimleri görselleştirilmeye çalışmıştır. Her bir katılımcıdan Elektroensefalografi [EEG] ile elde edilen sinyaller seyahatin her aşamasında farklı

dalgalanmalar ve farklı vurgular vererek seyahat deneyimini etkilen birçok faktörün varlığını kanıtlar niteliktedir. İstanbul Havalimanı da bir ulaşım ağı/ bir ulaşım merkezi olmaktan ziyade yolları, otoparklar, otobüs ve servis istasyonları, halka açık yeme-içme, eğlence ve kültür tesislerine kadar bir bütün olarak milyonlarca insanı, farklı deneyimlere sahip çok sayıda yaşlıyı ortak bir alanda buluşturan mikro bir şehir gibidir. Gerçekleştirilmiş olan tez çalışmasıyla İstanbul Havalimanı özelinde, yaşlanan dünya nüfusu bağlamında havalimanında sunulan yaş dostu hizmetlerin planlanması, sunumu ve sosyal, fiziki çevrenin etkileri üzerine odaklanmaktadır. Bu doğrultuda, yaş dostu çevrelerin yaşlıların seyahat deneyimlerine etkilerini anlamak ve bu etkilerin toplumsal boyuta nasıl yansıdığını belirlemek hedeflenmektedir. Tez çalışmasında, yaşlıların daha bağımsız, sağlıklı ve katılımcı bir yaşam sürmelerini teşvik eden fiziksel ve sosyal çevrelerin nasıl oluşturulabileceği ve yaş dostu havalimanlarının bu hedeflere katkı sunarak ne şekilde tasarlanabileceğini anlamak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda, sosyal ve çevresel gerontoloji, kent ve mekân sosyolojisi ve mimarlık gibi farklı disiplinlerin teori ve kavramlarından faydalanılarak holistik bir bakış açısıyla mekân, mekân-insan ilişkileri ve yaşlılara yönelik sunulan hizmetler derinlemesine ele alınmıştır. Araştırmada katılımcılardan alınacak feed-back ışığında mekân, mekân-insan ilişkileri ve hizmetler üzerinde odaklanılan kısımlar şu şekilde bölümlendirilmiştir.

- İstanbul Havalimanında sunulan yaş dostu hizmetlerin, sunumunu, etkinliğini, kapsayıcılığını ve sürdürülebilirliğini incelemek
- Yaş dostu bir havalimanının oluşması sürecine yaşlıların katkısı ve karar alma süreçlerine ne düzeyde katıldıklarını incelemek.
- İstanbul havalimanlarının tasarım ve planlamasının, yaşlıların seyahat deneyimleri üzerindeki etkilerini incelemek.
- Oturma alanları, Passenger with Reduced Mobility [PRM] alanları gibi incinebilir kesimlerin sık kullandığı alanlar göz önünde bulundurulduğunda, yaşlılar için havalimanlarında sosyal etkileşim imkanlarının artırılması ile seyahat deneyimlerini zenginleştirebilecek öneriler sunmak.
- Farklı paydaşların (havalimanı yöneticileri, çalışanları, tasarımcılar) yaş dostu havalimanlarının planlanması ve sunumunda kapsayıcılığı nasıl sağladıklarını anlamak.

- Havalimanlarının fiziksel yapısı, yaşlıların hareketliliğini ve bağımsızlığını nasıl etkileyebilir? Özellikle yürüme yolları, merdivenler, asansörler, tuvaletler gibi alanların tasarımı ve erişilebilirliği nasıl iyileştirilebilir?
- Farklı yaşam deneyimlerine sahip yaşlıların (dezavantajlı yaşlı kadınlar için, tek başına seyahat eden yaşlılar, yoksul yaşlı kadınlar, tek başına seyahat eden engelli yaşlılar, Alzheimer hastası yaşlılar vb.) seyahat deneyimlerini anlamak.

Belirlenen odak noktalarıyla hedefe yönelik olarak İstanbul Havalimanı örneği üzerinden daha kapsayıcı bir havalimanının imkanlarını, yaş dostu mekân ve hizmetlere yönelik uygulamaların sürdürülebilirliğini ve yaşlı yolcuların seyahat deneyimlerini, mekân-insan ilişkileri, mekânın uygunluğu ve hizmetlerin etkinliği etrafıca anlaşılmaya çalışılmıştır.

İstanbul Havalimanı, Türkiye'nin ve Dünya'nın en büyük ve yoğun havalimanlarından biri olarak, yaşlıların seyahatlerini etkileyebilecek pek çok faktörü içinde barındırmaktadır. Bu faktörler arasında havalimanı altyapısının ergonomik düzenlemeleri, iletişim araçları, hizmetlerin erişilebilirliği, sosyal etkileşim imkanları gibi konuların yer aldığını söylenebilir. Bu kapsamda, yaşlıların seyahat deneyimlerini iyileştirmek ve yaş dostu havalimanı tasarımlarını teşvik etmek amacıyla çevresel gerontoloji alanındaki temel teorik ve pratik bilgileri harmanlaması planlanmaktadır. Bu yaklaşım temelinde çalışmanın teorik arka planını çevresel gerontoloji, yaş dostu mekanlar ve hizmetler, mekân sosyolojisini, yapılaşma teorisi oluşturmaktadır.

Son on yılda özellikle Dünya Sağlık Örgütü [DSÖ] tarafından yaş dostu mekanların oluşturulması üzerine çalışmalara yoğunlaştığı görülmektedir. Bu çalışmalar yapılırken odak noktasının daha çok kentler üzerine olduğu bilinmektedir. Bu duruma paralel olarak bazı yerel yönetimler, sivil toplum kuruluşları ve akademi yaş dostu çevreler alanında çalışmalar başlatmışlardır. Ancak bu çalışmalar henüz çok yeni ve gelişme aşamasındadır. Özellikle yaş dostu çevreler ve konseptler geliştirmeye yönelik yapılan örnek çalışmalar; araştırmacılara, yerel yönetimlere, özel kuruluşlara ve derneklere yol gösterici olabilir. Bu motivasyondan hareketle, yaş dostu havalimanı konseptiyle sadece ulaşım alınana değil hizmetleri ve fiziksel erişilebilirliği, sosyal çevreyi içine alan geniş kapsamlı bir model ortaya konulabilir. Özellikle yaşlılara sunulan hizmetleri

sürdürülebilir kılmak, yaşlıların daha rahat ve erişilebilir bir ortamda seyahat edebilmesi için sosyal ve fiziksel bariyerleri telafi edecek, yaş dostu ortamların oluşturulması gerekli ve kaçınılmaz görünmektedir (Arun, 2020a). Yaş dostu havalimanı konsepti yaşlılara fiziki olarak daha rahat bir yolculuk imkânı sağlamaz aynı zamanda kendisini daha iyi hissedebileceği, kalıplaşmış yargılar ve ötekileştirici bir sosyal ortamdaki uzaklaşmasını sağlayabilir. Böylece sunulan hizmetlerin tek tip ve sıradan hizmetlerden ayrılarak yaşlılar arasındaki çeşitlilik ve farklılıkları da içine kapsayan bir hizmet modeline dönüşmesine imkân sağlayabilir. Çünkü havalimanlarını yalnızca bir ulaşım ağı olarak değil, çeşitli işlevleri kapsayan bütüncül bir mekân olarak ele almanın, yaş dostu uygulamalar açısından avantaj sağlayacağı düşünülmektedir.

Literatüre bakıldığında yaşlıların seyahat deneyimlerinin oldukça sınırlı bir şekilde çalışıldığı görülmektedir. Kerschner & Silverstein (2018) yazmış oldukları “*Introduction to senior transportation: Enhancing community mobility and transportation services.*” Başlıklı çalışmada meseleyi farklı yönleriyle ele almaktadır. Yazarlar, yaşlıların seyahat deneyimlerini kapsamlı bir şekilde analiz ederek, bu süreçte karşılaştıkları fiziksel ve bilişsel sınırlamaları, toplu taşıma sistemlerinin genellikle bu ihtiyaçları karşılamadaki eksikliklerini ve gönüllü taşıma programlarının önemini vurgulamaktadır. Özellikle, yaş dostu ulaşımın erişilebilirlik, ulaşılabilirlik, uyarlanabilirlik, uygun fiyatlık ve kabul edilebilirlik ile değerlendirilmesi gerektiği ifade edilmiştir. Seyahat sırasında bakım verenlerin desteğinin yaşlıların güvenliği ve bağımsızlığı üzerindeki olumlu etkisi vurgulanırken, gönüllü sürücüler tarafından sunulan kapıdan kapıya hizmetlerin, yaşlıların sosyal etkileşimlerini artırdığı belirtilmiştir. Bunun yanı sıra, teknolojinin seyahat deneyimlerini geliştirme potansiyeli ele alınmış; navigasyon sistemleri ve otonom araçların yaşlı bireylerin mobilite sorunlarını çözmede önemli bir rol oynayabileceği, ancak bu teknolojilerin erişim ve kullanım açısından sınırlamalarının bulunduğu vurgulanmıştır. Bu bulgular, yaşlı insanların mobilite ihtiyaçlarının bireysel, toplumsal ve teknolojik düzeyde entegre yaklaşımlarla ele alınması gerektiğini göstermektedir. Tüm bu anlatılanlar en genelde ulaşım sektörü, özelde ise havacılık sektörü bağlamında meselenin kapsamlı bir şekilde ele alınması ihtiyacını ortaya çıkarmaktadır. Buradan hareketle, havalimanı sahasında üçgenleme metodunu kullanarak elde edilecek veriler ışığında, yaş dostu havalimanı prototipi oluşturulması, havalimanı uygulanabilirliğini model olarak arttırabileceği ön görülmektedir. Böylelikle yeni

yapılacak havalimanlarının yaş dostu olması ve/veya mevcut havalimanlarının ise yaş dostu olarak kolaylıkla revize edilmesi sağlanabilir.

Gerçekleştirilen bu çalışmada yukarıda anılan çerçevede belirlenen amaçlar doğrultusunda bir tartışma sunarak, çevresel gerontoloji yaklaşımdan yaş dostu çevre yaklaşımına mevcut yapılanmanın günümüzde nasıl gerçekleştiğini, yaşlıların farklılaşan ihtiyaçlarına kapsayıcı ve sürdürülebilir çözümlerin kent sosyolojisi, mekân sosyolojisi ve yapılaşma teorisinin kavramları ışığında bir bakış sunmaktadır.

Araştırmanın ikinci bölümünde ise Türkiye ve Dünyadaki nüfus yaşlanmasına ilişkin demografik göstergelerden bahsedilmiştir. Sonrasında bu veriler temel alınarak Türkiye’de yaş dostu çevre çalışmalarına olan ihtiyaç ve mevcut durum ele alınmıştır. Üçüncü bölümünde kavramsal arka plan detaylı olarak anlatılmıştır. Bu bölümde yaş dostu çalışmaların atası olarak değerlendirilebilecek olan çevresel gerontoloji ve kent sosyolojisi odağında mekân sosyolojisine değinilmiş olup bunlara ek olarak yapılaşma teorisinin üzerinde durulmuştur.

Dördüncü bölümde saha araştırmasının gerçekleşeceği mekân olan İstanbul Havalimanı’nı anlayabilmek adına havalimanının genel yapısı, yönetim yapısı ve bu havalimanında yaşlılara yönelik sunulan hizmetler kapsamlı bir şekilde ortaya konmuştur. Ardından dünyadaki yaş dostu havalimanı örnekleri paylaşılmıştır.

Beşinci bölümde ise çalışmanın metodolojisi yer almaktadır. Metodoloji bölümünde ilk olarak araştırma modeli belirlenmiş ve bu model etrafında kullanılan teknikler detaylı olarak anlatılmıştır.

Çalışmanın altıncı bölümünde gerçekleştirilen saha çalışması sonucunda elde edilen bulgular katılımcıların ifadeleri birbirleriyle karşılaştırılmalı olarak sunulmuş ve kapsamlı bir şekilde bulgular ortaya konmuştur. Yedinci ve son bölüm bakıldığında bu bölüm; tartışma, sonuç ve öneriler kısımlarından oluşmaktadır. Tartışma bölümünde elde edilen bulgular literatür ile harmanlanarak karşılaştırmalı olarak tartışılmış ve buradan elde edilenler doğrultusunda sonuç ve öneriler sunulmuştur.

2. TÜRKİYE VE DÜNYA'DA YAŞLILIK VE YAŞLANMA

2.1. Yaşlılık ve Yaşlanma: Türkiye’de ve Dünyada Güncel Durum

Yaşlılık ve yaşlanma meşakkatli konulardır (Suğur, 2019). Günümüzde bu meşakkatli konular, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler başta olmak üzere küresel olarak en çok tartışılan meselelerin başında gelmektedir. Yaşlılık ve yaşlanmanın son yirmi yıllık zaman zarfında artan popülerliğinin arka planında toplumları etkileyen pek çok faktörün olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ancak bu faktörlerin başını demografik değişimler ve dönüşümler çekmektedir. Dünya genelinde çeşitli nedenlerle yaşanan iç göçler sonucunda kentlerde yaşlı nüfusunun artması, doğurganlık oranının düşmesi ve yaşam süresinin uzaması, aile yapısında meydana gelen değişimler, küresel salgınlar ve afetler demografik yapının değişmesine nüfusun yaşlanmasına ve yaşlının toplumdaki konumunun sorgulanmasına neden olabilmektedir. Günümüzden yaklaşık 75 yıl önce Türkiye nüfusunun ortalama %3,2’si Avrupa nüfusunun ortalama %8,2’si Dünya nüfusunun ortalama %5,2’si 65 yaş ve üzeri kişilerden oluşmaktaydı (Duben, 2020) Ancak son 10 yılda gerçekleşen toplumsal yaşlanma süreciyle hem dünyada hem Avrupa’da hem de Türkiye’de bu oranın %10 ve üstü seviyelerine ulaştığı görülmektedir (TÜİK, 2024). Gelecek projeksiyonlara bakıldığında ise küresel kapsamda bu oranın 2050 yılında %16’ya ulaşması öngörülmektedir (BM, 2022). Yani küresel olarak gerçekleşen nüfus artışının trendinin geçmişten günümüze artarak devam ettiği ve önümüzde 30 yıl boyunca devam edeceği ön görülmektedir (BM, 2023). Birleşmiş Milletler [BM] (2023) yayınlamış olduğu “*Yaşlanan Bir Dünyada Kimseyi Geride Bırakmamak*” başlıklı raporda konuya ilişkin olarak ülkeler bazında Dünya’nın en yaşlı ülkeleri yaşlı nüfus oranları karşılaştırmalı olarak ele almıştır (bkz. Tablo.2.1).

Tablo.2.1.

65 Yaş ve Üzeri Nüfus Oranının En Yüksek Olduğu Ülkeler ve Bölgeler, 1980, 2021 ve 2050 (BM, 2023).

Sıra	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)
	1980		2021		2050	
1	İsveç	16,3	Japonya	29,8	Çin, Hong Kong, Çin Özel İdare Bölgesi	40,6
2	Almanya	15,7	İtalya	23,7	Güney Kore	39,4

Tablo.2.1. (Devam) 65 Yaş ve Üzeri Nüfus Oranının En Yüksek Olduğu Ülkeler ve Bölgeler, 1980, 2021 ve 2050 (BM, 2023).

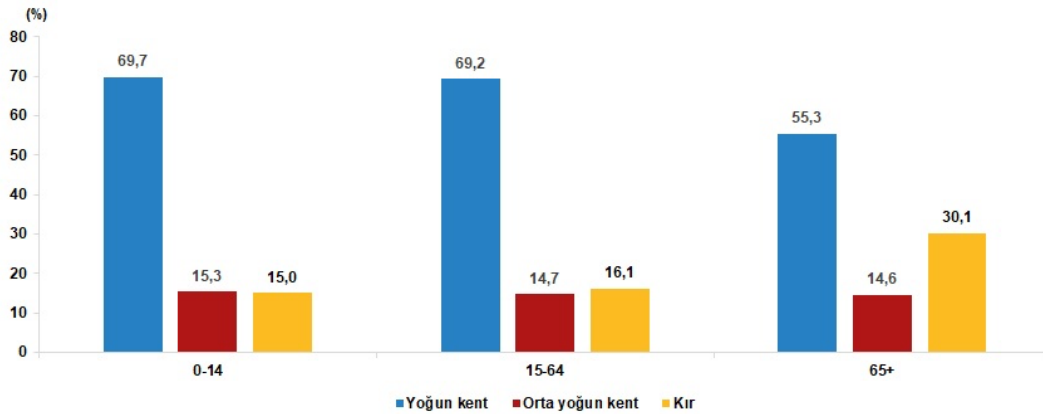
Sıra	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)	Ülke veya Bölge	65 Yaş ve Üzeri Oranı (%)
	1980		2021		2050	
3	Avusturya	15,4	Finlandiya	22,9	Japonya	37,5
4	Birleşik Krallık	14,9	Portekiz	22,6	İtalya	37,1
5	Norveç	14,8	Yunanistan	22,5	İspanya	36,6
6	Belçika	14,4	Bulgaristan	22,4	Çin, Tayvan, Çin Özel İdare Bölgesi	35,3
7	Danimarka	14,4	Porto Riko	22,4	Yunanistan	34,8
8	Fransa	14,0	Almanya	22,2	Portekiz	34,5
9	İsviçre	13,8	Martinik	22,1	Singapur	34,2
10	Lüksemburg	13,6	Hırvatistan	22,0	Kuveyt	33,6

Türkiye nüfusunun yaşlanma trendi detaylı olarak incelendiğinde geçmişten günümüze 3 fark aşamanın gerçekleştiği görülmektedir. Çeşitli yıllarda yayınlanan Türkiye İstatistik Kurumu [TÜİK] verilerinden derlenen bilgilere göre %4,8 yaşlı nüfus oranı ile 1990 yılında genç bir toplum olan Türkiye, 2010 yılında %7,2 oranı ile yaşlı bir toplum, 2023 yılında ise %10,2 yaşlı nüfus oranı ile çok yaşlı bir toplum olmuştur. Güncel TÜİK verilerine bakıldığında ise bu oranın %10,6' ya ulaştığı görülmektedir (TÜİK, 2025). Gelecek projeksiyonlarına baktığımızda da yaşlanma trendinin tüm dünyada olduğu gibi ülkemizde de devam edeceği tahmin edilmektedir. Bu tahminden yola çıkarak TÜİK (2025) 3 farklı senaryo üzerine yoğunlaşmaktadır. Bunlardan birincisi mevcut demografik yapının devam edeceğini varsayan ana senaryodur. Buna göre, yaşlı nüfus oranının 2030 yılında %13,5, 2040 yılında %17,9, 2060 yılında %27,0, 2080 yılında %33,4 ve 2100 yılında %33,6 olacağı öngörülmektedir. İkinci senaryo ise doğurganlık göstergelerindeki hızlı düşüş eğiliminin devam edeceğini varsayımına dayanmaktadır. Buna göre ise yaşlı nüfus oranının 2030 yılında %13,5, 2040 yılında %18,2, 2060 yılında %28,8, 2080 yılında %38,5 ve 2100 yılında %42,8 olacağı öngörülmektedir. Üçüncü senaryo ise Doğurganlığı artırıcı tedbirlerin etkili olacağını varsaymaktadır. Bu senaryonun gerçekleşmesi durumunda ise yaşlı nüfus oranının 2030 yılında %13,4, 2040 yılında %17,5, 2060 yılında %25,5, 2080 yılında %29,8 ve 2100 yılında %28,2 olacağı öngörülmektedir (TÜİK, 2025). Her üç senaryoda da Türkiye'nin yaşlanma trendini sürdüreceğini göstermektedir.

Gerçekleşen bu yaşlanma trendi yaşlının yaşadığı mekânsal çevreyi, bu mekânsal çevreyi kiminle paylaştığını da değiştirmekte hatta dönüştürmektedir. 1950’li yıllarda kırdan yoğunlaşan Türkiye nüfusunun günümüzde %67,9’u yoğun kentlerde, %14,8’i orta yoğun kentlerde ve sadece %17,3’ü kırdan yaşamaktadır. Bu dağılım yaşlara göre incelendiğinde ise 65 yaş ve üzeri nüfusun %55,3’ü yoğun kentlerde, %14,6’sı orta yoğun kentlerde ve %30,1’i kırdan yaşamaktadır (TÜİK, 2022).

Şekil.2.1.

Kır-Kent Ayrımında Yaşa Göre Dağılım

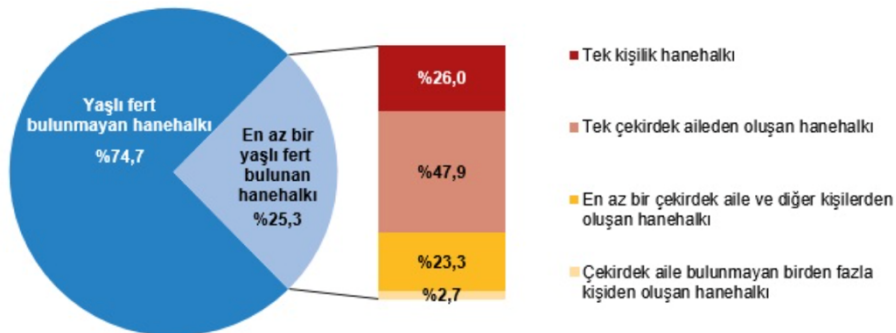


Kaynak: Kent-Kır Nüfus İstatistikleri (TÜİK, 2022)

TÜİK (2025) verilerine göre yaşlının yaşadığı mekânsal uzam içerisinde, bu alanı kiminle paylaştığına bakıldığında en az bir yaşlı fert bulunan hanehalkı sayısı %25,3 olduğu görülmüştür (bkz. Şekil.2.2).

Şekil.2.2.

Yaşlı Nüfusun Hanehalkı Tipine Göre Dağılımı



Kaynak: Adrese Dayalı Nüfus Kayıt Sistemi (TÜİK, 2025)

Bu kesimin %47,9'u tek çekirdek aileden oluşan, %26'sı tek kişilik, %23,3'ü en az bir çekirdek aileden oluşan, %2,7'si çekirdek aile bulunmayan birden fazla kişiden oluşan hanehalkı içinde yaşamını sürdürmektedir. Tüm bu istatistiki verilerden yola çıkarak kentlerde hızla artan ve artmaya devam edecek olan yaşlı nüfus, tek başına yaşayan yaşlıların sayısının artması gibi durumlar, günümüzde olduğu gibi gelecekte de çevresel gerontolojinin temellendirdiği hak temelli yaş dostu çevrelere olan ihtiyacın devam edeceğini göstermektedir. Yani demografik dönüşüm süreci içinde kapsayıcı ve sürdürülebilir bir yaklaşımla, yaşlanan nüfusun fiziksel, sosyal ve ekonomik ihtiyaçlarına cevap verebilecek, yaşam kalitesini arttıracak, bariyerlerden arınmış çevrenin önemi artarak devam edebilir. Bu temelde son 10 yılda Türkiye'de yaş dostu çalışmalarda mevcut durum nedir? Yazının devamında bu sorunun cevabı farklı bakış açılarıyla ele alınmıştır.

2.2.Türkiye'de Çevresel Gerontoloji ve Yaş Dostu Çevreler

Yaş dostu olmanın ve yaş dostu çevrenin Türkiye'de nasıl anlamlandırıldığının yanında bu alanda yapılan çalışmaların ulusal çerçevede nasıl çalışıldığı nicelik ve niteliği önem taşımaktadır. İlgili çerçevede yaş dostu çevre, yaş dostu şehir gibi kavramsallaştırmalar yapıldığında konunun ilk muhataplarından biri olarak akla gelen yerel yönetimlerin Türkiye'deki durumu değerlendirilecektir. Ardından ise ulusal literatüre çerçevesinde konunun nitelik ve niceliğe vurgu yapılacaktır.

DSÖ, 2010'da Küresel Yaş Dostu Topluluklar ve Şehirler Ağı' nı kurarak, yaşlı nüfusun toplumsal yaşama tam katılımını teşvik etmek ve sağlıklı, aktif yaşlanmayı desteklemek için yerel düzeyde harekete geçti. Ana hedef noktası yerel yönetimler olan bu inisiyatif, o zamandan beri sürdürülebilir bir büyüme gösterdi ve şu anda dünya genelinde yaşlanan nüfuslar için şehirleri ve toplulukları yaşamak için uygun bir yer haline getirme ortak vizyonunu paylaşan birçok şehir, topluluk ve kuruluşu bir araya getirmektedir.

Kurulduğu 2010 yılında sadece 12 toplulukla başlayan bu ağ, 2022'ye gelindiğinde 44 ülkede 1.114 şehri ve topluluğu kapsıyordu. 2023'te ise bu sayı 51 ülkede 1.542 şehir ve topluluğa, dünya çapında 320 milyondan fazla insana ulaşmıştır (DSÖ, 2024). 2000'li

yılların başında artış göstermeye devam eden yaşlı nüfus oranı ülkemizde ağı kurulduğu 2010 yılında %7,3 seviyelerine ulaşmıştır. Böylece 2010 yılı ile Türkiye yaşlı toplumlar kategorisine girmiştir. TÜİK (2025) verilerine göre ise 2024 yılında yaşlı nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %10,6'dır. Bu oran ile Türkiye artık çok yaşlı toplumlar kategorisine girmiştir. Bu durum aslında Türkiye nüfusunun yaşlandığının nicel bir göstergesidir. 2000'li yılların başından bugüne ilk olarak toplumun yaşlanma trendine girmesi günümüzde ise yaşlanması bazı yerel yönetimlerin dikkatini çekmiştir. Bunun sonucunda bazı yerel yönetimler ağa dahil olmak için gereklilikleri yerine getirerek üye olmuşlardır. DSÖ (2024) 'nün web sitesine göre, Türkiye'den ağa katılan toplam altı yerel yönetim bulunmaktadır. Bunlar arasında 2014'te Antalya Muratpaşa Belediyesi'nin ilk olarak ağa dahil olması öne çıkmaktadır. Daha sonra İstanbul Kadıköy Belediyesi (2016), Mersin Büyükşehir Belediyesi (2018), İstanbul Beşiktaş Belediyesi (2019), Adana Seyhan Belediyesi ve İzmir Bornova Belediyesi (2021) gibi kuruluşlar da ağa katılmıştır. Yine DSÖ'nün ilgili sayfası incelendiğinde küresel bazda ağa üye olan bazı yerel yönetimlerin kendi içerisindeki çeşitli kurum ve kuruluşlarla yaptığı yaş dostu proje/çalışmalar sonucunda kendisine bağlı olan bu kuruluşlara "Affiliated Programme" kapsamında ağa dahil ettiği görülmüş ancak Türkiye'den bu statüde bir üyeye rastlanılamamıştır (Ersözlü, 2024a). Bu durum yerel yönetimler düzeyinde çalışmaların henüz sınırlı bir çerçevede içinde kaldığını göstermektedir. Bunu sınırı aşmak içinse yaş dostu girişimlerin yerel yönetim- STK- üniversite- özel sektör gibi çeşitlendirilmiş ortaklıklar kurması elzem görülmektedir. Böylece ağa dahil olan yerel yönetimlerin sınırları içinde kalan havalimanı, otogar, tren garları gibi ulaşım merkezleri, hastaneler, AVM'ler gibi çeşitli özel ve kamu kuruluşlarının "Affiliated Programme" kapsamında DSÖ tarafından tanınmasının önü açılmış olacaktır.

"Yaş dostu çevre" konusu özelinde ulusal literatüre bakıldığında konunun öneminin covid-19 pandemisine kadar yeterince görünür olmadığı ve oldukça sınırlı bir çerçevede çalışıldığı görülmektedir. Türkiye'de 2014-2023 yılları arasında yaş dostu çevre konusundaki akademik çalışmaların nasıl ele alındığını inceleyen betimsel bir çalışmada konuya 2019'a kadar sınırlı bir ilginin olduğu, Covid-19 sonrasında ise yayın sayılarında %23,5 oranında artış olduğu ortaya konmuştur (Ersözlü, 2024a). Niteliksel açıdan bakıldığında ise yaş dostu kent, yerinde yaşlanma, yaş dostu çevre, yaş dostu tasarım ve aktif yaşlanma temaları öne çıkarken, uluslararası literatürde yoğun tartışılan

erişilebilirlik, kapsayıcılık, sürdürülebilirlik, kent hakkı gibi konuların yeterince ele alınmadığı çevresel gerontoloji perspektifi yalnızca üç çalışmada işlenmiş olduğu görülmektedir (Ersözlü, 2024a). Bu durum aslında ulusal literatürün teorik çerçeve ve uygulama açısından eksikliklerini gün yüzüne çıkarmaktadır. Genel olarak, yaş dostu çevre araştırmaları son yıllarda artış gösterse de disiplinler arası çeşitlilik, uluslararası etkileşim ve yerel yönetim–akademi iş birliği bakımından gelişmeye ihtiyaç duymaktadır.



3. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Yaşlıların mekânla etkileşimleri, yaş dostu çevrelerin ulaşım ayağı temelinde bakıldığında, seyahat deneyimlerini şekillendiren önemli bir mesele olarak karşımıza çıkabilmektedir. Bu çalışmada, yaşlıların seyahat deneyimlerinin ve bu deneyimler üzerinde mekânın etkisinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma sürecinin başında özellikle kavramsal arka plan oluşturulurken “Mekânın analizi mi yapılmalı?”, “Yaşlıların seyahat deneyimleri mi incelenmeli?” yoksa “Mekânın yaşlıların seyahat deneyimleri üzerindeki etkisi mi araştırılmalı?” soruları üzerinde durulmuş ve nihayetinde yaşlıların seyahat deneyimlerine odaklanmanın yanı sıra, mekânın bu deneyimler üzerindeki etkisini ele almak tercih edilmiştir. Bu bağlamda, çalışmada havalimanlarının nasıl yaş dostu yapılabileceğine yönelik bir çözüm önerisi sunmak yerine, konuyu sosyolojik bir perspektifle ele almak temel yaklaşım olarak benimsenmiştir. Çalışmanın kavramsal çerçevesi oluşturulurken, seyahat deneyimlerine dair sosyolojik, psikolojik ve gerontolojik yaklaşımlar bir arada değerlendirilmiş; özellikle mekân sosyolojisi, yaşlıların deneyimlerinin anlaşılmasında önemli bir katkı sağlamıştır. Tüm bu anlatılanlardan hareketle çalışmanın teorik arka planı, çevresel gerontolojinin güncel yaklaşımları, kent sosyolojisinin ana aktörlerinden biri olan mekân sosyolojisinin kavramları, Yapılaşma teorisinin ana hatları üzerinde temellendirilmiştir.

3.1.Çevresel Gerontolojiden Yaş Dostu Çevreye

İnsanın yaşlanma sürecinde ve yaşlılık döneminde gündelik yaşam pratiklerini etkileyen en önemli unsurlardan biri de yaşadıkları sosyal ve fiziksel çevredir. Yaşlanma süreci ve yaşlılık döneminde bireyin çevresi ile kurduğu ilişkiler gerontolojinin temel çalışma alanlarından birini oluşturmaktadır (Ersözlü, 2024b). Gerontoloji yaşlıların fiziksel ve sosyal dünyada nasıl konumlandıklarını, bu dünyayı nasıl deneyimlediklerini ele alırken teorik temellerini çevresel psikolojiden alan çevresel gerontoloji ve teorik temellerini sosyal coğrafyadan alan coğrafi gerontolojiden (Andrews vd., 2009: 1340 akt, Arık, 2022) oldukça faydalanmaktadır. Bu iki çalışma alanının şemsiyesi altında özellikle son 60 yılda, yaşlılar ve onları yaşamlarını etkilen sosyo-fiziksel çevreler arasında ilişkinin tanımlanması, açıklanması, değiştirilmesi veya optimizasyonu sosyoloji (mekân

sosyolojisi, kent sosyolojisi ve çevre sosyolojisi), çevresel psikoloji, çevresel gerontoloji ve mimarlık ile ilgili alanların ortak kesişim noktalarından biri haline gelmiştir.

Bu alanlarda elde edilen teori ve bulgular, konut tasarımından kurumsal yaşama, mikro düzeydeki ev tadilatlarından “yaş dostu” topluluklara kadar makro düzeyde ölçeklerde uygulanmıştır (Wahl, Weisman, 2003). Ancak yaş dostu çevrelere yönelik çalışmalar Özellikle DSÖ (2002)’nün yayınladığı “*Global Age-Friendly Cities- A Guide.*” başlıklı çalışmasıyla görünür olmaya ve 2018 yılında yine DSÖ tarafından kurulan *Yaşlı Dostu Şehirler ve Topluluklar Ağı* ile ise ilgiyi üzerine toplamaya başlamıştır. Bu adımlardan sonra alanda bu konu merkezli çalışmalar üretilmeye başlamıştır. Gerontoloji alanının en prestijli dergilerinden biri olan The Gerontologist 2022 yılında yaş dostu çalışmaları bir özel sayı altında buluşturmuştur. Bu sayıda Black ve Oh (2022) yaş dostu toplulukların gelişimini, Menec ve ark (2022) Kanada’da yaş dostu çalışmaların sürdürülebilirliğini, Coyle ve ark. (2022) makalelerinde Boston, Massachusetts’teki yaşlı dostu girişimle ilgili sürdürülebilirlik sorununu ele almaktadır. Kim ve ark (2022) ise yapıli çevrenin sağlık ve sosyopsikolojik etkileri üzerine yoğunlaşmışlardır. Danielson ve Ray-Degges (2022) ise yaşam seyrinin kişi-çevre uyumuna etkilerini incelemişlerdir. Silverstein ve ark (2022) ise dikkatlerini akademide yaşlı dostu olmanın imkanlarını incelemişlerdir.

Tüm bu anlatılanlar ışığında yaş dostu çevre çalışmalarının geçmişten günümüze geldiğini noktayı anlayabilmek için son 20 yıllık süreç bizim için kapsayıcı bilgiler edinmek bağlamında yeterli olmayacaktır. Çünkü bu konu bağlamında yapılan çalışmaların gelişimini anlayabilmek için yaş dostu çevre kavramının temel yapı taşlarını oluşturan çevresel gerontoloji çalışmalarında kat edilen yolu gözlemlemek iyi bir başlangıç noktası olabilir. Bu nedenle yazının devamında çevresel gerontoloji kavramının gelişimine yer verilmiştir.

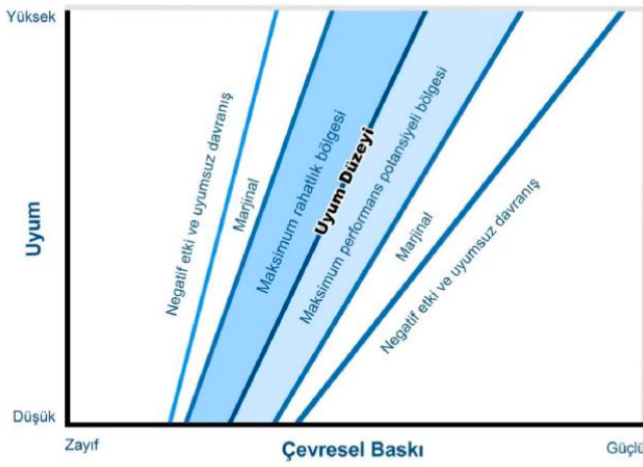
3.2.Çevresel Gerontoloji

1970’li yıllardan itibaren gerontolojinin bir alt alanı olarak çalışılmaya başlanan çevre gerontolojisindeki ilk önemli adımlar Powel Lawton’ın katkılarıyla ortaya çıkmıştır. Lawton’un bu alanda yaptığı çalışmalar günümüzde pek çok araştırmacının çalışmaları için başlangıç noktası olmayı sürdürmektedir (Cutchin, 2009). Lawton & Nahemow’ un

1973 yılında ortaya koyduğu baskı uyum modeli çevresel gerontoloji literatüründe kabul gören önemli bir modellerden biridir (bkz.şekil.3.1). Modele göre bireyin toplumsal uyumu ve çevresel baskı arasında bir denge olmalıdır (Karakaş, 2019). Bireyin toplumsal yaşamda iyilik halini yansıtmaması ve sahip olduğu davranış kalıpları yaşadığı yer ve yetenekleriyle de ilgilidir. Yani bireyin uyumunun düşük olması onun daha çok çevresel baskıya maruz kalabileceğini ancak çevresel baskı ve bireysel uyum dengesi sağlanabilirse kişinin toplumsal adaptasyonu sağlanabilir (Pamuk, 2017).

Şekil.3.1.

Baskı-Uyum Modeli



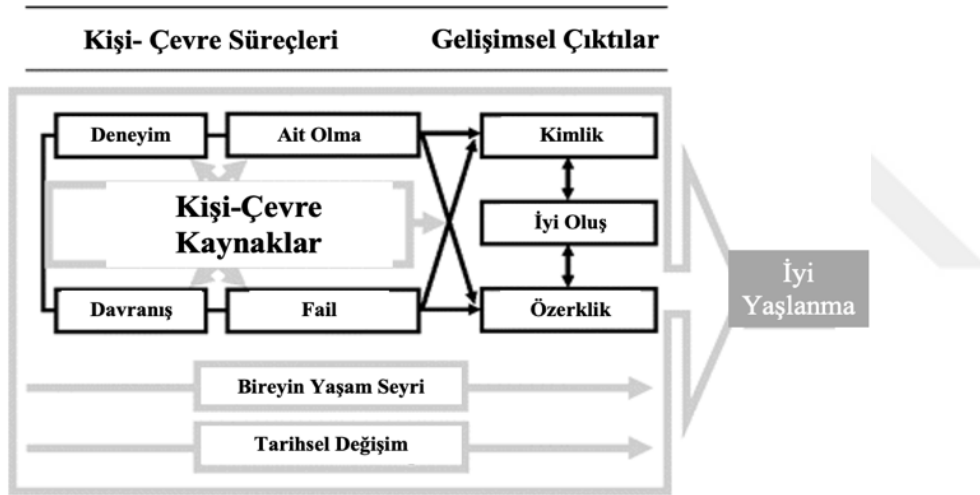
Kaynak: Lawton & Nahemow, 1973; akt, Karakaş, 2019.

Bu modellerle birlikte Lawton' un teori, yöntem ve profesyonel uygulamaları arasında bir kontrast sağlayarak bu alana değerli katkılar sunmaktadır. Takip eden on yıllarda yani 1970, 1980 ve 1990' larda bu alandaki çalışmalar yaşlıların yaşadıkları “ev, konut” ve özel alanları üzerine odaklanırken mahalle, bölgeleri kentsel ve kırsala yönelik ayrımların yani makro ortamlar üzerine yapılan çalışmaların nispeten daha az olduğu görülmektedir (Kending, 2003). Wahl (2003)' e göre bu dönemde alanda yapılan çalışmalar yaşlılıkta iyi bir hayat yaratma mottosunu teorik ve ampirik çalışmalarla sürdürme çabası içinde olsa da alanın durumunu zayıf olarak değerlendirmekte ve alanı mevcut zayıf durumun ötesine taşıma ihtiyacından bahsetmektedir. Lawton & Nahemow' un (1973) her ne kadar yaşlanmayı kişi-çevre dinamiğini içerecek şekilde kavramsallaştırırsa da bu kavramsallaştırmanın ötesinde günümüzde sıklıkla kullanılan “yaş dostu çevre” kavramının düşünömsel kökenlerinin temelini atarak konut, mahalle, ev dışı alanlar ve ulaşım konularını da içeren geniş bir çevre anlayışı önermiştir (Wahl, Iwarson ve Oswald,

2012). Ancak Wahl vd. (2012) özellikle gerontolojik araştırmalarda fiziksel, mekânsal çevrenin rolünün ve teknik kısımların göz ardı edildiğini belirtmektedir. Bu düşünceye ek olarak Kending (2003), çevresel gerontoloji alanında teorik olarak bir boşluk olduğunu ancak henüz keşfedilmeyi bekleyen pek çok gösterge olduğu için bu durumu özgün olma bağlamında dezavantaj olarak görmemektedir. Buna karşın bu alanda çalışan birçok bilim insanı ve araştırmacı bu yaptıkları çalışmalarla yeni kavramsal yaklaşımlar üretmeye devam etmektedir. Wahl, Iwarson ve Oswald (2012) yılında yaptıkları çalışma ile kişi- çevre ilişkisini yaşam seyri perspektifi ile birlikte ele alarak yeni bir kavramsal model ortaya koymuşlardır (bkz. şekil.3.2). Wahl ve Gerstorf (2020) yaptıkları çalışmayla ise daha geniş kapsamlı bir model ortaya koymuşlardır (bkz. şekil.3.3).

Şekil.3.2.

Aidiyet ve Failliğin Etkileşimi, İyi Yaşlanma ve Çevre Arasındaki İlişki



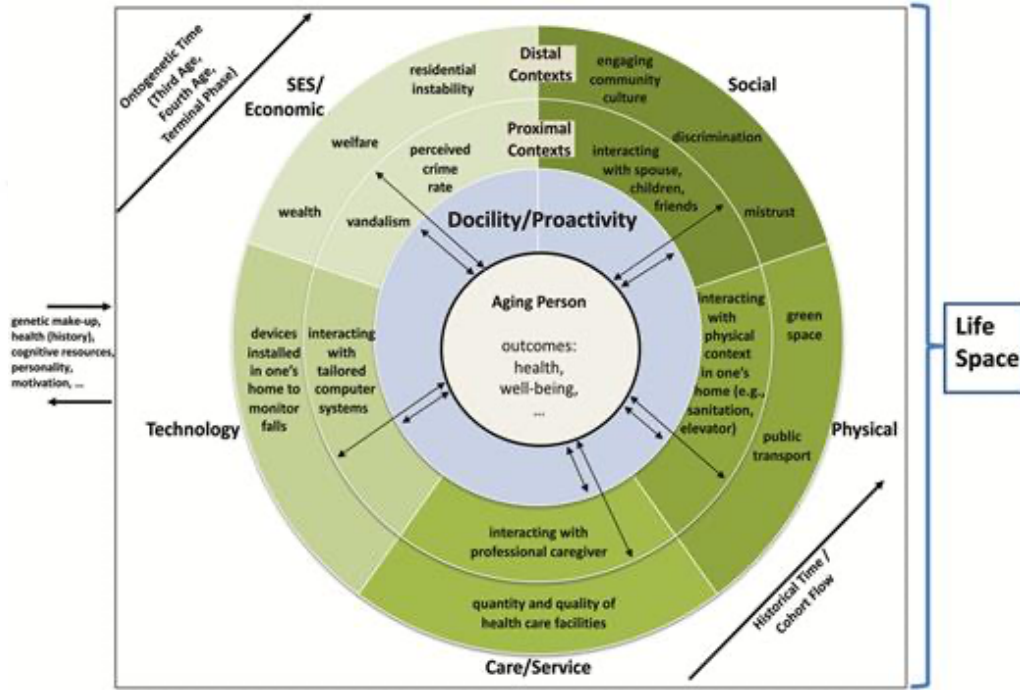
Kaynak: Wahl, Iwarson ve Oswald, 2012

Bu modele göre kişi-çevre ilişkisi bağlamında yaşlılıkta iyi oluş halinin bireyin kişisel, davranışsal özellikleriyle ilişkili olduğunu belirtilmektedir. Ancak kişi ile ilişkili bu özellikler bireyin yaşam seyri ile şekillenmekte ve çevrenin birey için ne anlam ifade ettiğini, çevrenin birey üzerinde nasıl bir etki bıraktığını belirtmektedir. Wahl ve ark (2012) bu modeli açıklarken Lawton' un çalışmalarında kullandığı önermeyi göz ardı etmemektedir. Lawton'un kişi çevre ilişkisini açıklayabilmek için $B = f(P, E, P \times E)$ önermesinden yola çıkmaktadır. Bu önermede yer P = Person yani *birey*, E = Environment yani *çevreyi* işaret etmektedir. Bu önerme, kişiyle ilgili yeterliliklerin ve ihtiyaçların

farklı ortamlarda farklı şekilde ortaya çıkması nedeniyle farklı sonuçlara yol açabileceğini öne sürmektedir. Ancak Wahl vd. (2012) bireylerin kişisel özellikleri ve çevrenin özelliklerini vurgularken, bireyin yaşam seyri boyunca biriktirdiği deneyimleri ve bu deneyimlere tarihsel olayların etkisinin *birey-çevre* etkileşiminde göz ardı edildiğini ileri sürmüşlerdir.

Şekil.3.3.

Yaşlanma Dinamiğinin Parçaları



Kaynak: Wahl, Gerstorf, 2020.

Bir diğer model ise Yaşlanma dinamiğini etkileyen unsurlar ile yaşam alanı arasındaki ilişkiyi değerlendirmektedir (bkz. şekil.3.3). Bu görselde bahsedilen kuramlar, yaşam alanı ile yaşlanma dinamikleri arasındaki ilişkileri inceleyen kavramsal çerçeve üzerinden açıklanmaktadır. Sınıflandırılan 5 faktör boyutuyla bireysel kaynakların kullanımı üzerinden, kişi – bağlam ilişkisini değerlendiren bir boyutta ele alır. Benzer şekilde, yaşam alanında gerçekleşen faktörlerin bütününe veya onu oluşturan parçaları ve bunlarla yaşlanan kişi arasındaki etkileşimi inceler. Bu model, bağlam-kişi failliği, bağlam-kişi aidiyeti ve bağlam-kişi stresinin ilişkisel süreçlerini göstermemektedir. Bu ilkelerin sistemi oluşturan ve birbirine dolaylı olarak bağlı olan her bir parçasının, bireysel genetik etkilerinin tarihsel süreci yönüyle anlaşılması ve anlatılması gerekmektedir. Sonuç olarak

Wahl & Gerstorf (2020) Docility (çevreye uyum sağlama eğilimi) ve proactivity (çevreyi aktif biçimde şekillendirme eğilimi) bu süreçte birer *bağlam–kişi etkileşimi* mekanizması olarak işlediğini belirtmektedir. Yani birey bir taraftan çevresine uyum sağlarken diğer taraftan onu dönüştürüyor.

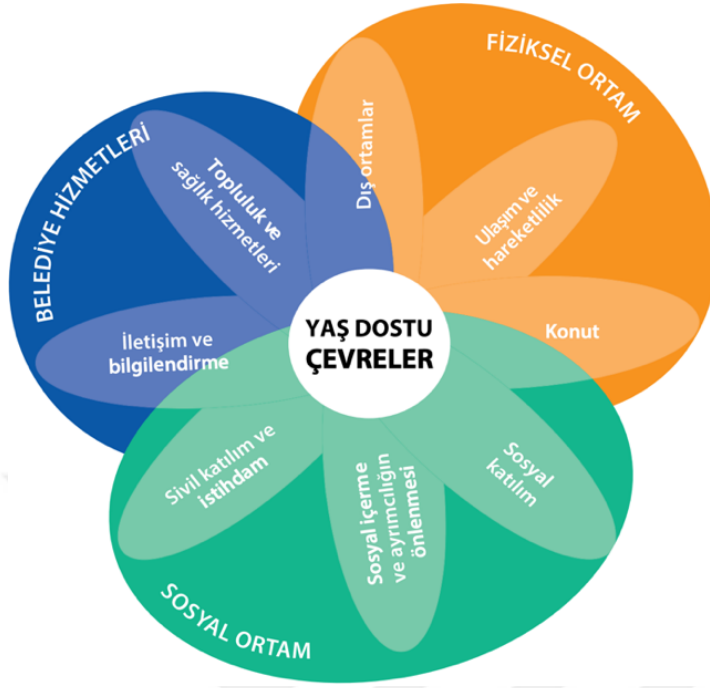
Literatüre kazandırılmış olan bu 3 modele bakıldığında sürdürülebilir ve kapsayıcı noktalarının olduğunu söyleyebilmekle birlikte, 3 modelinde kapsayıcı ve sürdürülebilir olmadığı noktaların olduğu söylenebilir. Ancak bu modelleri ortaya konuluş kronolojisine göre bakıldığında birbirilerini kapsamadığı noktaları kapsama çabası olduğu ve basitten karmaşığa doğru birikimli bir ilerleyişin olduğunu söylemek mümkündür.

3.3. Yaş Dostu Çevre Kavramı

Fiziksel-sosyal çevre ve farklı bileşenlerinin sağlıklı yaşlanma üzerine etkileri son 60 yıldır yaşlanma ve yaşlılık çalışmalarının gündeminde yer almaktadır. Bu konunun yaşlanma ve yaşlılık çalışmalarının gündemine girmesinde, küresel düzeyde hızlı bir şekilde artan nüfus yaşlanması, yaşam süresinin uzaması gibi durumların etkisi oldukça fazladır. Bu durumlar özellikle, 50 yaş ve üzerindeki bireylerin ihtiyaçlarının, beklentilerinin ve gelecek projeksiyonlarının çeşitli biçimlerde şekillenmesinde etkili olmuştur. DSÖ'nün bu alanda yaptığı girişimler bu çeşitliliğe, talebe cevap verebilmek ve özellikle yaşlı-çevresi ile ilişkilerinin politikalara yansımalarına ve yeni kavrayışlar geliştirilmesinde teşvik edici bir rol oynamıştır. 1986 yılında başlatılan “Sağlıklı kentler” girişimi ise aslında DSÖ'nün alandaki çalışmaları için bir adım olmuştur. 2002 yılında ise DSÖ tarafından aktif yaşlanmaya yönelik girişimlerin devam etmesi ve bu girişimlerin bir parçası olarak *yaş dostu* kavramının kullanılmaya başlanmıştır. Atılan bu temeller 2006 yılında yeni bir girişim olarak “*Küresel Yaşlı Dostu Kentler*” projesinin ortaya çıkmasına vesile olmuştur. Bu proje ile girişim tüm dünyaya yayılmaya başlamış ve hükümetlerin, yerel yönetimlerin politikalarına eklemlenmeye başlamıştır. Bu noktada DSÖ bu girişimlerin başarıya ulaşması, çeşitli toplum, topluluk ve yerel yönetimlerin attıkları adımlarda başarıya ulaşabilmesi adına “*yaş dostu çevreler*” modelinin kullanılmasını önermiştir. Model, fiziksel çevre, sosyal çevre ve belediye hizmetleri olmak üzere 3 ana boyuttan oluşmaktadır. Bu 3 ana boyutun içerisinde ise 8 alan belirlenmiştir (bkz. şekil.3.4).

Şekil.3.4.

Yerel Yönetimler İçin Sekiz Yaş Dostu Eylem.



Kaynak: DSÖ, 2020

Yaş dostu ortam, ideal olan 8 alanın ve 3 boyutun bütününe entegre bir şekilde engelleri değerlendiren ve yapıları adapte eden bir bağlantı noktası işlevi görür. Temelde bu modelin amacı ise tüm yaş grupları için;

- Sağlığı optimal düzeye getirmek,
- İçermeyi teşvik etmek
- İyilik halini sağlamak suretiyle aktif ve sağlıklı yaşlanmayı teşvik etmektir (DSÖ, 2020).

Bu amaca ulaşılabilmesi için ise yaşam boyu yaklaşımıyla içsel kapasitenin oluşturularak sürdürülmesi ve yaşlılar arasındaki çeşitlilik göz ardı edilmeden farklı kapasitelere sahip yaşlıların istedikleri şeyleri yapmalarına imkân verecek işlevsel yeteneklerin geliştirilmesini önermektedir. Bu öneriler sağlıklı ve aktif yaşlanmanın önünde bir paravan gibi duran, soyutlama, yalnızlık, düşme ve yaralanmalar, hareketsizlik, ayrımcı muamele gibi sosyal zorlukların aşılmasına katkı sağlayabilir.

3.3.1. Yaş Dostu Olmanın Anlamı

Yaş dostu olmak, yaşlanmayı bir süreç olarak ele almak ve bu süreçte her yaş için gündelik yaşama sağlıklı ve güvenli bir şekilde katılımlarını esas almayı ifade etmektedir (Arun, İnalhan, Ersözlü, Azzawi, 2022). Buradan hareketle bu kavram, ilk bakışta her ne kadar evrensel ve sabit bir anlamı içeriyor gibi görünse de aslında her toplum bu kavramı kendi kültür, dil, yaşam tarzı ve yaşlıya, yaşlılığa ve yaşlanmaya bakış açısı çerçevesinde anlamlandırmaya başlamıştır. Hatta son yıllarda kentte yaşlanma, politikalar ve yaşlılık söylemleri arasında “Yaş Dostu Kent”, “Yaş Dostu Topluluk” veya “Yaş Dostu Toplum” isimlendirmeleri ile yer alabilmektedir (Arık, 2021).

Literatüre bakıldığında Lui ve arkadaşları “Yaş Dostu Kent” ve “Yaş Dostu Topluluk” kavramlarının aynı anlamda kullanıldığını, DSÖ’nün “Yaş Dostu Kentler” kavramsallaştırmasını kullanırken, Kanada’da kavramın “Yaş Dostu Topluluk”, ABD’de “Yaşanılabilir Topluluklar/Toplumlar” İngiltere’de ise “Hayat Boyu Çevre” şeklinde kullanıldığı görülmüştür (Arık, 2021). Bazı kaynaklarda ise “Yaş Dostu Kentler ve Topluluklar” tercih edilmektedir (Finlay ve Finn, 2020; Woolrych ve Sixsmith, 2020 akt. Arık, 2021). Farklı şekillerde kavramsallaştırılsa da her bir kavram genel itibari ile aynı anlamı ifade etmekte ve ister genç olsun, isterse yaşlı, tüm yaş gruplarını kapsayacak şekilde bir kent yaşamının oluşturulmasına işaret etmektedir (Arık, 2021). Türkiye’de ise daha çok, yaşlılık çalışmalarına eklenmesinin bir sonucu olarak “Yaş Dostu Kent” ifadesinin yanında, “Yaşlı Dostu Kent” kullanımının da yaygın olduğu görülmüştür (Akoğlan Kozak, Acar ve Zencir, 2019; Akyıldız, 2016; akt. Arık, 2021).

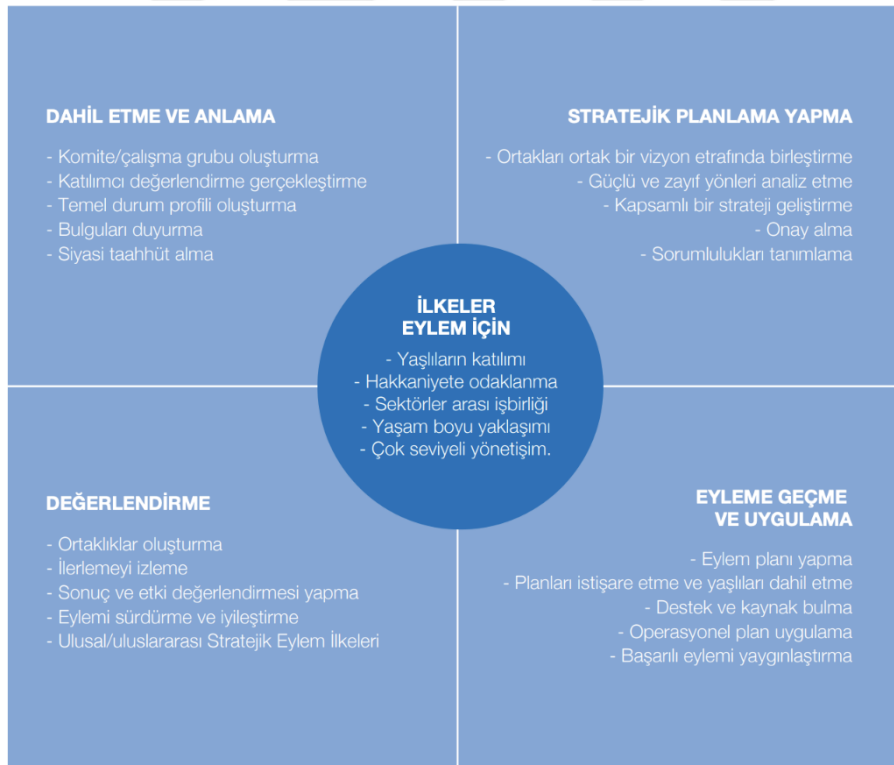
3.3.2. Yaş Dostu Bir Ortamın İnşa Edilme Stratejileri: Yaş Dostu Kentlerden Yaş Dostu Havalimanına

Her yaşa uygun kapsayıcı, sürdürülebilir ve çeşitli bariyerlerden arınmış destekleyici ortamların yaratılması için bazı araçlara ihtiyaç duyulmaktadır. DSÖ (2020)’ye göre bu araçlar uygun politikalar, yerinde müdahaleler ve projelerdir. Bu konu özelinde bakıldığında DSÖ’nün kimi zaman öncü, kimi zaman ise uygulamaları değerlendiren bir konumda yer aldığı görülmektedir. Elde edilen deneyimlerden yola çıkarak DSÖ (2016)

planlama-uygulama- değerlendirme adımlarından oluşan bir döngü kullanılarak politika sürecinin yürütülmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Buradan hareketle Age Friendly Environment in Europe [AFEE] projesi çerçevesinde 4 aşamalı stratejik bir uygulama modeli geliştirilmiştir (DSÖ, 2020). (Bkz.şekil.3.5). Bu model yaş dostu girişimlerin başarıya ulaşması için stratejik öneme sahip bazı noktalar ön plana çıkarmaktadır. Bu noktalar; yaşlıların katılımlarının girişimlerin çeşitli basamaklarında yer alması, hak temelli bir yaklaşımın benimsenmesi, sektörler arası iş birliğinin sağlanması, hizmetler tasarlanırken yaşam seyri perspektifinin ve yaşam boyu yaklaşımının göz ardı edilmemesi bu modelin temel çekirdeğini oluşturmaktadır. Bu çekirdeğin etrafında ise modelin 4 aşaması yer almaktadır. Bunlar, dahil etme ve anlama, stratejik plan yapma, değerlendirme, eyleme geçme ve uygulamadan oluşmaktadır.

Şekil.3.5.

Yaş Dostu Ortam İnşa Etme Stratejileri



Kaynak: DSÖ, 2020

DSÖ stratejileri ve ortaya konulan diğer yaş dostu ortam oluşturma stratejileri alana katkılar sunmuş ve konunun popülaritesinin atmasıyla özellikle son 15 yılda “yaş dostu” ilerlemeye yönelik kararlılığı resmileştiren toplulukların sayısında önemli bir artış

olmuştur. Bu rağmen bu alandaki değişimin nasıl gerçekleştiğine dair sistematik bilgi gelişiminin gerçekleşmesi daha yavaş olmuştur (Greenfield vd, 2022). Yaş dostu toplumların, çevrelerin ve mekanların oluşturulmasına yönelik geliştirilen DSÖ modeli ve benzer rehber ve modellere rağmen yine DSÖ (2018) tarafından, “Küresel Yaşlı Dostu Şehirler ve Topluluklar Ağı” üyeleri arasında yapılan bir ankette, uygulama ve bu uygulamaların uzun vadeli olarak sürdürülmesine ilişkin sorunlar yaşandığı bu sorunların;

- Kaynakların yaratılmasında yaşanan problemler (Siyasi ve politik nedenler)
- Personel ve gönüllülerin yetiştirilmesinde aksaklıklar
- Liderliğin sürdürülmesinden kaynaklandığını belirtilmektedir.

Bu durumların sonucunda yaş dostu çalışmaların ilk aşamaları ile uzun vadeli uygulanabilirliği arasında bir boşluk ortaya çıkmaktadır (Greenfield vd. 2022). Yaşanan bu boşluk aslında yaş dostu çevre çalışmalarına özgü olmayıp, kökleri aldığı çevresel gerontoloji yaklaşımından beri süre gelen problemlerin bir uzantısı konumundadır. Kending (2003) bu yaklaşımın postmodern göreliliğin eleştirel bakışı altında kaldığını ve çok az sayıda hükümetin onun sorunları çözmedeki toplumsal değerine ikna olduğunu belirterek ifade eder. Ancak bu dinamikler daha çok kent alanlarının yaş dostu çevre bağlamında oluşumu gerçekleştirilirken karşılaşılan durumları ifade etmektedir. Havalimanları ise farklı dinamiklerin etkisinde olan uluslararası büyük aktörlerin devreye girdiği özelleşmiş yönetmeliklere tabii daha mikro ölçekli kendine özgü alanlardır. Bu noktada hizmetleri sunan, tasarlayan ve uygulayan kesimlerin etkileri de yaş dostu çalışmaların etkinliği ve sürdürülebilirliğinde etkin rol oynayabilmektedir. Havalimanları ve hava yolculuğu, Dünya Sağlık Örgütü tarafından yaş dostu toplulukların ve şehirlerin bir parçası olarak tanınmanın başlangıç aşamasındadır (Glover vd., 2024). Literatüre bakıldığında daha önce yaş dostu havalimanı olama girişiminde bulunan, bu amaç için çalışmalar yapan uluslararası havalimanları karşımıza çıkmaktadır İrlanda’da bu alanda yapılan girişimler bu çalışmalara öncülük etmektedir. Shannon Havaalanı ve Batı İrlanda Havaalanı’na ilişkin çalışmalar ve akreditasyonlar 2022 yılından beri mevcut literatürde yerini almıştır (Age Friendly Ireland, 2022). İstanbul Grand Airport [IGA], İrlanda ortaya konulan yaş dostu havalimanı gibi yaş dostu bir kentin bileşeni olarak değerlendirilmemektedir. Kendi fiziksel sınırları içerisinde yaş dostu bir mekân olma gayesindedir. Bu nedenle DSÖ yaş dostu kent kavramsallaştırmasının hangi bileşenleri

bu konsept için geçerli hangileri değil? Bunun anlaşılabilmesi için çevre gerontolojisinin model kavramsallaştırmaları önem arz etmektedir. Bu nedenle bu ilişkilerin ve aşamaların anlaşılması ve sosyolojik olarak değerlendirilmesinin yapılması bu çalışmanın da odak noktalarından biridir.

3.4.Kent Sosyolojisi Bağlamında Mekâna Bakmak

Sosyolojik yaşlanma, bireyin yaşının artması ve toplumun yaşlanmasıyla birlikte bireyin toplumdaki konumunun değişmesini en genel tabiri ile ifade eden ve açıklamaya çalışan kavramdır (Tibbits, 1954). Bunu yaparken ırk, etnisite, cinsiyet gibi birden çok faktörün kesişimini ele alır ve bu kesişimlerin yaşlanma deneyimini nasıl etkilediğini anlama ve açıklama çabası içine girer. Bunun sonucunda genel olarak yaşlılık dönemini ve özel olarak yaşlıya yönelik toplumsal olguların etkilerini çözümlemeye çalışır. Bu etki ve faktörlerinden bir tanesi de yaşlıların içinde yaşadıkları, çevre ve mekandır.

Mekân, insanların etkileşim içinde olduğu, ilişkiler kurduğu ve kimliklerini şekillendirdiği bir alandır. Bu alan fiziksel bir çevre-çerçeve olmanın yanında insanların yaşamışlıklarının ve hikayelerinin ortaya çıktığı bir alandır. Her insan yaşamı boyunca farklı mekanları deneyimler. Bu deneyimler kimi zaman onların gündelik yaşam pratiklerini derinlemesine etkilerken kimi zaman derinleşmeden kullandığı bir alan olarak deneyimleri arasında yerini alabilmektedir. Yani mekân farklı etkileşimlerin yaşandığı bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Geçmişten günümüze bakıldığında bu etkileşim insan mekân etkileşimi yani insanın mekânı etkilemesi veya mekân-insan etkileşimi yani mekânın insanı etkilemesi şeklinde gerçekleşebilmektedir. Kimi zaman mekân hem bireysel hem de toplumsal olarak insanları etkilerken, kimi zaman ise insan ve toplumundan etkilenmiştir. Bu etkileşim süreci, mekân ile sosyal süreçler arasına cereyan ederken bu etkileşimlerin neden ve sonuçlarının anlaşılması ihtiyacını doğurabilir. Bu anlamlandırma sürecinde temel harekât noktası toplumun, insanın, mekanlarda yayılışı, mekânın üretim süreçlerine etkisi, mekân üzerindeki iktidar ilişkileri, mekânın toplumsal ontolojisi ve toplumsal kavrayışımızda ne ölçüde kılavuzluk edeceğidir (Aytaç, 2006; 881 akt, Karaaslan, 2018). Bu bağlamda mekân sosyologlar tarafından sosyolojik analizlerde önemli bir parametre olarak ele alınmaktadır. Çünkü sosyoloji, hem dünyayı çerçeve altına alma yollarını hem de kavramaya ve açıklamaya dönük yöntemleri içermektedir

(Bauman & May, 2019). Bu anlama ve kavrama çabası içerisinde sosyologlar mekânı, sadece fiziksel bir alan olarak değil, aynı zamanda sosyal ilişkilerin, güç dinamiklerinin ve kimlik oluşumunun bir sahası olarak ele almışlardır. Mekân sosyolojisi, insanların mekânı algılayış biçimleri, mekânı nasıl kullandıklarını, toplumsal etkileşimlerin mekânsal düzenlemelerle nasıl etkilendiğini, incinebilir kesimlerin mekân deneyimleri ve kullanım hakları gibi konuları inceler, arasındaki ilişkiselliği ortaya koymaya çalışır. Sosyal bilimciler mekâna ilişkin sosyolojik tahayyüllerini ortaya koyarken inceledikleri mekânı bazen kır ve(ya) kentin bir uzantısı gibi düşünerek kent sosyolojisinin kavramları ve teorilerinden faydalanmış bazen ise çevresel sosyolojiden faydalanmış bazen de mekân sosyolojisi üzerine odaklanarak çalışmalarını gerçekleştirmiştir. Bu bağlamda mekân, aidiyet, kimlik, bilinç ideoloji, ulus-devlet, cemaat-topluluk, kent/şehir, kır/köy vb. durumları siyasal, ekonomik ve kültürel etmenler ışığında ele alınmaktadır. (Karaaslan 2018). Bundan ötürü sosyolojinin diğer alt disiplinlerinden hatta sadece sosyoloji değil diğer sosyal bilimlerin alt disiplinlerinden bağımsız değildir ve onların kavramlarından belirli ölçüde yararlanır. Bu bağlamda mekânın sosyolojik tahayyülüne ilişkin farklı tanımlar ve anlayışları kavrayabilmek için kurucu sosyologlardan itibaren üretilmiş ve üretilmeye devam eden kavramsal yaklaşımlara değinmek faydalı olabilir. Geçmişten günümüze kente ve mekâna dair sosyolojik bakış açısını anlayabilmek için konuya analitik bir bakış açısıyla yaklaşılabacaktır. Bunu yapabilmek sosyal teorideki değişim ve dönüşümü anlayabilmek adına kent sosyolojisinin teori ve kavramları kronolojik bir sırayla ele alınacaktır. Kronolojik sıra şu şekildedir;

1. Klasik Kent Kuramları (1818-1920)
2. Chicago Okulu Kent Kuramları (1920-1940)
3. Çağdaş Kent Kuramları (1960-.....)
4. Dünya Kent Kuramları (1986-.....)

Sosyolojinin kurucularını içeren klasik kent kuramcıları, yaşadıkları dönemde yaşadıkları kentsel mekanların sorunları ve üretim ilişkileri gibi konularda görüşler ortaya koymuşlardır. Bunu yaparken kendi sosyal teori anlayışlarının sınırları içinde kalmışlardır. Ancak, kent sosyolojisinin tohumlarının bu dönemde atıldığını söylemekle birlikte kapsamlı bir mekân ve kent sosyolojisinden bahsetmek mümkün değildir (Güllüpnar, 2012). Yaşadıkları dönemden ziyade sonraki dönem kent sosyolojilerinin temellerini atmışlardır. Marx ve Engels, işçi sınıfı ve bu sınıfın yaşadıkları zorlukları

kent, konut ve üretim ilişkileri bağlamında ekonomi-politik yaklaşım çerçevesinde ele almıştır. Weber ise ekonomik ve siyasi örgütlenme üzerine durarak kentleri tarımdan çok ticaretin olduğu görece özerkliği olan yerler olarak ele almıştır (Güllüınar, 2012). Buradan hareketle ideal batı kentinin tipleştirilmesini ortaya koyma gayesindedir. Bu sosyologlardan Simmel mekân ve kent üzerine düşüncelerini derinleştirmesiyle ayrılmaktadır. Simmel, mekânsal bağlamın insan etkileşimi için toplumsal önemini ortaya koyan ilk sosyologdur (Frisby, 1985). Simmel yazdığı eserlerde coğrafi mekân ile modernite arasındaki ilişkinin izini sürer ve böylece mekânın “toplumun ve şehirlerin sürekli yeniden üretimine gömülü ve fiziksel olanın ötesinde olduğunu savunur (Fu, 2022). Özellikle “*Metropol ve Zihinsel Hayat (1902)*” makalesinde Simmel, bireyin yaşamını sürdürdüğü fiziksel mekânın insanın zihinsel yaşamının şekillenmesinde etkili olduğunu metropol yaşamı ile taşra yaşamı arasındaki farkları ortaya koyarak yapmaktadır (Simmel, 2009). Simmel (2009) bu makalede metropolün genişlemesinin şehirlerin hinterlandı üzerindeki entelektüel hakimiyet alanını genişletirken bireyin zihinsel evreninde baskılayıcı olabileceğini vurgular.

Chicago Okulu temsilcilerinin kent ve mekân ile ilgili kavramsallaştırmalarına bakıldığında sembolik etkileşimcilik yaklaşımın büyük etkisini görebilmekle beraber Simmel’in görüşleri üzerine bina edildiğini söylenebilmektedir. Ancak Chicago Okulu kent sosyolojisinin düşünömsel kökenleri doğa bilimleri ve kültür bilimleri olarak iki katmanlıdır (Serter, 2013). Okulun temsilcilerinden Park, McKenzie ve Burgess kentsel ekolojik kuramı ile modern sanayi kentlerinde kentsel büyüme ve mekânsal ayrışmayı açıklama gayesindedir (Güllüınar, 2012). Bunu yaparken doğa bilimleri ile ilişkili biçimde geliştirilen kuramlar çerçevesinde kent olgusu açıklanmaya çalışılmıştır (Serter, 2013). Okulun önemli temsilcilerinden bir diğeri Wirth ise çalışmalarında Simmel’in de etkisiyle kültür katmanında yer alır. Wirth özellikle “*Bir Yaşam Tarzı Olarak Kentlilik (1938)*” eseri ile ön plana çıkmaktadır. Çalışmalarında kentsel büyümeyi ve bu büyüme sonucunda değişim ve dönüşöme uğrayan çevre-insan, çevre-toplum ilişkilerini bu değişimlerin insanların gündelik yaşam pratiklerine etkisini zihinsel dünyalarındaki değişimler ve kültörel göstergeler dahilinde analiz etmektedir. Bunu yaparken nüfusun yoğunluğu, büyüklüğü ve heterojenliğine vurgu yapmaktadır (Koyuncu, 2011). 1960’lardan itibaren kent sosyolojisi alanında çağdaş kent kuramcılarının ağırlıklı etkisi görölmektedir. Bu kuramcıların çalışmalarının arkasında yatan birden fazla motivasyon

olduğunu söylenebilir. Bunlardan biri 1960’lardan sonra kentte gerçekleşen toplumsal hareketlerdir. Kentte siyahların, kadınların, öğrencilerin eşitlik ve özgürlük mücadeleleri temelinde gerçekleşen radikal toplumsal hareketler beraberinde birçok kentsel sorunun gündeme gelmesine neden olmuştur (Güneş, 2017). Bu hareketlerin etkisiyle H.Lefebvre, M. Castles, D. Harvey ve R.R. Pahl kent teorilerine, kentsel genişleme gibi durumlara eleştirel bir bakış açıyla yaklaşmaya başlamışlardır. Bu eleştirel bakış açısının merkezine ise kentlerin kapitalist üretim tarzı altında ortaya çıkmış, sosyal olarak kurulmuş, ölçekler olduklarını yok sayan ve kentsel mekânı biyolojik analogi yoluyla betimlemeye çalışan Chicago Okulu bulunmaktadır (Türkün - Kurtuluş, 2005: 19. Akt. Güllüınar, 2012). Buradan hareketle, Rittersberger-Tılıç, (2017) en genel şekliyle çağdaş kent kuramlarını savları 4 madde altında toplamaktadır. Bunlar;

- Kentler sadece doğal ve fiziki süreçlerin ürünü olarak değerlendirilmez çünkü tarihsel bağlamda ekonomik, siyasi ve sosyal ortamların parçalarından oluşur.
- Kaynak dağılımı üzerine çatışmalar kentsel mekân ve kentsel yaşamı şekillendirir.
- Kentlerin dokusunun, silüetinin oluşumunda hükümetler önemli ölçüde rol oynar. İnsanların nerede yaşayacağı, çeşitli kurumların nerelerde yapılacağı hükümetlerin karar alma süreçleri sonucunda şekillenir. Bu noktada yerel yönetimler ve siyasette kaynaklar üzerinde çatışmanın önemli bir arenasıdır.
- Ekonominin şekil değiştirerek yeniden yapılanması, küçük işletmelerin az oranda ancak büyük işletmelerin hızlı küreselleşmesine yol açarak üretim tarzının değişmesine ve buna bağlı olarak emek biçiminin değişmesine neden olur. Bu durumların gelişmesinde insanların yaşadıkları yerler önemli etkiye sahiptir.

Şeklinde ele alınabilmektedir. Marksist bir perspektiften kent ve mekânı ele alan çağdaş kent kuramcıları ortaya koydukları çalışmalar ve fikirlerle birbirlerinden ayrılabilir. Bu kuramcılardan Lefebvre kenti bütünsel bir bakış açısıyla ele alma gayesindedir. Burada ortaya koyduğu temel hipotez ise “Toplumun bir bütün halinde kentleşmesidir” (Lefebvre, 2021). Bu hipotezi destekleyecek argümanları onun farklı eserlerinde görebilmekteyiz. Bir manifesto niteliğinde olan “*Kent Hakkı*” (2016) eserinde kentlerde yoğunlaşan sanayi ve bunun sonucunda değişen üretim-tüketim ilişkileri, bu ilişkilerin alt sınıflardan ziyade üst sınıflara avantaj oluşturacak şekilde gelişmesini tartışmaktadır. Kentte gerçekleşen bu durumların ise yapının kentsel mekandaki eşitsizlikleri derinleştirdiğini belirtmektedir. Bunu aşabilmek adına ise hak temelli, iş birliğine dayalı, kapsayıcı ve sürdürülebilir bir bakış açısının gerekliliğinden

bahsetmektedir. Çünkü yurttaşların kent ve kentsel toplumsallaşma içinde bireysellik, çevre ve yaşam biçimini mekânda özgürlükçü bir biçimde kullanabilmesi ancak; çalışma koşulları, kültür, barınma hakları, yaşlılar, kadınlar gibi toplumsal gruplara ait somut hakların gündeme alınmasıyla mümkün olabileceğini savunmaktadır (Özdemir, 2010). Temel hipotezini destekleyen diğer argümanları ise “*Mekânın Üretimi*” (2019) adlı eserinde görebilmekteyiz. Bu eserinde Lefebvre geçmişten gelen mekân kavrayışına eleştirel bir yaklaşım göstererek bu eleştiriselliği gerekçelendirme gayesindedir (Çavdar, 2023). Önce Öklid geometrisi ardından Aristo ve Decartes’in mekân-uzam görüşlerinden ilham alan Lefebvre, Kant’ın mekân bağlamda ortaya attığı düşüncelerle kavrayışının düşününsel alt yapısını oluştururmuştur. Tüm bu düşüncelerden hareketle Lefebvre mekânın tek bir yönü ile alınamayacağını çok boyutlu ve çok yönlü bir bakış açısıyla ele alınması gerektiğini vurgulamaya çalışmaktadır. Yine bu eserinde Lefebvre, mekânı inşa ederken kentte, mimari ve şehir plancılığı gibi unsurların fiziki boyutu kapsadığını ancak mekânın üretiminde bu unsurların yanında, mekanın oluşumunda etkili olan kapitalist ilişkileri, iktidar-güç ilişkilerinin de oldukça etkili olduğunu savunur. Tüm bu durumlara holistik bir bakış açısıyla ancak diyalektik bir çözümleme getirme çabasıdır. Lefebvre gibi Harvey’de kente Marksist perspektiften bakarak ekonomi politik yaklaşım çerçevesinde çözümleme yapmaktadır. Onun kent sosyolojisine yönelik çalışmaları kapitalist sistemin bir sonucu olarak ortaya çıkan eşitsizlikler ve adaletsizlikler üzerine odaklanır. Buradan yola çıkarak en genel şekilde ifade edecek olursak mekânı sermaye birikiminin hareketi ve krizleri kapsamında ele almaktadır (Güllüpnar, 2012). Kapitalizmin aşırı birikim yapma eğiliminin kentte üretim ve tüketim ilişkilerini etkilediğini, sermayeyi özellikle ekonomik kriz dönemlerinde birinci çevrimden (üretim alanından) kentsel yatırımlar ve arsa spekülasyonunu da kapsayan ikinci çevrim (yeniden üretim veya rant) alanına yönlendirdiğinden, kentin sermayenin yeniden üretimi gibi bir işlevi bulunmaktadır (Koyuncu, 2011). Böylece biriken sermayenin, kentte üst yapı ve alt yapıyı etkilediğini vurgulamaktadır. 1980’li yıllara gelindiğinde ise dünyada teknoloji alanında meydana gelen ilerlemeler kent ve mekâna sosyolojik olarak bakış açıları ile yaklaşma gerekliliğini de beraberinde getirmiştir. Bu yıllarda gelişen teknolojiden oldukça etkilenecek hızlı ilerleme kaydeden ulaşım ve iletişim teknolojileri, dünyanın küreselleşme serüvenini hızlandırmıştır. Küreselleşmenin dünya üzerinde etkisinin artmasıyla birlikte kenti ekonomik, sosyal ve kültürel bakış açıları başta olmak üzere pek çok faktörü içine alarak çözümleme yapan sosyologlar 1986 yılından itibaren farklı

kavramsallaştırmalar yapma ihtiyacı duymuşlardır. Bunun sonucunda ilk kez John Friedmann (1986) tarafından kullanılan “Dünya Kentleri” kavramı ardından Sassen (1991) tarafından kullanılan “Küresel Kentler” gibi kavramlar ortaya konulmuştur. Bu kavramların odak noktasında ise ekonomik, sosyal, kültürel, siyasal olarak ulusal kimliklerinin ötesine geçen ve mal, sermaye, bilgi ve insan akışının merkezi haline gelen devasa kentlere yönelik çözümler yer almaktadır (Güllüpnar, 2012).

Kent ve mekân sosyolojisine yönelik sosyolojinin bir bilim olarak kendini var etmesinden bu yana birçok teori ve yaklaşım ortaya konulmuştur. Bu tez çalışması özelinde uluslararası bir mekân olarak Yeni İstanbul Havalimanı’nı ve bu havalimanının kullanıcıları olan yaşlılar arasında sosyolojik bir bakış açısının nasıl oluşturulabileceği araştırmacı olarak zihnimi en çok meşgul eden noktalardan birini oluşturmaktadır. Bu havalimanı bir kentin uzantısı, yaşayan canlı bir organizması olarak mı ele alınmalıydı? Tarihler süreçler bağlamında mı ele alınmalıydı? Yaşlı kullanıcılar için bu alanın sosyolojisi nasıl analiz edilebilirdi? Havalimanları, metropolün devasa bir uzantısı olarak değerlendirildiğinde, metropolde insanı baskılayan unsurlar (fiziksel veya sosyal) havalimanında da yapının baskılayıcı bir unsuru olarak karşımıza çıkmakta mıdır? Tüm bu soruları bir sonraki başlık altından ilk olarak Simmel’in yazınlarından türetilen diğer sosyologların görüşleri bağlamında ele alıp tartışmak ilişkisel sosyolojiye dayalı bir ilişkisel mekânsal ortaya koyabilmek ardında Lefebvre ve Giddens’in kavramları ile yapı-failin unsurları çevre gerontolojisi bağlamında tartışılacaktır.

3.4.1. Lefebvre’nin Sosyolojisinde Mekân

H. Lefebvre çalışmalarında mekânı sadece fiziksel olarak ele almaz. Onun çalışmalarında mekân, düşünen, felsefi yönüyle tartışılabilen, tarihi geçmişiyile bütüncül olarak var olabilen bunun yanında sosyal ve siyasal pratikle ilişkili olan bir alan olarak karşımıza çıkmaktadır. Lefebvre mekân analizini yaparken felsefeden tarihe, fizikten metafiziğe, psikanalizden sanata, dilbilimden ilahiyata kadar çok geniş bir bakış açısıyla değerlendirme yapmaktadır. Bu geniş perspektiften mekân, mekânsal örgütlenme ve üretim tarzı arasında dönen hakimiyet ilişkilerinin yeniden üretimi ile ilgilidir (Saunders, 2005; 177). Bu yeniden üretim ilişkilerini anlayabilmek için Lefebvre mekânı üç temel boyutta ele alır: algılanan mekân, tasarlanan mekân ve yaşanan mekân. Bu üçleme,

mekânın nasıl deneyimlendiğini, üretildiğini ve dönüştürüldüğünü anlamak için aslında bir araç görevi görmektedir. Bu araç sayesinde mekânın sadece fiziksel bir gerçeklik olmadığını, aynı zamanda toplumsal, ekonomik ve kültürel dinamiklerle yeniden üretilen toplumsal bir mecra olduğu anlaşılabilmektedir. Böylece Lefebvre'nin mekânsal üçlemesi mekânın üretiminde ve kullanımında farklı aktörlerin ve süreçlerin nasıl etkileşimde bulunduğunu anlamaya yardımcı olur. Ayrıca, mekânın analizinde daha bütüncül bir yaklaşım sunarak, şehir planlaması, sosyoloji, coğrafya ve kültürel çalışmalar gibi disiplinler arası araştırmalara önemli katkılar sağlar. Lefebvre' e göre mekânı deneyimlemenin 3 unsuru vardır. Bunlar; algılanan mekân, tasarlanan mekân ve yaşanan mekandır. Kavramın saç ayağını oluşturan bu üçlü herhangi bir toplumdan veya üretim tarzından mekânın nasıl üretildiğini anlamamızı sağlar (Güneş, 2017).

Algılanan Mekân (Mekansal Pratik)

Algılanan mekân daha çok gündelik yaşam deneyimlerine odaklanmaktadır. Daha çok gündelik yaşamla ilişkili bir haldedir ve günlük yaşamda yapılan eylemlerin kent içinde var olmasına karşılık gelmektedir (Yetişkin, 2023). Sokaklar, binalar, parklar gibi somut ve herkes tarafından görülebilen mekânsal unsurlar bu kategoriye girer.

Tasarlanan Mekân (Mekân Temsilleri)

Mekânın, uzmanlar, planlamacılar, mimarlar ve diğer otoriteler tarafından tasarlanmış ve kavramsallaştırılmış halidir. Bu mekân, çoğunlukla teorik ve soyut bir nitelik taşır ve toplumsal düzenlemelerin, planlamaların, haritaların ve projelerin ürünüdür. Şehir planları, mimari çizimler, kentsel projeler ve politik düzenlemeler bu kategoride değerlendirilir. Mekân temsilleri hâkim bilgi, ideolojiyi bilgiyi dokularına yansıtır. Bu yansıtma yine bilgi ve ideoloji aracılığıyla gerçekleşir (Güneş, 2017). Tasarlanan mekân soyutu işaret ettiği için bu mekânda temsil edilen kodlar, semboller ve işaretler sosyal ve politik pratiklerin gündelik yaşama sirayet etmesi noktasında önemli rol oynamaktadır.

Yaşam Mekanları (Temsil Mekanları)

Bireylerin ve toplulukların mekânsal deneyimlerini, duygularını, sembollerini ve anlamlarını içerir. Burası, mekânın toplumsal ve kültürel anlamlarının en yoğun yaşandığı alandır. Bu mekân, kişisel ve kolektif deneyimlerin, anıların ve kimliklerin mekâna yansıdığı bir düzlemdir. Genellikle sanatsal, sembolik ve duygusal yönleriyle öne çıkar. Bir mahalledeki toplumsal ilişkiler, anılarla yüklü yerler, kültürel ve sembolik anlamları olan mekanlar bu kategoriye girer. Lefebvre temsil mekanlarını şu şekilde açıklamaktadır. *“Yaşanır, konuşur, duyumsal bir çekirdeği ya da merkezi vardır. Ego, yatak oda, konut ya da ev, meydan, kilise, mezarlık...Bu mekanlar tutku ve eylem yerlerini, yaşanan durumların yerlerini kapsar. Dolayısıyla zamanı doğrudan içerir (Lefebvre, 2014)”*.

3.5. Yapı-Fail İlişkisi Üzerinden Mekânın Değerlendirilmesi

Bu çalışmanın merkezinde çevresel gerontoloji yaklaşımının bir uzantısı olan “yaş dostu mekân/çevre” kavramsallaştırması yer almaktadır. Bir mekânın kapsayıcı, erişilebilir ve sürdürülebilir olması idealiyle hareket eden bu kavramsallaştırmayı bütünsel bir bakış açısıyla ele alabilmek ve görünen sosyal dünyanın arkasında yatan mekân-insan ilişkilerinden türeyen sosyal gerçekliği anlayabilmek için Giddens’in yapılaşma teorisi kapsamında bir çözümleme yapılacaktır.

Giddens (2013), kendisinden önce gelen sosyologların ortaya koyduğu geleneksel toplum kuramlarındaki düalizmi reddeder ve bu düalizmin teorik bir dönüşüm ortaya çıkarmayacağını belirtir. Çözüm önerisi olarak ise, birey-toplum (yapı/fail) karşıtlığı yerine, yapı-fail arasındaki ilişkide düşünömselliğin dikkate alınması gerektiğini savunur. Giddens’a göre fail, eyleme kapasitesine ve bu kapasitesi üzerine düşünebilme yeteneğine sahiptir. Fail, yapıdan etkilendiği gibi yapıyı da etkileme yeteneğine sahip tarihsel bir varlıktır. Bu tarihsel varlık, gerçekleştirdiği eylemlerinin farkında ve bilincindedir, yani yaptığı şeyleri refleksivite süzgecinden geçirir (Şen, Turguter, 2014).

Giddens'in göre, insan olmak hem kendi etkinlikleri için gerekçeleri olan hem de sorulduğunda bu gerekçeleri muhakemeye dayalı bir biçimde açıklayabilen, amaçlı davranan bir eyleyen/fail olmaktır (Giddens, 1999: 43). Dolayısıyla Giddens, birey yerine faili koyarak insani özneyi, bilgili ve bilinçli eyleyen olarak teorisinin merkezine alır. Giddens, fail formülasyonundan sonra eylem kavramına yönelir. İnsanların eylemlerinin

de «*Bilgi Stokları*» ve *Pratik Bilinçten*» etkilendiğini savunur. Kısaca fail bilgi stoklarından ve pratik bilincin imkânlarından faydalanarak gündelik hayatta eylemlerini yapar ve bunu yaparken de ‘yapı’dan etkilenir.

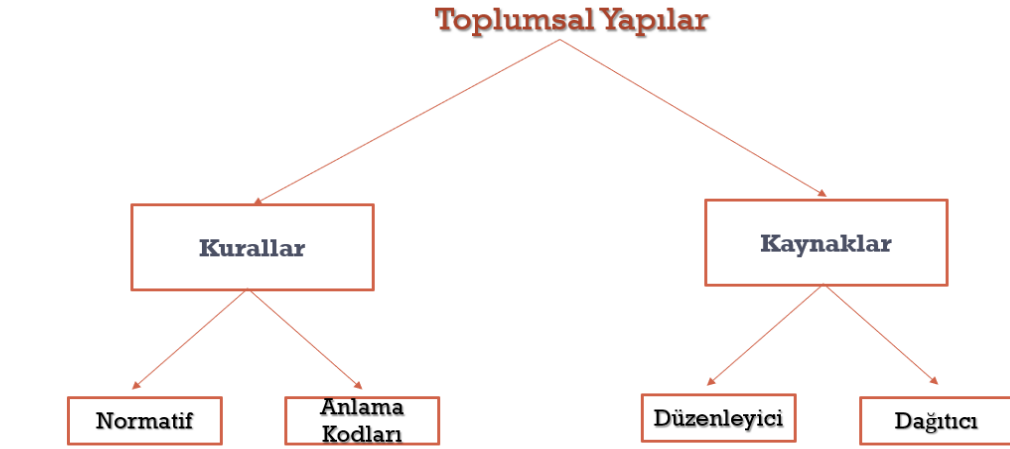
Yapılaşma teorisinde diğer sosyoloji okullarından farklı olarak güç ilişkilerine özel bir önem verilir. Giddens’ın teorisinde güç, failin istendik sonuçlar elde edebilmesini sağlayan yetenekleri harekete geçirme kapasitesi olarak tanımlanır. Bu bağlamda insan eyleminin dönüştürme kapasitesiyle yakından ilişkilidir. Giddens, gücü yapılaşma teorisinde fail ve yapı ile ele alarak, bu üç olguyu toplum bilimlerinin temel kavramları olarak görmektedir. İnsan olabilmek için fail, fail olabilmek için de güce sahip olmayı belirleyici şartlar olarak sunmaktadır. Giddens’ın göre güç, toplumsal etkileşim gerçekleşirken faillerin kendi aralarında ne kadar özerk ne kadar bağımsız olduğunu gösteren önemli bir kriterdir. Zira bu kriter, failler arasındaki ilişkilerde hem özerkliği hem de bağımlılığı varsayar ve özerklik/bağımlılığın toplumsal ilişkilerdeki yerini vurgular. Tüm toplumsal etkileşim (insan eylemi ile dönüştürme kapasitesi arasındaki mantıksal ilişkinin zorunlu bir sonucu olarak) güç kullanımını içerir. Sosyal sistemler içinde yer alan güç, egemenliğin yapısal özelliklerinden yararlanan ve bu özellikleri yeniden-üreten failler arasındaki özerklik ve bağımlılık ilişkileri olarak analiz edilebilir (Giddens, 1999: 56-58).

3.5.1. Toplumsal Yapı

Giddens yorumsamacı sosyolojinin ve geleneksel yapısalcı yaklaşımların bazı unsurlarını ele alarak bu kuramları sentezlemeye çalışır. Bu çabasının en önemli göstergesi ise yapılaşma kuramıdır. Yapılaşma kuramının iki ana aktörü yapı ve faildir. Bu iki aktör ise birbiri ile sürekli etkileşim içerisinde ve birbirlerinin yeniden üretimine katkı sağlamaktadır. Hem failden etkilenen hem de faili etkileyen bir aktör olarak yapının daha iyi anlaşılabilmesi ise aşağıdaki şekilde tablolastırılmıştır (Bkz. Şekil.3.6).

Şekil.3.6.

Toplumsal Yapının Unsurları.



Giddens' a göre fail yapı ikiliğini anlayabilmek için toplumsal yapıyı oluşturan unsurları derinlemesine incelemek gerekmektedir. Ona göre toplumsal yapı iki temel unsurdan oluşmaktadır. Bunlar kurallar ve kaynaklardır. Kaynaklar, düzenleyici ve dağıtıcı kaynaklar olarak iki başlık altında incelenmektedir. Dağıtıcı kaynaklar denildiğinde daha çok maddi kaynaklar akla gelmektedir ve bu kaynakların denetimde maddi dünya söz sahibidir. Düzenleyici kaynaklar ise dağıtıcı kaynakların tamamlayıcısı olarak düşünülebilir. Çünkü bu kaynaklar daha çok uzmanlaşmaya dayanmaktadır ve yönetim sistemleri gibi çeşitli alanlarda uzmanlık bilgisini kapsar.

Kurallar ise yine kendi içinde iki başlık altında incelenmektedir. Bunlar normatif kurallar ve anlama kodlarıdır. Normatif kurallar, toplum içinde yaşayan insanların davranışlarını yöneten kurallar bütünüdür. Anlama kodları ise bireyin toplumsal dünyayı anlamlandırmasına imkân sağlayan kurallardır.

Genel olarak toplumsal yapıyı oluşturan kaynaklar ve kurallar arasında bağlamı ele aldığımızda; kurallar toplumda var olan maddi kaynaklar, yönetsel/uzmanlık bilgisinin topluma nasıl dağılacakını, sınırlarının neler olacağını, sosyal sınıflara katkılarının neler olduğunu belirlemektedir.

3.5.2. Yapının İkiliği

Yapının ikiliği kavramı Giddens'in en önemli kavramlarından biri olarak kabul edilmektedir. Yapının ikiliği, yapının dönüşümlü olarak düzenlediği toplumsal eylem ya da davranışın hem aracı hem de sonucu olduğu anlamına gelir. Yapı ve fail ikili bir doğaya sahiptir ve doğaları gereği karşılıklı ilişki içindedir. Yapı ile eylem arasındaki bağlantı ise toplumsal pratikler aracılığı ile kurulur. Bu ise yapının ikiliğinin bir parçası olarak değerlendirilir (Layder, 1994: 189). Bu noktada aslında yapı ve failin birbirlerinden bağımsız iki öge olduğu fikrine karşı çıkmaktadır. Yani fail ve yapının birbirinden bağımsız iki ayrı öge olmadığı, bir düalizmi ifade etmediğini savunmaktadır. Failin yapıyı, yapının da faili etkilediğini ve etkileşimin karşılıklı olarak birbirlerinin eylemlerinden etkilendiğini ve eylemlerin hem nedeni hem de sonucu olduğunu savunmaktadır.

Şekil.3.7.

Yapı Fail Etkileşimi



Yapılı mekanlar olarak havalimanları, mekânın içerisindeki ilişkilerin yönünü belirleyen kurallar ve kaynaklara sahiptir. Bu bağlamda havalimanları hem ulusal hem de uluslararası yönetmelik ve kurallara tabidir. Bu noktada havayoluyla seyahat eden engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı kişilerin yardım almalarını sağlamak ve onları ayrımcılığa karşı koruyacak kuralları ve esasları belirlemek adına Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından “Engelli veya Hareket Kabiliyeti Kısıtlı Hava Yolu Yolcuları Talimatları” oluşturulmuştur. (Bu talimatlar Bu Talimat, 10/11/2005 tarih ve 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanuna, 14/10/1983 tarih ve 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanununa, 01/07/2005 tarih ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanuna, 10/09/2008 tarihli ve 26993 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren Sivil Hava Ulaşımına Açık Havaalanlarında Yer Alan Terminaller ile Sıhhi İşyerleri İçin İşyeri Açma ve Çalışma Ruhsatlarına İlişkin Yönetmelik (SHY-

33B)'ye, 05/07/2006 tarih ve 1107/2006 sayılı Avrupa Birliği Tüzüğüne ve 11/12/2009 tarih ve Doküman No. 30 Bölüm 1 sayılı ECAC Politik İlkeler Beyannamesine dayanılarak hazırlanmıştır (SHT-Engelsiz, 2015).

Aynı zamanda havalimanları uluslararası olarak IATA [International Air Transport Association] ve çeşitli uluslararası havacılık prosedürlerine tabi olarak hareket kısıtlılığı olan bireylere yönelik başta erişilebilirlik olmak üzere kapsayıcı ve sürdürülebilir çalışmalar yapmak, fiziki ve sosyal çevreyi bu yönetmelik, kural ve talimatlara uygun hale getirmekle mükelleftirler. Havalimanlarında yaşlılara yönelik yapılan çalışmalarda bu kural ve talimatlar çevresinde planlanmaktadır. Bu kurallar ve talimatlar havalimanı içerisindeki fiziki çevrenin nasıl yapılanması gerektiği belirleyerek aslında havalimanı içerisindeki kaynakların nasıl dağılacığı ve düzenleneceğine yönelik yol gösterici olabilmektedir. Yapılan düzenlemeler, bazı zorunlulukları beraberinde getirebildiği gibi bazı sınırlamaları da beraberinde getirmektedir.

Havalimanının tabi olduğu bu kurallar ve yönetmeliklerde yaşlıların incinebilir kesimler içinde ayrı bir değerlendirme öznesi olarak ele almaması yapının fail olarak yaşlılar üzerinde çeşitli etkilerle kendini gösterebilmektedir. Yaşlıların hareket kısıtlılığı olan bireyler altında değerlendirmeye alınması aslında yaşlıya olan bakış açısının bir yansıması olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu yansıma yaşlılar arasındaki çeşitliliği görmemizi engelleyen bir paravan gibidir. Çünkü bu bakış açısı tüm yaşlıları hasta ve engelli olarak ele almakta hasta-yaşlı ikililiği üzerinden hizmetlerin tasarlanmasını ve sunumunu sağlamaktadır. Yaşlılar içinde çeşitliliği barındırmaktadır ve kişinin yaşam seyri süresince elde ettiği deneyimler ve içinde yaşadığı, yaşlandığı toplumun kültürü gibi birçok farklı durumdan etkilenebilmektedir.

Yaş dostu havalimanı olma gayesinde İstanbul Havalimanında yaşlılara sunulan hizmetlere bakıldığında ise (bkz bölüm 4.4.) yapının baskısı altında bu hizmetleri sunduğu söylenebilir. IGA'nın kendi bünyesinde sunduğu genel hizmetlerde yaşlılara ayrıcalıklar tanınmasının dışında kalan hizmetlerin hareket kısıtlılığı olan bireylere yönelik tasarlanmış hizmetler olduğu ve bu kısıtlılıklar ve/veya hastalıklardan kaynaklanabilecek olumsuzlukları gidermeye yönelik olacak şekilde sunulduğu görülmektedir.

4. YAŞ DOSTU HAVALİMANI

Ulaşım, her yaştan insan için temel bir gereklilik olmakla beraber bağımsızlık, özerklik ve yaşam kalitesiyle ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır (Dickerson vd., 2017). Buradan hareketle *yaş dostu havalimanı*, büyüklüğüne bakılmaksızın tüm yaş gruplarına özellikle de yaşlılara çeşitli fırsatlar sunan, kapsayıcı ve erişilebilir bir ortam sağlayan havalimanıdır (Age Friendly Ireland, 2022). Yani başta yaşlılar olmak üzere tüm yaş gruplarının ihtiyaçlarına ve beklentilerine duyarlı bir şekilde tasarlanmış havalimanıdır. Bir havalimanının yaş dostu olabilmesi için evrensel tasarım ilkelerini benimsemenin ötesinde bireylerin fiziksel, duygusal ve sosyal ihtiyaçlarına da cevap verebilecek kapasitede olması beklenmektedir. Age Friendly Ireland (2022) tarafından hazırlanan yaş dostu havalimanı rehberinde bir havalimanının yaş dostu olabilmesi için bazı özellikler önerilmiştir. Bunlar;

- Yol boyunca her 100 metrede bir halka açık oturma alanları,
- Kullanıcı yoğunluğuna uygun sayıda erişilebilir ve rahat tuvaletler,
- Yaya geçişlerinde yeterli süre sağlayan sinyalizasyon sistemleri,
- Net, okunabilir ve erişilebilir yerleşim bilgileri ve işaretler,
- Aydınlatma, yürüme yolları ve park alanlarının yaş dostu standartlara uygunluğu,
- İhtiyaç duyulan diğer düzenlemelerin, yaşlıları aktif katılımıyla belirlenmesidir (Age Friendly Ireland, 2022).

Bir havalimanının yaş dostu olması, kullanıcılara erişim kolaylığı, stressiz bir imkânı, seyahat sırasında bireylerin bağımsızlığının arttırılması gibi avantajlar sağlayabilmektedir. Ayrıca havalimanının farklı ülkelerden yaşlı gezginler için tercih edilen bir destinasyon haline gelmesine imkân sağlayabilir.

Araştırma kapsamında saha çalışmasının gerçekleştiği İstanbul Havalimanı Türkiye'nin yaş dostu olabilme amacı içinde çalışmalar gerçekleştiren ilk havalimanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu gayede IGA, havalimanı içerisinde çeşitli hizmetler sunmakta, paydaşlarla ortaklıklar kurmakta ve gelecek hedefleri belirlemektedir. Bu bölümde araştırmanın gerçekleştiği sahanın özelliklerini detaylı olarak ortaya koyabilmek ve çıktılarını daha doğru bir şekilde değerlendirebilmek adına ilk olarak yaş dostu havalimanı bir sosyal sorumluluk projesi mi? Bir zorunluluk mu? Sorusuna yanıt aranmıştır.

Akabinde İstanbul Havalimanı'nın genel yapısında söz edilmiş, havalimanının sürdürülebilirlik ve kapsayıcılık hedeflerinden bahsedilmiştir. Sonrasında ise İGA bünyesinde sunulan yaş dostu hizmetlere değinilmiş olup Dünya'dan örnekler detaylandırılarak bu bölüm tamamlanmıştır.

4.1. Yaş Dostu Havalimanı Bir Sosyal Sorumluluk Projesi mi? Bir Zorunluluk mu?

Havalimanlarının yaş dostu hale getirilmesi, sadece bir iyileştirme veya sosyal sorumluluk projesi olmanın ötesinde; hukuki, ekonomik ve toplumsal bir zorunluluk olarak ele alınmalıdır. Demografik değişim, uluslararası düzenlemeler ve kullanıcı deneyimlerinden elde edilen kanıta dayalı tasarım ilkeleri bu dönüşümün temelini oluşturmaktadır. Bu hususta Arun vd. (2022) 4 temel yaklaşımın benimsenmesi gerekliliğinin altını çizmektedir. Bunlar; *Mevcut Düzenlemeler ve Hukuki Zorunluluklar Üzerinden Hareket Etmek*, *Yaşlı Yolcular İçin Kanıta Dayalı Tasarım Stratejileri Geliştirmek*, *Operasyonel ve Ekonomik Perspektiften Değerlendirmek*, *Kullanıcı Odaklı Hizmet ve Teknoloji Çözümleri Sunmak* olarak sıralanabilir. Bu 4 temel yaklaşım aşağıda detaylandırılmıştır.

Mevcut Düzenlemeler ve Hukuki Zorunluluklar Üzerinden Hareket Etmek

Yaş dostu havalimanları için mevcut uluslararası yasal çerçeveler ve standartlar bulunmaktadır. Ancak, birçok havalimanı bu standartları karşılamayı bir maliyet unsuru olarak görmesinden dolayı uygulamada birtakım sınırlılıklar ortaya çıkabilmektedir. Bu sınırlılıkları aşma noktasında öne çıkan hukuki çerçeveler ise aşağıda sıralanmıştır;

- **Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi (Convention on the Rights of Persons with Disabilities (CRPD))**
- **Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü (International Civil Aviation Organisation Standartları:** Annex 9 ve Doc 9984, havaalanı terminallerinin erişilebilirliği konusunda detaylı yönergeler sunmaktadır (ICAO, 2025).
 - **ICAO Annex 9 – Facilitation:** Havalimanlarının herkes için erişilebilir olması gerektiğini belirtmektedir.
 - **ICAO Doc 9984 – Accessible Air Transport Manual:** Havalimanı tasarımında yaşlılar ve engelliler için kapsayıcı önlemler alınmasını zorunlu kılmaktadır.

- **ABD Engelliler Yasası (The Americans with Disabilities Act (ADA)) ve DOT (US Department of Transportation) Yönetmelikleri:** Amerikan Ulaştırma Bakanlığı (DOT), havalimanlarının yaşlılar ve engelliler için erişilebilir olmasını zorunlu kılar (DOT, 2025). Görme engelliler için dokunsal yüzeyler, akustik yönlendirme ve yüksek kontrastlı işaretler standart hale getirilmiştir. Örneğin, Los Angeles (LAX) ve San Francisco (SFO) havalimanlarında dokunmatik haritalar ve sesli yönlendirme sistemleri bulunmaktadır (<https://www.transportation.gov/airconsumer/disabilitybillofrights>).
- **Avrupa Birliği Mevzuatı (EC 1107/2006):** bu mevzuata göre Avrupa'daki havalimanları, yaşlı yolcular için zorunlu olarak yardımcı hizmetler sunmak zorundadırlar.
- **Türkiye'deki Mevzuat:** Engelliler Hakkında Kanun (5378) ve Erişilebilirlik Yönetmeliği, kamu yapılarının erişilebilir olmasını zorunluluk haline getirmektedir. Ancak, havalimanlarında yaş dostu tasarım halen eksik bir alan olarak kalmaya devam etmektedir. Bu eksiliği aşabilmek için Türkiye'de Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü ve ilgili kurumlar, yaş dostu havalimanı standartlarını zorunlu hale getiren bir yönetmelik hazırlamalıdır. Havalimanları için erişilebilirlik denetimleri sıklaştırılmalı, yaptırımlar artırılmalıdır.

Yaşlı Yolcular İçin Kanıta Dayalı Tasarım Stratejileri Geliştirmek

Yaşlılar, bilişsel ve fiziksel farklılıkları nedeniyle standart havalimanı tasarımlarından en çok etkilenen gruplardan başında gelebilmektedir. Bu nedenle yaş dostu havalimanı tasarımı gerçekleştirilirken kanıta dayalı tasarım ile yaş dostu düzenlemeler yapılması elzemdir. Buradan hareketle temel problemler ve çözüm önerileri ise aşağıda sunulmuştur.

- Uzun yürüme mesafeleri → Daha sık dinlenme noktaları ve akıllı ulaşım çözümleri
- Karmaşık yönlendirme sistemleri → Daha sezgisel mimari ve sade yönlendirme işaretleri
- Yüksek ses seviyeleri ve stres faktörleri → "Sessiz Terminal" konsepti ve özel bekleme alanları
- Dijital hizmetlere erişim zorluğu → Yaşlılar için "Dijital Asistan Noktaları"

Sunulanlar ışığında havalimanlarında kullanım sonrası değerlendirme çalışmaları yapılmalı ve yaşlı yolcuların hangi alanlarda zorlandığı bilimsel olarak incelenmelidir. Evrensel Tasarım prensipleri temel alınarak yeni terminaller inşa edilmeli ve mevcut olanlar yenilenmelidir. Sonrasında ise yolcu gözlemleri ve anketler aracılığıyla en sık karşılaşılan zorluklar belirlenmeli kullanıcı deneyimine dayalı tasarım çalışmalarıyla oluşabilecek bilişsel yükü azaltan mekân organizasyonları uygulamaya konulmalıdır.

Operasyonel ve Ekonomik Perspektiften Değerlendirmek

Havalimanları genellikle yaş dostu tasarımları maliyetli olarak görse de artan yaşlı nüfus bu tür düzenlemelerin ekonomik olarak da zorunlu hale geldiğini göstermektedir. Yaş dostu havalimanı yatırımları, doğrudan turizm gelirlerini artıracak bir strateji olarak görülmelidir. Havalimanları ve özel sektör iş birliğiyle yaşlı yolculara özel hizmet paketleri geliştirilmelidir.

Kullanıcı Odaklı Hizmet ve Teknoloji Çözümleri Sunmak

Havalimanlarında hizmet kalitesi ve teknoloji kullanımı, yaşlıların havalimanı içerisinde bağımsızlığını sağlayabilmek açısından oldukça önemlidir. Yaşlılar için sıra beklemeyi azaltacak, havalimanı kullanımı aşamasında stres düzeyini düşürecek imkanların ortaya konması seyahat deneyimi açısından önemli bir yer kaplayabilmektedir. Bu çerçevede Japonya ve Singapur havalimanlarında olduğu gibi yolcu asistanları ve "gönüllü rehberler veya golf arabaları, yürüyen bant sistemlerinin etkin kullanımı olumlu sonuçlar verebilmektedir. Buna ek olarak sesli yönlendirme sistemleriyle görme engeli olan ve bilişsel zorluk yaşayan yaşlılar, bileklik gibi giyilebilir teknolojilere veya cep telefonlarına havalimanı içinde yer yön bulmaya yardımcı navigasyon sistemlerinin entegre edilebilir ve dijital destek asistanlarıyla hizmetler çeşitlendirilerek tüm yaşlıları kapsayan hizmetler çeşitlendirilebilir.

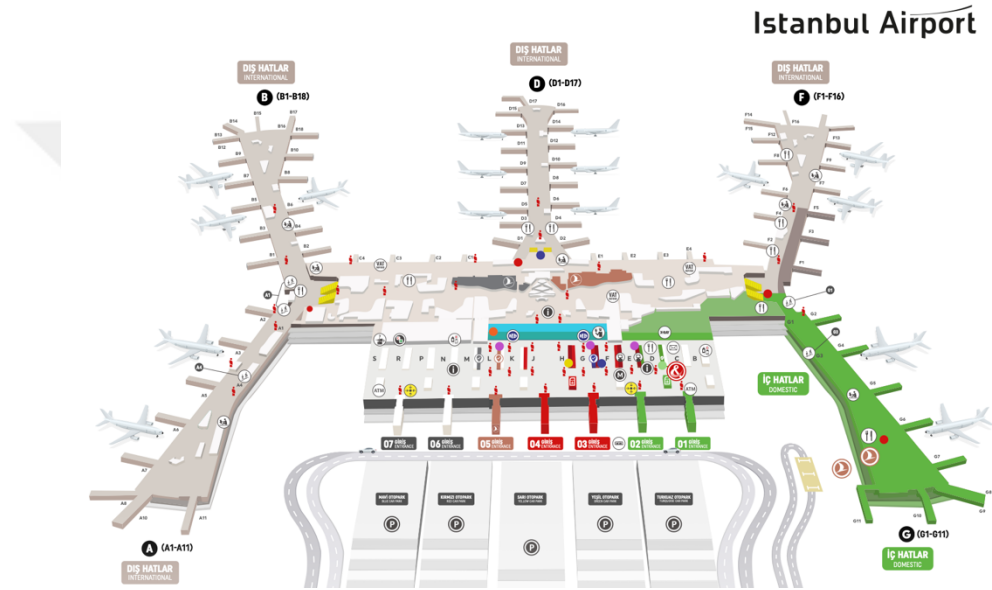
4.2.İstanbul Havalimanının Genel Yapısı

Türkiye’de hava yolculuğunun genişlemeye yönelik ilk adımları İstanbul’da 1953 yılında Yeşilköy Havalimanı’nın açılmasıyla hız kazanmıştır. 01 Ağustos 1953 yılında hizmete açılan Yeşilköy Havalimanı, 1983 yılında fiziki şartlarında yapılan iyileştirmeler sonucunda kapasitenin çeşitli olanakların artması ve modern görünümün sağlanmasıyla

Atatürk Havalimanı adıyla faaliyetlerini sürdürmüştür (DHMİ, 2024). Atatürk Havalimanı'nın 2000 yılında tamamlanan genişletme ve yenileme çalışmaları sonucunda kapasitesi 25.500.000 dış hat ve 12.800.000 iç hat olmak üzere toplam 38.200.000 yolcu/yıl'a çıkartılmış ancak Yeni İstanbul Havalimanının 2019 yılında hizmete geçmesi ile, Atatürk Havalimanı İç hat ve Dış hat terminalleri tarifeli yolcu trafiğine kapatılmıştır (DHMİ, 2024). İstanbul Havalimanı giden yolcu krokisi ise görsel.4.1'de sunulmuştur.

Görsel.4.1.

Yeni İstanbul Havalimanı Krokisi (Giden Yolcu)



Kaynak: THY Terminal Haritaları <https://www.turkishairlines.com/tr-int/istanbul-havalimani/terminal-haritalari/>

Yeni İstanbul Havalimanı [YİH] şehir merkezinden 35 kilometre mesafede, şehrin kuzey yönünde (Bolat & Durmaz, 2020) ve İstanbul'un Arnavutköy ilçesine bağlı bir konumda yer almaktadır. 2018 tarihinde gerçekleştirilen ilk uçuşun ardından Yeni İstanbul Havalimanı tam kapasite ile hizmet vermeye 6 Nisan 2019 tarihinde başlamıştır (İGA, 2024). YİH, dört yapım aşamasıyla modüler olarak planlanmıştır (Durmaz, 2017). Tamamlanan birinci faz kapsamında, 3'ü bağımsız toplam 5 pist ve 90 milyon yolcu kapasiteli terminal binası ile hizmet vermekte olan YİH tüm fazları tamamlandığında yıllık 200 milyon yolcu kapasitesiyle 300'den fazla destinasyona uçuş imkânı sunacak şekilde planlanmıştır (DHMİ, 2024). Yeni İstanbul Havalimanı'nın güncel durumuna baktığımızda ise toplam 1 milyon 400 bin metrekarelik alanda ana terminal binası, üç

bağımsız pist, hava kontrol kulesi ve destek tesisleriyle hizmetlerini sürdürmekte buna ek olarak içinde 181 alışveriş alanı, 114 yeme-içme alanı, 1 milyon araç park kapasitesiyle hizmet verme imkanını bünyesinde barındırmaktadır (İGA, 2023). İGA (2023)' nın web sayfasından erişilen güncel bilgilere göre ise tam olarak faaliyete başladığı 06.04.2019 yılından 28.04.2024 yılına kadar toplamda 277.263.861 yolcuya ev sahipliği yapmış ve 315 farklı noktaya 1.888.545 uçuş Yeni İstanbul Havalimanı'ndan gerçekleştirilmiştir. Yeni İstanbul Havalimanı faaliyete başladığı yıllardan itibaren sürdürülebilir ve kapsayıcı adımlar atma çabası içindedir. Bu çabaların bir ürünü olarak 2021 yılında yaş dostu havalimanı olma yönünde adımlar attığı görülmektedir. Bu motivasyondan hareketle çeşitli sivil toplum kuruluşlarıyla ve üniversitelerle iş birlikleri kurarak çalışmalar yapmaktadır. Yazının devamında ilk olarak İstanbul Havalimanında sürdürülebilirlik ve sürdürülebilirlik hedefleri, ardından kapsayıcı mobilité hizmetleri ve havalimanında sunulan mevcut yaş dostu hizmetlerden detaylı olarak bahsedilmiştir.

4.3.Havalimanında Sürdürülebilirlik ve Sürdürülebilirlik Hedefleri

Sürdürülebilirlik hem Dünya'da hem de Türkiye'de son yıllarda tartışılan önemli konulardan birisidir. En genel anlamıyla “devamlılık” olarak tanımlanan sürdürülebilirlik kaynağın tüketilmeyecek ve zarar vermeyecek şekilde kullanılması anlamına gelmektedir (Karakuş, 2023). Kavramsal olarak çok geniş bir içeriğe sahip olan sürdürülebilirlik, işletmelerin veya ülkelerin ekonomik, çevresel ve sosyal süreçlerini etkileme potansiyelini içinde barındırmaktadır. Günümüzde pek çok kurum ve kuruluş bu konuyu önemsemekte ve her yıl faaliyetlerini değerlendirebilmek için düzenli olarak sürdürülebilirlik raporları yayınlamaktadır. Böylece işletmeler bu raporlar aracılığıyla faaliyetlerinin ekonomik, çevresel ve sosyal yönlerini kamuoyuna iletebilmektedir (Ertan, 2018). İstanbul Havalimanı İşletmesi (İGA)'da faaliyet göstermeye başladığı 2019 yılından beri her yıl düzenli olarak sürdürülebilirlik raporu yayınlamakta ve web sayfasında açık erişim olarak kamuoyu ile paylaşmaktadır. Bu başlık altında bu raporlar 2019 yılında başlanarak incelenmiştir. Ancak İGA' nın yayınlamış olduğu bu raporlar çok geniş bir kapsama sahip olduğu için sadece sosyal etki yönü detaylı olarak değerlendirilmiştir. Genelden özele bir bakış açısıyla tüm incinebilir kesimler için sosyal sürdürülebilir çalışmalar ve gelecek hedeflerinden yaşlılar özelinde yapılan sürdürülebilir çalışmalar ve gelecek hedeflerine doğru bir perspektif ile raporlar incelenmiş ve

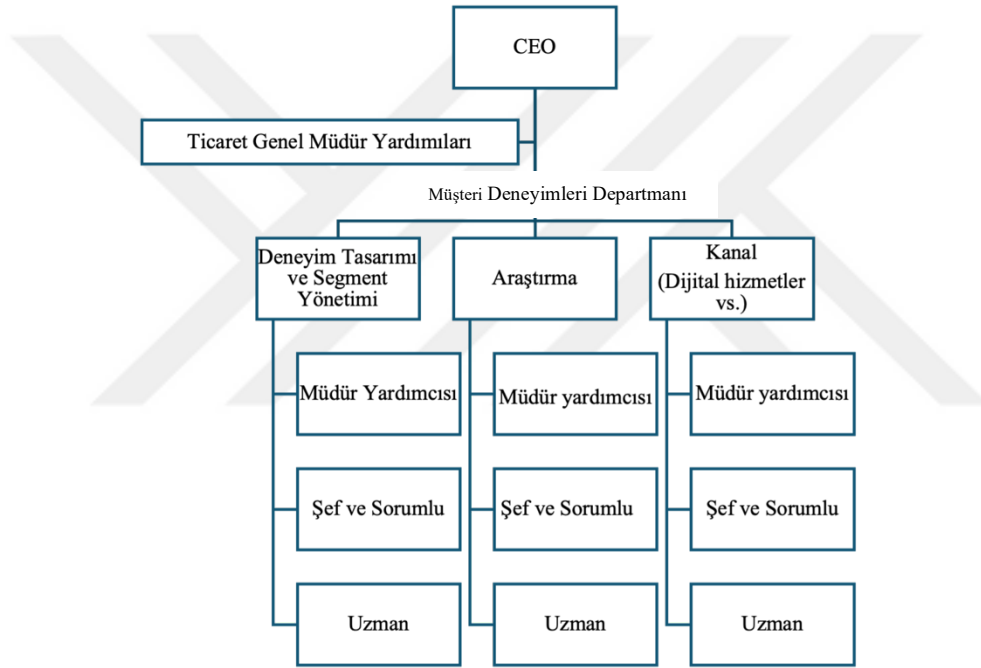
değerlendirilmiştir. İGA tarafından yayınlanan 2019 yılı sürdürülebilirlik raporuna bakıldığında sosyal sürdürülebilirlik bağlamında ilk adımların atıldığı görülmektedir. Engelsiz havalimanı projesi, yerel halk ile diyalogun güçlenmesi ve toplumsal cinsiyet eşitliğinin gözetilmesi gibi ana konular başta olmak üzere çeşitli projeler hayata geçirilmiştir (İGA, 2019). 2020 yılı raporuna bakıldığında ise sosyal sürdürülebilirlik açısından farklı durumlar ön plana çıkmaya başlamıştır. Bunlardan birincisi sosyal sorumluluk projelerinin müşteri memnuniyeti başlığı altında sunulmaya başlamasıdır. Bu bağlamda engelsiz havalimanı ve toplumsal cinsiyet eşitliği projelerine ek olarak geri dönüşüm, aile ve çocukları kapsayan projelere yönelik sosyal sorumluluk çalışmaları yapılmaya başlanmıştır (İGA, 2020). Ayrıca Havalimanımızdaki reklam envanterinin %10'luk bir kısmını; sürdürülebilirlik, kurumsal sosyal sorumluluk, kalkınma, sağlık, eğitim, kültür ve sanat alanında kâr amacı gütmeyen sosyal proje ve organizasyonlara destek amaçlı kullanıldığı, 2020 yılı içerisinde bu alanda gerçekleştirilen yayın desteklerinin maddi karşılığı 6 milyon TL'yi geçtiği belirtilmektedir. Genel olarak bakıldığında 2020 yılı raporuna göre çocuk ve aile dostu havalimanı, herkes için kapsayıcı hizmetler "İGA cares yanında" temalarının ön plana çıktığı görülmektedir. Yine bu rapor ile işletmenin gündemine erişilebilirlik konusunun daha çok girmeye başladığı görülmektedir. Bu anlamda Aile, Çalışma ve Sosyal Hizmetler Bakanlığından erişilebilirlik sertifikası alındığı raporda vurgulanmaktadır. Hem 2019 hem de 2020 yılında yayımlanan raporlara bakıldığında yaşlılar özelinde bir değerlendirme veya eylemsel bir adıma rastlanılamamış 65 yaş ve üzerinde bulunan yolcuların hareket kısıtlılığı olan yolcular kategorisinde değerlendirildiği düşünülmektedir.

2021-2022 sürdürülebilirlik raporlarına bakıldığında ise, sürdürülebilirlik alanında yapılan çalışmaların kapsamının 2019-2020 yılı raporlarına kıyasla oldukça genişlediği görülmektedir. Çevresel ve sosyo-ekonomik eylemlerin yanında sosyal kapsayıcılığa yönelik çalışmaların kapsamının da gelişmeye başladığı görülmektedir. Buradan hareketle "*Türk Misafirperverliği*" konsepti altında ortaya çıkarılan ana ve alt segmentler belirlenmiş ve bu segmentlere yönelik hizmetler tasarlanmıştır. Bunlar; çocuk ve aile dostu havalimanı, erişilebilirlik hizmetleri (farklı engel gruplarına yönelik), yaş dostu hizmetler, Z jenerasyonu, hayvan dostu havalimanı, uluslararası, iş insanları ve premium yolculara özel tasarlanmış hizmetler ve uygulamalardır (İGA, 2023). Bu bağlamda yaşlılar özelinde hizmetlere yönelik ilk adımları bu rapor bağlamında görülmeye

başlandığını söyleme yanlış olmayacaktır. 2023 yılı sürdürülebilirlik raporuna bakıldığında ise sosyal kapsayıcılık bağlamında sürdürülebilirliği sağlayabilmek adına 2020, 2021 ve 2022 yıllarında başlatılan hizmetlerin bir kısmının sürdürüldüğü bir kısımdan vazgeçildiği bir kısmının ise kapsamının genişletilmeye çalışıldığı görülmektedir. Buradan hareketle “Kapsayıcı Mobilite Hizmetleri” altında Müşteri Deneyimi Tasarımı ve Segment Yönetimi birimi oluşturulmuştur (İGA,2023). Bu birimin yapısı ise aşağıdaki gibi görselleştirilmiştir (bkz. Şekil.4.1).

Şekil.4.1.

İGA Organizasyon Şeması



Kaynak: İGA, 2023.

Müşteri deneyimleri departmanı tarafından sunulan hizmetler ise 8 segment altında toplanmıştır. Bunlar

- I. Çocuk ve Aile Dostu Havalimanı
- II. Erişilebilirlik Hizmetleri (İGA Yanımda)
- III. Yaş Dostu Hizmetler
- IV. Z Jenerasyonu
- V. Global Yolcular
- VI. İş İnsanları

VII. Hayvan Dostu

VIII. Premium Yolcular

Şeklinde ele alınmakta ve segment yönetimleri bu başlıklar altında gerçekleştirilmektedir (İGA, 2023).

4.4.Havalimanında Kapsayıcı Hizmetler

Kapsayıcı ve katılımcı bir tasarım anlayışına uygun olarak planlanan kentler ve mekanlar, toplumda yaşayan yaşlı, hamile, çocuk, engelli gibi farklı gruplar tarafından özel bir tasarım veya eklemelere ihtiyaç duyulmadan kullanıma imkân sağlayabilmektedir (İnalhan, 2020). Yaşlılar açısından bakıldığında ise hangi çevre içerisinde olursa olsun onların gündelik yaşama katılımı, sosyal ilişkilerin sürdürülmesi, etkileşim içinde oldukları yapıli çevreye ne düzeyde erişebildiği ve kullanabildiği ile orantılıdır (Tutal, 2016). Yani evrensel tasarımın ne ölçüde uygulanabildiğiyle bağlantılıdır. Evrensel tasarım, tüm grupların ‘erişilebilirliğini’ sağlama amacını taşır; bu, ‘yaşlılar için iyi olan her şey herkes için iyidir’ anlamına gelir (Silverstein & Turk ,2015). Buradan hareketle evrensel tasarım ve bütüncül kapsayıcı bir yaklaşım, yaşlanma sürecinin her aşamasında farklı düzeylerde yeti kullanımına sahip bireyleri göz ardı etmeden karşılaşılabilecekleri çeşitli durumlara uygun bir sosyal-fiziksel çevre oluşturmayı hedefler. Bu anlayış, potansiyel tüm kullanıcıların ihtiyaçlarını ve beklentilerini merkeze alarak yaşlıların katılımını sağlar ve bağımsız, hak temelli bir kullanım sunmayı amaçlayan planlama ve tasarım süreçlerine aracılık edebilir. Bu noktada akademisyenler, sivil toplum kuruluşları, belediyeler, bakanlıklar gibi hizmet sunan farklı paydaşların hak temelli çalışmalar ekseninde süreçlere dahil edilmesi hizmet sağlayıcılar açısından kapsayıcı bir perspektif oluşmasına yardımcı olabilir (İnalhan, 2020). İstanbul Havalimanı sürdürülebilirlik raporları incelendiğinde buna benzer bir yaklaşımla farklı paydaşların kapsayıcılığı sağlayabilmek açısından süreçlere dahil edildiği görülmektedir. Bu bağlamda yazının devamında havalimanı özelinde kapsayıcılığa yönelik adımlardan bahsedilecek olup bu adımların olumlu veya olumsuz etkileri analiz kısmında değerlendirilip tartışma başlığı altında detaylı olarak tartışılacaktır.

Bu kapsamda yine İGA sürdürülebilirlik raporları incelendiğinde, işletmenin havalimanında misafir memnuniyetini sağlayabilmek ve farklılaşan ihtiyaçlara cevap verebilmek güvenli, refaha dayalı bir yolculuk deneyimi hedeflemekte bunu yaparken dijitalleşmeyi önemli bir şekilde konumlandırmaktadır. Kapsayıcılık slogan olarak “İstanbul Havalimanında Hep Beraberiz” anlayışını benimseyen işletme sunulan kapsayıcı hizmetleri 3 ana fonksiyon ile yönetmektedir. Bunlar; müşteri deneyimi tasarımı ve segment yönetimi, müşteri deneyimi araştırma ve iç görü yönetimi, kanal yönetimi ve dijital dönüşüm olarak belirtilmiştir. (İGA, 2023). Bu 3 fonksiyon aşağıda detaylandırılmıştır.

- **Müşteri Deneyimi Tasarımı ve Segment Yönetimi:** Kapsayıcılığı sağlayabilmek açısından bir üst başlıkta belirtilen 8 yolcu segmenti ve 25 alt segment ile farklılaşan ihtiyaçlara odaklanılmaktadır. Bu segmentler kapsamında farklı engel grupları, üniversite öğrencileri, yaşlılar, evcil hayvanlı misafirler ve iş insanları gibi kullanıcılar ile bir araya gelerek saha gezileri ve kalitatif araştırmalar gerçekleştirildiği 2023 sürdürülebilirlik raporunda belirtilmektedir. Ayrıca benimsenen Türk misafirperverliği konsepti kapsamında personel tüm temas noktalarında davranış setleri, eğitim programları sağlanarak konseptin kalıcılığı ve devamlılığı için çalışmalar gerçekleştirilmektedir. Ayrıca misafir deneyimini olumsuz etkileyebilecek sorunların çözümü için “*master plan*” oluşturularak müşteri memnuniyetinin artırılması hedeflenmektedir. (İGA, 2023). Ancak bu segment yönetimi kapsamında yaşlı yolcular özelinde kurum içerisinde çalışanlar ve paydaşları kapsayan bir eğitim seti veya programına rastlanılamamıştır.
- **Müşteri Deneyimi Araştırma ve İç Görü Yönetimi:** Bu kapsamda ise yürütülen çalışmalar yoluyla mevcut çalışmalar hakkında paydaş görüşleri alınmakta ve gelişim alanları sağlanmaya çalışılmaktadır (İGA, 2023).
- **Kanal Yönetimi ve Dijital Dönüşüm:** Sosyal kapsayıcılığı sağlayabilmek adına geleneksel yöntemlerinde içinde yer aldığı 19 farklı iletişim kanalının havalimanında kullanıldığı sürdürülebilirlik raporlarında belirtilmektedir. Yine rapor incelendiğinde web mobil ve sosyal medya kanallarını da içeren iletişim ağları aracılığıyla şikayetler ve diğer başvuruların alındığı ve bunların analiz edildiği görülmektedir (İGA, 2023).

Tüm bu anlatılanlar ışığına bir havalimanının yaş dostu olabilmesi noktasında bütüncül bir bakış açısıyla erişilebilirlik ve kapsayıcılığın sağlanmasının önemli bir yer tuttuğu söylenebilmektedir.

4.5. İstanbul Havalimanında Yaşlılara Yönelik Sunulan Hizmetler

Yeni İstanbul Havalimanı işletmesi IGA tarafından havalimanını kullanan bireylere geleneksel hizmetlerin yanında incinebilir kesimlere yönelik sunulan hizmetler havalimanına yapılan gözlemler ve kuruluşa ait web sayfası üzerinden incelenmiştir. Bu incelemeler sonucunda IGA işletmesinin kapsayıcı ve sürdürülebilir hizmetleri sunabilmek ve havalimanının erişilebilirliğini arttırabilmek amacıyla bazı konseptler altında hizmetlerini sınıflandırdığı görülmektedir. Bu hizmetler; çocuk ve aile dostu havalimanı, gençler için havalimanı, yaş dostu havalimanı, evcil hayvan dostu hizmetler, iş insanları için deneyim ve engelli bireylere yönelik olarak IGA yanında vb. gibi başlıklar altında sunulmaktadır (IGA, 2024). Her bir konseptin üzerine tıklandığına ise o konseptte yönelik hizmetler listelenmektedir. Bu bağlamda 65 yaş ve üzeri yolcuların seyahat deneyimlerini iyileştirme amacıyla 14 farklı başlık altında hizmetler sunulmaktadır. Bu hizmetler uygulama ve ihtiyaca göre 6 ana başlık altında sınıflandırılmıştır. Bunlar;

1. Ulaşım hizmetleri
2. Asistanlık ve danışmanlık hizmetleri
3. Özel ihtiyaçlara yönelik dinlenme odaları
4. Özelleşmiş ihtiyaç alanları
5. Sağlık hizmetleri
6. IGA tarafından sunulan hizmetlerden indirimli yararlanma imkanları

Şeklinde sınıflandırılabilir.

Ulaşım Hizmetleri

Havalimanını kullanan 65 yaş ve üzeri kullanıcılar web sayfası üzerinden ulaşım sekmesini tıkladıklarında karşılarında taksi, İstanbul Elektrik Tramvay ve Tünel [İETT], metro ve Havaist olmak üzere 4 farklı ulaşım imkânı ve bu imkanların kullanılmasını kolaylaştıran imkanlar çıkmaktadır. Ancak bu sekmede sadece tekerlekli sandalye

kullanıcılarına yönelik özelleşmiş kullanım seçeneklerinden bahsedilmekte olup genel bilgiler sunulmaktadır.

Asistanlık ve Danışmanlık Hizmetleri

Asistanlık ve danışmanlık hizmetlerinin kapsamı incelendiğinde 65 yaş üstü bireylerin engelli ve hasta bireylerin ihtiyaç duyduklarında kullanabildikleri tekerlekli sandalye hizmetlerinden faydalanabildiği belirtilmektedir. Buna ek olarak sadece yaşlılara destek olması için görevlendirilen sarı yelekli destek personeli hizmet vermektedir. Ancak web sayfası incelendiğinde sarı yelekli destek personelinin görevleri ve nitelikleri detaylı olarak belirtilmediği görülmektedir.

Görsel.4.1.

65 yaş ve üstü yolculara hizmet sunan sarı yelekli destek personeli.



Kaynak: İGA, 2024.

Özel İhtiyaçlara Yönelik Dinlenme Odaları

Bu hizmet YİH bünyesinde iki başlık altında sunulmaktadır. Bunlar, *yetişkin alt değiştirme odaları* ve *çok özel misafir odalarından* oluşmaktadır. Yetişkin alt değiştirme odalarında, alt değişim ihtiyacı duyan yolcular için yüksekliği ayarlanabilir yatak ünitelerine ve ostomy (bağırsak) torbası ile seyahat eden misafirlerimiz için stoma lavaboları bulunmaktadır (Bkz.Görsel.4.2). Buna ek olarak yolcuların ihtiyaç duyduklarında bu odalara rahat ulaşım sağlayabilmesi için odaların havalimanı içerisinde

nerede bulunduğunu gösteren görseller yine web sayfası aracılığıyla sunulmaktadır (Bkz.Görsel.4.3).

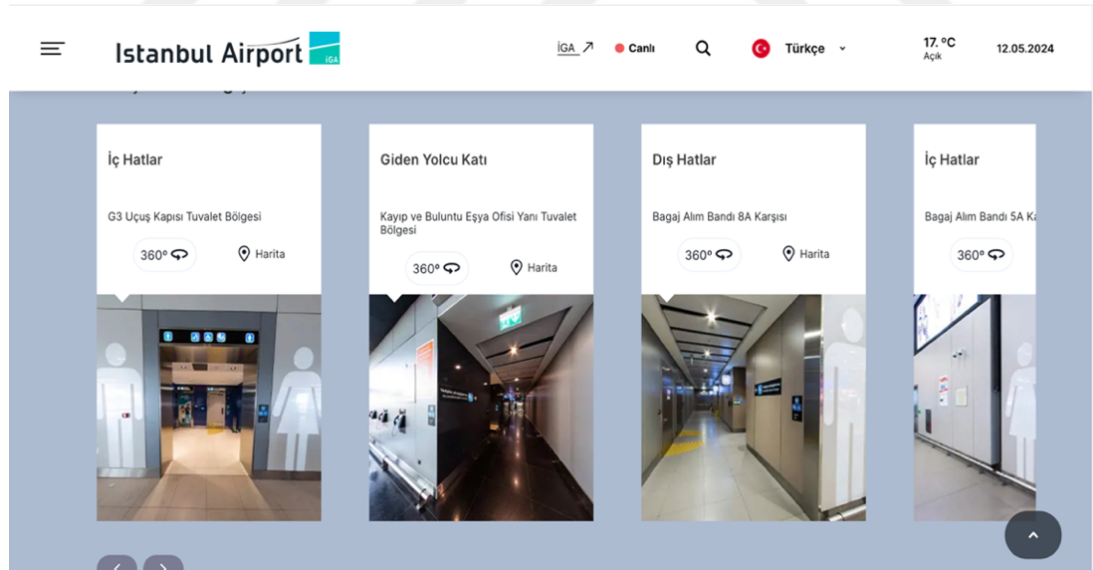
Görsel. 4.3.

Yetişkin alt değiştirme odası.



Kaynak: İGA, 2024.

Görsel.4.4. Yetişkin Alt Değiştirme Odalarının Havalimanı İçindeki Konumları.



Kaynak: İGA, 2024.

Özel İhtiyaç Alanları

İYH bünyesinde özel ihtiyaç alanlarında sunulan hizmetler; özel yolcu hizmet noktası, özel misafirle için yemek alanı, Parkinson hastaları için görsel engel uygulamaları şeklinde sunulmaktadır.

Sağlık Hizmetleri

İYH ve İGA bünyesinde havalimanı içerisinde yer alan eczanelerde 65+ kullanıcıların ihtiyaçları olması durumunda ücretsiz tansiyon ölçümü hizmetlerini kapsamaktadır.

İGA Tarafından Sunulan Hizmetler

İGA yani Yeni İstanbul Havalimanı işletmesi tüm yolcularına sunduğu ücretli hizmetleri 65 ve üzeri yolcular için indirimli sunmaktadır. Bu bağlamda 65 yaş ve üzerinde yer alan kullanıcılar bazı hizmetlerden ücretsiz bazı hizmetlerden ise %35 indirimli olarak bu hizmetler faydalanabilmektedir. Bu hizmetler ise şu şekilde sıralanabilir,

- **İGA Fast Track:** 65 yaş ve üzeri kullanıcıların daha az prosedürden geçerek, bekleme sürelerini azaltarak uçuş yapılacak olan kapıya geçmelerini sağlayan bir hizmettir. Bu İGA tarafından 65 yaş ve üzeri kullanıcılara ücretsiz olarak sunulmaktadır.
- **İGA Buggy:** Buggy duraklarından başlayarak rota üzerinde ilerleyen buggy araçlarının 65+ misafirlerimiz ücretsiz sunulmasını kapsamaktadır.
- **İGA Lounge:** Dinlenme alanları, açık büfe yiyecek içecek alanları, terası ve daha birçok olanağı ile misafirlerimize hizmet veren İGA Lounge 65 yaş üstü kullanıcılara %35 indirimli sunulmaktadır.
- **İGA Bagaj Sarma:** İGA tarafından 65 yaş üstü kullanıcılara %35 indirimli olarak sunulan bir diğer hizmet, Bagajları ve kişisel eşyaları güvenli ve hijyenik yöntemlerle koruma altına alan İGA Bagaj Sarma hizmetidir. Bu hizmet havalimanını kullanan 65 yaş üstü bireylere %35 indirimli sunulmaktadır.
- **İGA Sleepod:** Havalimanını kullanan bireylere uyuma imkânı sunan İGA Sleepod kabinleri 65 yaş üstü bireylere %35 indirimli sunulmaktadır (İGA, 2024).

4.6.Uluslararası Yaş Dostu Ulaşım Merkezleri Örnekleri

4.6.1. İrlanda Shannon ve West Havalimanları Örneği

İrlanda, Shannon Havalimanı ve İrlanda West Havalimanı Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından tanınan "Yaşlı Dostu Havalimanı" olarak akredite olan ilk havalimanlarıdır. Havalimanları, Yaşlı Dostu İrlanda girişimi ve yerel yönetimlerle iş birliği yapılarak DSÖ'nün "Affiliated Programme" kapsamında ağı dahil ettiği yaş dostu mekanlardan birisidir. Bu kapsamda yaşlı kullanıcılarla görüşmeler gerçekleştirmiş ve binaların erişilebilirliğini artırmak için çeşitli denetimler yapmıştır.

Bu denetimler, oturma yerleri, tabelalar, kaldırımlar, otopark ve tuvaletler gibi pek çok unsuru kapsamakta olup, havalimanlarının yaşlı dostu hale getirilmesi için gerekli iyileştirmeleri belirlemiştir. Örneğin, İrlanda West Havalimanı'nda;

- Ekstra oturma yerleri,
- Yetişkin ve engelli değiştirme tesisleri,
- Yeni yol bulma tabelaları,
- Kapalı biniş basamakları,
- Özel oturma alanları ve iyileştirilmiş taşıma ekipmanları gibi yenilikler eklenmiştir. Bu geliştirmeler, havalimanlarının daha erişilebilir ve kullanıcı dostu olmasını sağlamıştır.

(<https://www.irelandwestairport.com/news/ireland-west-airport-and-shannon-airport-become-first-who-age-friendly-airports-in-the-world>).

Shannon Havalimanında ise, verilen hizmetler ise şu şekilde sıralanabilmektedir;

- PRM desteği, hareket kısıtlılığı olan yaşlı bireylere yönelik ihtiyaç halinde yardım edebilecek destek ekibi oluşturulmuştur. Bu ekip havayolu şirketleri ile bağlantı halindedir. Ayrıca rezervasyonlu veya rezervasyonsuz olarak sabah 05.00 ile gece 00.00 arası bu hizmetleri sağlayabilmektedir.
- Otopark hizmeti, terminalin hemen önündeki kısa süreli otoparkta yaşlılara uygun park alanları bulunduğu belirtilmektedir. Yaş dostu olarak belirlenmiş, her alanda renkli olarak ayrılmış ve 3 taraflı tabela bulunan 4 alan bulunmaktadır.

Görsel.4.5.

Yaşlılar İçin Özel Park Alanı Görseli



Kaynak: Age Friendly Ireland, 2022

- Taşınabilir infüzyon pompaları/ostomiler gibi tıbbi cihazlara sahip yolcuların, güvenlik taraması sürecinde ek mahremiyet gibi ek gereksinimleri oluşturabilir. Havalimanı güvenlik ekibinin, yolcuları taşınabilir infüzyon pompaları, ostomiler ve diğer tıbbi cihazlarla tarama konusunda tam eğitimli personelden oluştuğu bildirilmektedir. Böylece özel gereksinimi olan yolculara destek hizmeti kolaylaşabilmektedir.
- Tuvaletler, yürüyen merdivenler/ asansörler yaşlıların kolay bulabileceği şekilde sesli ve görsel olarak kolay bulunabilir hale getirilmiştir.
- Shannon Havaalanı'nda, havaalanı içinde kullanılmak üzere ücretsiz tekerlekli sandalyeler mevcuttur. Buna ek olarak engelli yaşlılar istedikleri takdirde İrlanda'da kaldığınız süre boyunca kullanmak üzere bir tekerlekli sandalyeyi havalimanından kiralayabilir. Bunu hizmet için ise web sayfası üzerinden iletişim bilgileri detaylı olarak paylaşılmaktadır.
<https://www.shannonairport.ie/age-friendly-airport/>)

Bu bağlamda temel motivasyon yaşlı insanların seyahat ederken karşılaştıkları zorlukların azaltmak olmuştur. Bu iki havalimanı bu amaç doğrultusunda yaşlı kullanıcıların ihtiyaçlarını ele alıp onlara uygun çözümler ortaya koyabilme çabasına girmiştir. Gerçekleştirilen bu proje, İrlanda'daki yaş dostu havaalanı modelinin

uluslararası alanda yayılmasına yönelik bir örnek teşkil etmektedir. Havalimanlarının yaşlı dostu olarak tanınması sadece yaşlı kullanıcıların deneyimlerinin geliştirilmesinde rol oynamamaktadır ayrıca İrlanda'yı yaşlılar için daha çekici bir destinasyon haline getirmekte ve yerel ekonomiye de katkıda bulunabilir. Bu proje, yerel yönetimlerin ve Yaşlılar Konseylerinin iş birliğiyle yürütülmüştür. Bundan sonra gelecek olan ve yaş dostu olma gayesini içinde barındıran havalimanları için de örnek teşkil edecek bir model sunmaktadır.



5. METOT

Bu bölümde çalışmanın metodolojisi hakkında bilgiler detaylı olarak sunulmaktadır. Araştırmada hangi yöntemsel yaklaşımın tercih edildiği ve tercih nedeni ardından oluşturulan araştırma modeli, katılımcılar, veri toplama araçları ve uygulanması, verilerin analizi, araştırmanın kapsamı, sınırlılıkları ve etik bakımdan izlenen ilkeler detaylı olarak ele alınmıştır.

5.1. Nitel Araştırmanın Özellikleri ve Uygunluğu

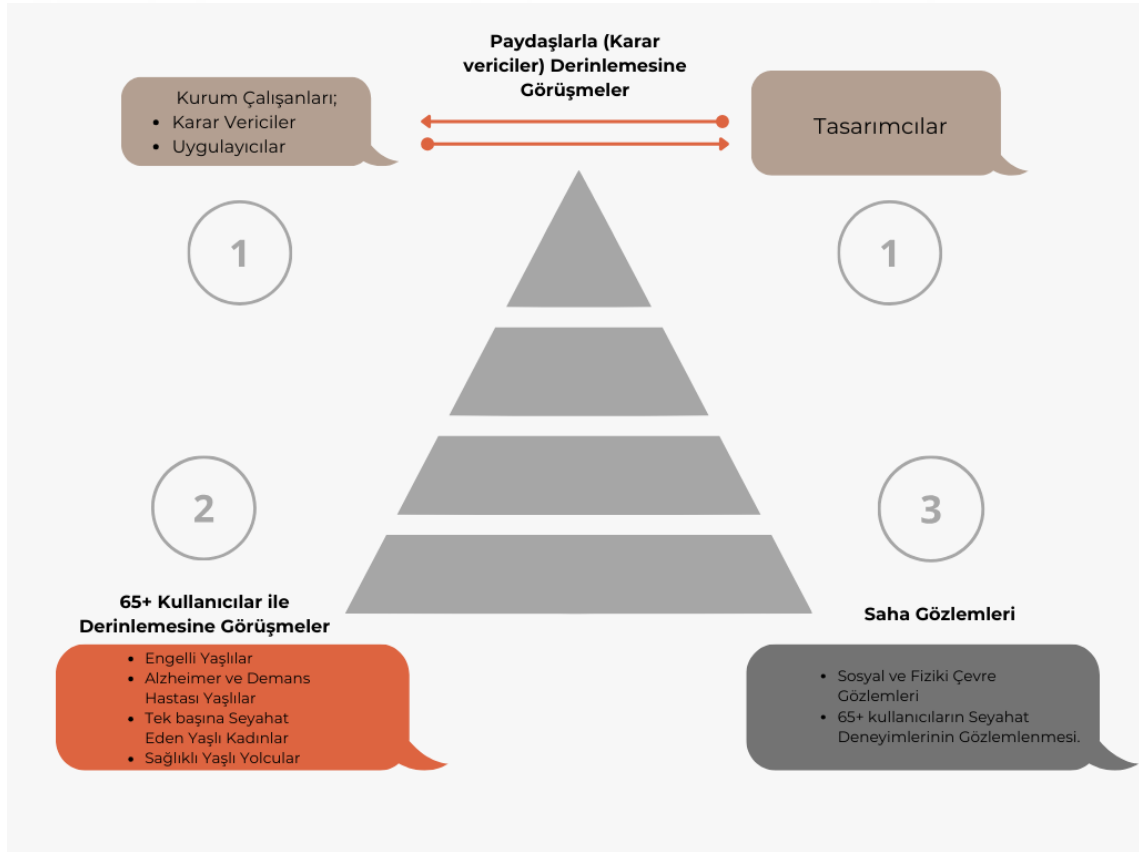
Dünya nüfusunun yaşlanma eğilimi, son yıllarda tüm kıtalarda hızla artmıştır. Küresel bağlamda gerçekleşen yaşlanma eğilimi, yaşlı nüfusun yaşam kalitesini yükseltmek ve yaşamlarını daha iyi hale getirmek amacıyla yaş dostu çevrelere olan ihtiyacı arttırmıştır. Yaş dostu çevreler, yaşlıların daha bağımsız, sağlıklı ve katılımcı bir yaşam sürmelerini teşvik eden fiziksel ve sosyal çevrelerdir. Buna dayanarak, yaş dostu bir sosyal ve fiziki çevrenin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine nasıl etkiler yarattığını ve bu etkilerin sosyal dünyada karşılığını anlayabilmek adına nitel araştırma deseninden faydalanılarak tasarlanmıştır. Nitel araştırmada bir gerçekliği anlamaya çalışırken genel eğilim, meseleye “özelere yakın durarak ve içeriden biri olarak” yaklaşmaktır (Kuş, 2012). Aynı zamanda olayları ve olguları doğal ortamları içinde betimleyerek katılanların bakış, açılarını anlamak ve yansıtmak üzerine odaklanan tümevarımsal bir araştırma yaklaşımıdır. (Yıldırım ve Şimşek, 2008). Bu tez çalışmasında nitel araştırma modellerinden eylem araştırması olarak tasarlanmaktadır. Eylem araştırmaları uygulamalarda yaşanan sorunlara etkin çözümler üretmek amacıyla uygulayıcıların kendi başlarına ya da araştırmacıların yardımıyla uygulama sürecini incelemelerine dayanır (Şimşek, 2018).

Nitel araştırmalarda nesnel bir doğrunun yakalanamayacağı bilinse de inandırıcılığı arttırmada bazı teknikler kullanılabilir (Palteki, 2023). Bu tekniklerden biri de triangülasyon yani üçgenleme tekniğidir. Üçgenleme, toplanan verilerin doğruluğunu arttırmak için bir şeye çoklu bakış açısı ile bakmak anlamına gelir (Neuman, 2014, 166). Sosyal bilimlerde bilgi elde etme yöntemleri, tek bir kaynağa dayalı bilginin yetersiz olduğu durumlarda üçgenleme tekniği ile geliştirilmeye başlanmıştır. Araştırmacılar, bir

konuyu daha derinlemesine anlayabilmek ve daha güvenilir sonuçlara ulaşmak için çok kaynaklı verilere ihtiyaç duyarlar. Bu nedenle, üçgenleme tekniği, bilimsel çalışmaların temel bir bileşeni haline gelmiştir. Nitel araştırmalarda, verilerin üçgenlenmesi için genellikle odak grup görüşmeleri, bireysel görüşmeler ve gözlemler gibi farklı teknikler kullanılır (Işık ve Semerci, 2019) Bu yaklaşım, çalışılan konunun çok boyutlu bir şekilde ele alınmasını ve daha kapsamlı bir anlayışın oluşturulmasını sağlamaktadır. Bu hedef doğrultusunda triangülasyon sağlayabilmek için bir model oluşturulmuştur (bkz. Şekil.5.1).

Şekil.5.1.

Araştırma Metodunun Tasarımı.



Tasarlanan modele göre farklı kademelerde çalışan, sosyal gerçekliğe farklı konumlardan bakış açılarına sahip paydaşlarla derinlemesine görüşmeler ve gözlemler yoluyla veriler toplanmıştır. Böylece havalimanının sosyal, fiziksel çevresinin ve uygulanan hizmetlerin yaşlıların seyahat deneyimlerine etkisini ve bu etkilerin toplumsal boyuta nasıl tesir ettiği anlaşılmaya çalışılmıştır.

5.2.Katılımcılar

Katılımcıların seçiminin yapıldığı alanın çerçevesini Yeni İstanbul Havalimanı oluşturmaktadır. Derinlemesine görüşmelere başlanmadan önce incelenmek istenen mekânın doğal akışını gözlemleyebilmek ve birey-çevre ilişkisini anlayabilmek açısından çeşitli zamanlarda katılımcı gözlemlerin yapılmış ve gözlemler sırasında notlar alınmıştır. Bu gözlemlere derinlemesine görüşmeler esnasında da devam edilmiştir. Daha sonrasında mülakatlara başlanılmıştır. Havalimanı fiziki yapısı ve kullanıcı yoğunluğu düşünüldüğünde büyük, belirsiz ve karmaşık bir yapı olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle çok düzeyli örnekleme ile katılımcılara ulaşılmıştır. Kurum çalışanları ve tasarımcılar ile yapılan görüşmeler için katılımcılara kartopu örnekleme, derinlemesine mülakatlar için seyahat eden 65 ve üzeri bireylere ise amaçlı örnekleme ile ulaşılmıştır. Bu doğrultuda İstanbul Havalimanı işletmesi (İGA) kurum çalışanlarına ulaşabilmek için araştırmanın amacına uygun olarak ilgili departmanda görev alan ilk katılımcı belirlenmiş ve daha sonra katılımcıların önerdiği kişilerle bağlantı kurularak bu döngüde görüşmeler sürdürülmüştür. Kurumun ilgili departmanında farklı kademelerde görev alan çalışanlardan veri toplama süreci doyum noktasına ulaşana kadar devam etmiştir. Sorulara verilen cevaplar retorikleşmeye başlaması, mevcut temaların içerik açısından yeterli derinliğe ulaşması ve farklı katılımcı gruplarından benzer bulguların elde edildiği fark edildiği noktada verilerin doygunluğa ulaştığı düşünülüp görüşmeler sonlandırılmıştır. Bu kapsamda müşteri deneyimleri departmanında bağlı olarak incinebilir kesimler ve yaşlılara yönelik hizmetleri tasarlayan ve bu gruplara yönelik araştırmaları gerçekleştiren Müdür yardımcıları şef ve sorumlular ve havalimanı içerisinde operasyon süreçlerinde görev yapan çalışanlarla derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Buradan hareketle 2 müdür yardımcısı, 2 şef ve sorumlu, 2 operasyon çalışanı olmak üzere 6 personel ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Ayrıca IGA tasarım ve Dizayn Direktörlüğünden 1 kıdemli müdür yardımcısıyla da derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Böylece IGA bünyesinde görev yapan ve yaş dostu segmenti ile ilgili çeşitli noktalarda görevler üstlenen toplam 7 personel ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırma tasarımı aşamasında derinlemesine mülakatlar için belirlenen gruplar üst düzey yöneticiler, müdür yardımcıları ve uzmanlar olarak belirlenmiştir. Ancak üst düzey yöneticilerin iş yoğunlukları nedeniyle uygun olamamaları ve yapılan gözlemler, anahtar kişilerle ön

görüşmeler sonucunda özellikle yaş dostu segmenti bağlamında sunulan hizmetlerin tasarımların ve uygulama aşamalarının müşteri deneyimleri departmanı müdür yardımcıları, şef ve sorumlular kanalıyla gerçekleştiği belirlenmiştir. Bu nedenle derinlemesine mülakatlar bu personeller ile önceden randevu alınarak sessiz ve görüşmenin akışını etkilemeyecek bir alanda gerçekleştirilmiştir. Tüm bunlara ek olarak yapılan saha gözlemlerinde operasyon sürecinde yönlendirme bilgilendirme (Ask me personeli olarak adlandırılmaktadır.), buggy hizmeti, fast track hizmeti gibi IGA hizmet sunumunda bu alanlarda çalışan personel ile görüşme yapılmasına karar verilmiştir. Çünkü yapılan saha gözlemleri sonucunda bu personelin sahada yaşlılar ile en çok etkileşime giren personel olduğu tespit edilmiştir. Ancak personelin iş yoğunluğu, tercihen görüşmek istememesi gibi nedenlerden dolayı sadece yönlendirme ve bilgilendirmede görev alan 2 personel ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Görüşmelere başlanmadan önce sahada görev alan operasyon çalışanlarına uygun farklı bir yarı yapılandırılmış soru formu hazırlanmıştır. Bu kişilerle mülakatlara başlanmadan önce birim amirleri aranarak sözel olarak izin alınmış olup kişilerden alınan aydınlatılmış onam sonrasında görüşmelere başlanmıştır. Böylece yaş dostu hizmetlerin planlaması ve sunumunda kapsayıcılığın ne ölçüde sağlanabildiği belirlenmeye çalışılmıştır.

Derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilen bir diğer grubu ise İstanbul Havalimanını kullanarak seyahat eden 65 yaş ve üzerindeki katılımcılar oluşturmaktadır. Bu bağlamda iç hatlar terminali giden yolcu bölümünü kullanan 5 kadın 4 erkek olmak üzere 9 katılımcı ve gelen yolcu bölümünü kullanan 1 kadın 2 erkek 3 katılımcı olmak üzere toplam 12 katılımcı ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Dış hatlar terminalinde ise benzer şekilde, giden yolcu bölümünü kullanan 6 kadın 4 erkek olmak üzere 10 katılımcı ve gelen yolcu bölümünü kullanan 1 kadın 1 erkek 2 katılımcı olmak üzere toplam 12 katılımcı ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar seçilirken dikkat edilmesi gereken bazı noktalar belirlenmiştir. Bunlardan birincisi yaşlılar arasındaki çeşitliliğin sağlanmasıdır. Bunu sağlayabilmek için 65 yaş ve üstü kullanıcılar arasında yer alan engelli yaşlılar, Alzheimer ve/veya demans hastası yaşlılar, tek başına seyahat eden yaşlı kadınlar, tek başına seyahat eden erkekler ve sağlıklı yaşlılarla görüşmeler yapılarak daha kapsayıcı bir perspektif ile katılımcı seçimine özen gösterilmiştir. Ancak bu hedeflenen grup içerisinde Alzheimer veya Demans hastası bir yaşlı veya yakınına ulaşılmadığı için görüşme gerçekleştirilememiştir. Ayrıca katılımcılar seçilirken cinsiyet

ve yaşı gruplarının dağılımının da dengeli olmasına dikkat edilmiştir. Katılımcı seçiminde dikkat edilen bir diğer husus ise havalimanının kullanım alanlarına göre yolcuların izleyeceği yollar ve prosedürler farklı olabileceği için kullanıcı deneyimlerinin de farklılık gösterebileceğidir. Havalimanına gelip oradan seyahat edecek yolcular ve buna karşın havayolu ile havalimanına gelen ve seyahatini tamamlayıp havalimanından ayrılan yolcuların farklı deneyimlere sahip olabileceği düşünülmektedir. Bu deneyimleri anlayabilmek için görüşmeler yapılırken sadece 65 giden yaş ve üstü yolcularla değil aynı zamanda gelen yolcularla da görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılara ait sosyo demografik özellikler bulgular bölümünde detaylandırılmıştır.

Bu kapsamda 7 İGA personeli ve 24 altmış beş yaş ve üzeri kullanıcı olmak üzere toplam 31 katılımcı ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Görüşme süreleri ise katılımcılara göre değişiklik göstermiştir. İGA personelleri ile gerçekleştirilen görüşmeler minimum 21 dakika maksimum 50 dakika sürmüştür. 65 yaş ve üzeri kullanıcılarla yapılan görüşmeler ise minimum 16 dakika maksimum 32 dakika sürmüştür.

5.3. Veri Toplama Tekniği ve Uygulanması

Yapılan çalışmada veriler iki farklı teknikle toplanmıştır. Bunlardan birincisini katılımcı gözlemler sırasında elde edilen ve araştırmacı tarafından toplanan gözleme dayalı notlar oluşturmaktadır. İkincisini ise mülakat tekniği ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucunda elde edilen veriler oluşturmaktadır. Derinlemesine görüşmeler için yarı yapılandırılmış soru formları oluşturulmuştur. Yarı yapılandırılmış soru formlar araştırmanın amacı ve yapılan literatür incelemeleri doğrultusunda araştırmacı tarafından hazırlanmıştır. Sorular inşa edilirken önce konu başlıkları belirlenmiş ve bu başlıklara uygun sorular hazırlanmıştır. Bu veri toplama tekniği, araştırmacıya ihtiyaca ve görüşmenin seyrine göre yeni sorular ekleme veya var olan sorulardan bazılarının çıkarılması/değiştirilmesine imkân sağladığı (Şimşek, 2018) için tercih edilmiştir. Buradan hareketle görüşmenin akışına, araştırmacının ve katılımcının zamanına bağlı olarak bazı sorular eklenmiş bazı sorular ise çıkarılmıştır. Tüm bu anlatılanlar kapsamında toplam 5 farklı yarı yapılandırılmış soru formu hazırlanmıştır (bkz. Ek.1, Ek.2, Ek.3, Ek.4 ve Ek.5). Bunlardan birincisi 65 yaş ve üzeri kullanıcıların havalimanı deneyimlerini anlamak

amacıyla, diğer soru formları ise havalimanı bünyesinde sunulan yaş dostu hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek adına havalimanı personele yönelik hazırlanmıştır. Ancak 4 farklı kademede personel ile görüşüldüğü için her kademe için ortak konu başlıkları ve ortak soruları içeren ancak farklılıkları derinlemesine anlayabilmek adına görev alanına göre farklı soruları içeren yarı yapılandırılmış soru formları hazırlanmıştır. Konular ve gruplara göre dağılımı ise Tablo.5.1’de sunulmuştur.

Tablo.5.1.

Konu Dağılımı Matrisi

Hedef Grup/ Alt Grup	1.Konu (Fiziki Çevre)	2.Konu (Sosyal Çevre)	3. Konu (Hizmetler)	4. Konu (Dahil Etme ve Anlama)	5. Konu (Tasarım)	6. Konu (Değerlendirme)
Yaşlılar (65+)	X	X	X			
Havalimanı Yöneticileri	X	X	X	X		X
Havalimanı Uzman, Şef, Sorumlular	X	X	X	X		X
Operasyon Çalışanları	X	X	X	X		
Tasarımcılar				X	X	X

Tablo.2’de sunulan konu dağılımı matrisi, çalışmada belirlenen hedef grupların ve alt grupların incelenmesine yönelik olarak ele alınan ortak ve özgün konu başlıklarını detaylı şekilde göstermektedir. Matrisin hazırlanmasında temel amaç, farklı hedef gruplar arasında karşılaştırmalı bir analiz yapabilmektir. Bu bağlamda, fiziksel çevre, sosyal çevre ve hizmetler gibi bazı konu başlıkları, birden fazla grup için ortak olarak belirlenmiştir. Bu durum, her grubun aynı temalar üzerinden nasıl farklılaştığını ya da benzeştiğini analiz edebilmek adına önem taşımaktadır. Yaşlıların (65 yaş ve üzeri) havalimanı deneyimlerine dair algıları, fiziksel çevre, sosyal çevre ve hizmetler açısından değerlendirilirken, aynı konular havalimanında çalışan personelin (yönetici, uzman, şef ve saha çalışanları) perspektifinden de ele alınmıştır. Bu kıyaslama, kullanıcı deneyimlerinin sunulan hizmet ve tasarım stratejileri ile ne ölçüde örtüştüğünü anlamayı hedeflemektedir. Aynı zamanda, farklı gruplara özgü gereksinimleri ve dinamikleri anlamak amacıyla, hedef gruplar arasında konu başlıklarında çeşitlendirmeye gidilmiştir.

Örneğin, tasarım ve değerlendirme gibi başlıklar yalnızca tasarımcı grubuna özgü detaylı sorularla incelenmiştir. Bu şekilde hem ortak yönler üzerinden kıyaslama yapma hem de grup özelindeki detayları derinlemesine anlama imkânı sağlanmıştır.

Bu yaklaşım, araştırmanın bütüncül bir çerçevede ele alınmasını sağlamış ve elde edilen verilerin hem yatay (gruplar arası) hem de dikey (grup içi) analizlerine imkân tanımıştır. Dolayısıyla matris hem çalışmanın metodolojik çerçevesini hem de analiz sürecine yönelik yapı taşlarını açık bir şekilde sunmaktadır.

5.4. Analiz

Gerçekleştirilen saha çalışması sonucunda toplanan veriler betimsel ve tematik bir analiz ile incelenmiştir. Gözlem ve araştırmacı notlarının düzenlenmesinin ardından görüşmecilerden toplanan sesli veriler her katılımcı için ayrı olmak üzere kişilerin mahremiyeti göz önünde bulundurularak anonimliği sağlayacak biçimde deşifre edilmiş ve yazılı belgeler haline getirilmiştir. Daha sonra 65 yaş ve üstü kullanıcılar yaptıkları yolculuğun niteliğine, cinsiyetine ve görüşülme sırasına göre kodlanmıştır.

Dış hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden yaşlı kadınların “D” ilk harf olacak şekilde D.K.1, D.K.2, D.K.3, D.K.4, D.K.5, D.K.6 şeklinde yaşlı erkekler ise D.E.1, D.E.2, D.E.3, D.E.4 şeklinde kodlanmıştır. İç hatlar terminalinde de benzer bir sistematik izlenmiş İ.K.1, İ.K.2, İ.K.3, İ.K.4, İ.K.5, İ.E.1, İ.E.2, İ.E.3, İ.E.4 şeklinde kodlanmıştır. Gelen yolcu bölümünde seyahat eden yaşlılar ise “G” ilk harf olacak şekilde kadınlar G.K.1, G.K.2 şeklinde yaşlı erkekler ise G.E.1, G.E.2 ve G.E.3 olacak şekilde kodlanmıştır.

Çalışanlar ise yaptıkları işin niteliğine göre, yöneticiler “Y” harfi ile başlayarak Y-Y-1, Y-H-2 şeklinde, tasarımcı “T” harfi ile başlayarak T-H-1 şeklinde, uzman, şef ve sorumlu olarak çalışanlar “Ç” harfi ile başlayarak Ç-H-1, Ç-N-2 şeklinde, operasyonda çalışan karşılama ve yönlendirme personeli ise “K” harfi ile başlayarak K-Y-1 ve K-Y-2 şeklinde kodlanmıştır. Bir sonraki aşamada transkripsiyonu sağlanan dokümanlar kodlara göre düzenlenmiştir. Daha sonra araştırmanın amacı ve konusu dahilinde temalaştırma yapılmıştır. Ardından toplanan verilerden elde edilen bulgular sunulmuş ve

yorumlanmıştır. En son aşamada ise katılımcıların ifadeleri diğerleriyle karşılaştırılıp yorumlanarak sosyal dünya anlaşılmaya çalışılmıştır. Bu aşamalar aşağıda ver alan zaman cetvelinde görselleştirilmiştir (bkz. Şekil.5.2).

Şekil. 5.2.

Analiz Aşamalarının Sıralaması



5.5. Araştırmanın Kapsamı

Araştırma, İstanbul Havalimanı özelinde gerçekleştirildiği için 65 yaş ve üzeri katılımcıların iç hatlar veya dış hatlar terminalini kullanarak giden veya gelen yolcu olarak seyahat ediyor olması gerekmektedir. Ayrıca aktarmalı yolcularda araştırmanın kapsamına dahil edilerek görüşmeler gerçekleştirilmiştir. 65 yaş ve üzeri kullanıcıların seyahat deneyimlerini derinlemesine anlayabilmek, gözlemler yapabilmek adına tüm yolcularla seyahat süreçleri içerisinde ve havalimanı sınırlarında görüşmeler gerçekleştirilmiş olup seyahatini tamamlayıp havalimanından ayrılan kişiler araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Bunun dışında en az bir ana dili Türkçe olan katılımcılar araştırma kapsamına alınmış olup diğer kullanıcılar kapsam dışı bırakılmıştır. Saha sürecine başlamadan önce gerekli olan izinler İGA'dan alınmıştır. Bu nedenle derinlemesine mülakatlar yapılırken sadece İGA işletmesine bağlı olan çalışanlar araştırma kapsamına dahil edilmiş olup İGA işletmesinin devrettiği işletmelere bağlı personel ve havayolu personelleri araştırma kapsamı dışında bırakılmıştır. Buna karşın saha çalışması sırasında yapılan gözlemler sonucu yaşlı yolcular ile en çok etkileşime

giren çalışan gruplarından birinin İGA' nın operasyon çalışanları olduğu fark edilmiştir. Gözlemler ışığında operasyon çalışanları, araştırma tasarımı sırasında görüşülmesi planlanan grup içerisinde yer almamasına rağmen danışman hocanın da uygun görüşleri doğrultusunda araştırma kapsamına alınmış ve yarı yapılandırılmış soru formu (bkz. EK.7) saha çalışması esnasında hazırlanarak bu grup ile derinlemesine mülakatlar gerçekleştirilmiştir.

5.6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu bölümde, araştırmanın sınırlılıklarına değinilmiş olup, sınırlılıklar iki maddede değerlendirilmiştir. Bunlar;

- I. Veri toplama süreci öncesinde
- II. Veri toplama aşamasında karşılaşılan sınırlılıklardır.

Veri toplama süreci öncesinde, veri toplama işlemlerine başlanabilmesi için İstanbul Havalimanı İşletmesi (İGA)'nden gerekli olan resmi izinlerin alınması yaklaşık 4 ay sürmüştür. İzin alma sürecinin uzun olması, araştırmanın planlanması ve uygulanması aşamalarında zaman yönetimi açısından sınırlılığa neden olmuştur.

Veri toplamada sırasında ise araştırmanın tamamlanabilmesi açısından 3 farklı sınırlılıkla karşılaşmıştır. Bunlardan ilki operasyon çalışanlarıyla (Taşıma hizmetleri, transfer hizmetleri, karşılama yönlendirme hizmetleri vs.) iş yoğunlukları nedeniyle mesai saatleri içerisinde görüşmenin oldukça zorlayıcı olmasıdır. Bu sınırlılığı aşma noktasında bireylerle mesai bitiminde görüşmeler yapılmak istenmiş ancak büyük bir çoğunluğu mesai sonrası eve ulaşma süreleri uzun olduğu gerekçesiyle görüşme yapmaya sıcak yaklaşmamışlardır. Veri toplama aşamasında karşılaşılan bir diğer sınırlılığı ise dış hatlar giden yolcu terminalinde ortaya çıkmıştır. Dış hatlar terminalinde pek çok biniş kapısı güvenlik gerekçesiyle camlı bölmeler ile ortak alanlardan ayrılmaktadır. Bu alanların girişinde havayolu yer hizmetlerine bağlı görevliler giriş çıkışları kontrol etmektedir. Araştırmacı saha çalışması öncesinde almış olduğu izin belgelerini ve yaka kartını bu görevlilere ibraz etmesine rağmen havayolu şirketleri izin vermediği için bu alanlarda bekleyen yolcularla görüşmelerin gerçekleştirilememesi kullanıcılara ulaşmada önemli bir sınırlılık oluşturmıştır. Bu sınırlılığı aşmak için dış hatlar terminali özelinde daha çok

ortak kullanım alanlarında katılımcılara ulaşılmaya çalışılmıştır. Üçüncü sınırlılık ise 65 yaş ve üzeri katılımcılarla görüşmeler esnasında ortaya çıkmıştır. Katılımcılar uçağa yetişme kaygısı ve görüşme sırasında biniş kapılarının açılması nedeniyle görüşmeleri yarım bırakarak araştırmadan çıkmışlar ve bunu nedenle analizlere dahil edilememişlerdir. Bu sınırlılığı aşmak için uçak biniş ve kapı açılış saatleri takip edilmiş ve katılımcılara başlamadan önce süre durumları sorularak çalışmaya dahil edilmişlerdir.

5.7. Araştırmanın Etik Boyutu

Araştırma boyunca en çok dikkat edilen noktalardan biri de etik boyuttur. Bu motivasyondan hareketle etik olarak bir hataya düşmemek için hem veri toplama süresince başlamadan önce hem de veri toplama sürecinde çeşitli protokoller izlenmiştir. Veri toplama sürecine başlamadan önce Anadolu Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan çalışmanın yapılabilmesi için etik kurul onayı alınmıştır (bkz sf. viii). Etik kurul onayı alındıktan sonra veri toplama sürecinin gerçekleştirileceği Yeni İstanbul Havalimanı'nda verilerin toplanabilmesi için İstanbul Havalimanı İşletmesi (İGA)'nden yazılı izin alınmıştır (Ek.6). Veri toplama sürecinde ise çalışmaya gönüllü olarak katılmayı kabul eden tüm katılımcılara mülakatlara başlanmadan önce araştırma hakkında bilgilendirme yapılarak hazırlanan aydınlatılmış onam metni okunmuş sözlü bir şekilde rızaları alındıktan sonra görüşmelere başlanmıştır. Ayrıca İGA operasyonda çalışan ve gönüllü olarak katılmayı kabul eden personel ile görüşmelere başlanmadan önce birim amirlerinden izin alınmış olup mülakatlara izin akabinde başlanmıştır.

5.8. Refleksivite /Araştırmacının Konumuna Dair

Bu tez çalışması nitel araştırma yöntem ve teknikleri kullanılarak hazırlanmıştır. Nitel araştırmanın doğası gereği araştırmacının konumu, araştırma sürecinin çeşitli (veri toplama, analiz ve yazım vb.) aşamalarında ortaya çıkan anlamları şekillendirmede etkili olabilmektedir. Bu kapsamda Gerontoloji kökenli multidisipliner bir eğitim alan ancak sosyoloji disiplini içinde de yer alan bir araştırmacı olarak, çevresel gerontolojinin ışığında yaş dostu çevre yaklaşımı ve kent sosyolojisini geri plana atmadan mekân sosyolojinin kavramlarından beslenerek bunu Giddens'ın sosyolojisi ve mimarlığın

tasarım arterleriyle canlı tutma gayreti içinde oldum. Özellikle toplumsal olguları yorumlarken disiplinler arası bir mercek kullanmaya özen gösterdim. Mesleki deneyimlerim ve aldığım akademik eğitim özellikle saha çalışmasında katılımcılarla kurduğum etkileşimde kim zaman kolaylaştırıcı kimi zaman ise sınırlar yaratıcı bir rol oynadı. Bakış açımı, kendi varsayımlarımı, ön kabullerimi ve durmuş olduğum noktayı bu nedenle araştırma sürecinde sürekli sorgulama gayesinde oldum.

Doktora tez çalışmam bağlamında ele aldığım konu 2021 yılından beri üzerine düşündüğüm ve sadece akademik olarak değil kişisel olarak ilgi alanıma giren toplumsal konularla oldukça ilişkilidir. Bu durum araştırmaya duyduğum motivasyonu güçlendirirken, özdeşimsel bir farkındalık geliştirmemde de etkili olmuştur.



6. BULGULAR

Bu bölümde, İstanbul Havalimanında toplumsal gerçekliğin nasıl cereyan ettiğini derinlemesine anlayabilmek adına görüşme yapılan katılımcılardan elde edilen veriler detaylı olarak ortaya konmuştur. Katılımcıların ilk bakışta nasıl bir portreye sahip olduğuna dair bir izlenim sunabilmek adına ilk olarak katılımcıların temel sosyo-demografik bilgileri detaylı olarak verilmiştir. Ancak araştırmanın metot kısmında da detaylandırıldığı üzere havalimanının sosyal dünyası içinde farklı rollere sahip katılımcılarla görüşme yapıldığı için her gruba ait sosyo demografik bilgiler kendi içinde gruplandırılarak analiz edilmiştir. Devamında ise görüşme yapılan 65+ kullanıcıların seyahat tercihleri ve seyahat deneyimine ilişkin genel bilgiler sunulmuş ve bunlar analiz edilmiştir. Bir sonraki aşamada ise Tablo.2’de sunulan konu dağılımı matrisinde belirlenen farklı hedef gruplarına yönelik olan ortak konulardan fiziki çevre, sosyal çevre ve hizmetler analiz edilmiştir. Her grubun aynı temalar özelinde sorulan sorulara verdikleri yanıtlar karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Yine konu dağılımı matrisinde yer alan dahil etme ve anlama konusu ile değerlendirme konu başlığı ise sadece İGA bünyesinde farklı kademe ve görevlerde çalışan katılımcılar ve tasarımcıya yöneltmiştir. Katılımcıların bu konular dahilinde sorulan sorulara verdikleri yanıtlar ise yine karşılaştırmalı olarak analiz edilmiştir. Sadece tasarım konusu tasarımcı ile yapılan görüşmede sorulan sorulara verdiği yanıtlar değerlendirilerek kendi içinde analiz edilmiştir.

6.1.Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında görüşmeler, İGA İstanbul havalimanı, iç hatlar giden-gelen yolcu bölümü, dış hatlar giden-gelen yolcu bölümü ve İGA ofiste gerçekleştirilmiştir. 65 yaş ve üzeri 24, İGA çalışanı 6 ve İGA tasarım ofisi çalışanı 1 olmak üzere toplam 31 katılımcı ile görüşülmüştür. Yani görüşmeler temelde 3 yoldan yürütülmüştür. Araştırmaya katılan çalışanlar ve tasarımcıların demografik profilini yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, gelir, çalışılan departman, çalışma alanı, mezuniyet alanı ve çalışma yılı oluşturmaktadır. Temel demografik özelliklere ek olarak çalışma yılı ve mezuniyet alanı gibi değişkenlerde eklenmiştir. Bu değişkenler, tecrübenin subjektif etkisini ve kişinin formasyonunun tasarlanan çevre ve hizmetlere etkisi üzerinden yaşlıların seyahat

deneyimlerine dair bir değerlendirme yapabilme imkânı sağlaması açısından eklenmiştir. Buradan hareketle katılımcılardan İGA çalışanlarının profili Tablo.6.1’de gösterilmektedir. Tasarımcı olarak İGA’da görev yapan bir kişiye ulaşılabildiğinden bu katılımcıda (T-H-1) çalışanların tablosuna eklenmiştir.

Tablo.6.1.

Personelin Sosyo- Demografik Özellikleri

Personel	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Düzeyi	Gelir	Departman	Çalışma Alanı	Mezuniyet Alanı	Çalışma Yılı
Y-Y-1	36	Erkek	Evli	Yüksek Lisans	90 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Araştırma Müdür Yrd.	İşletme	6 yıl
Y-H-2	36	Kadın	Bekar	Yüksek Lisans	80 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Müdür Yrd.	Moleküler Biyoloji ve Genetik	7 yıl
Ç-H-1	35	Erkek	Evli	Lisans	60 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Şef	Halkla İlişkiler ve Reklamcılık	5 yıl
Ç-N-2	29	Kadın	Evli	Lisans	45 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Sorumlu	Sosyoloji	3 yıl
T-H-1	48	Kadın	Evli	Yüksek Lisans	B.İ.	İGA Dizayn Direktörlüğü	Dizayn Müdür Yrd.	Mimarlık	9 yıl
K-Y-1	21	Kadın	Evli	Ön Lisans	35 bin TL	Terminal Operasyonları Direktörlüğü	Yönlendirme ve Bilgilendirme	Dış Ticaret	1 yıl
K-Y-2	26	Kadın	Bekar	Ön Lisans	30 bin TL	Terminal Operasyonları Direktörlüğü	Yönlendirme ve Bilgilendirme	Sivil Havacılık	1yıldan az

Görüşülen tüm personele bakıldığında katılımcıların en büyüğü 48 yaşında en küçüğü ise 21 yaşında olup ortalama yaş 33’tür. Cinsiyet bağlamında bir değerlendirme yapıldığında ise katılımcıların 2’sinin erkeklerden, 5’inin ise kadınlardan oluştuğu görülmektedir.

Katılımcılara gelirleri sorulduğunda tasarımcı gelirini belirtmek istememiş sübjektif bir değerlendirme yaparak orta sınıf olduğunu ifade etmiştir. Bu nedenle Tablo.3’te B.İ. (Belirtmek İstemedi) olarak yazılmıştır. Diğer katılımcılarda ortalama bir değer veya bir aralık ifade etmişlerdir. Katılımcılar tek bir değer belittiyse o değer tabloya eklenmiş ancak bir aralık ifade ettiyse bu aralıkta ifade ettiği en küçük sayı ile en büyük sayının ortalaması alınarak hesaplanan değer tabloya eklenmiştir. Buradan hareketle katılımcıların gelirleri değerlendirildiğinde en yüksek 90 bin TL ve en düşük 30 bin TL olarak bildirdikleri görülmektedir.

Çalışan katılımcıların eğitim profili de değişkenlik göstermektedir. En düşük eğitim düzeyi ön lisans, en yüksek eğitim düzeyi ise yüksek lisansdır. Görüşme yapılan çalışanların 3'ü yüksek lisans, 2'si lisans ve 2'si bir ön lisans programından mezun olmuştur. Katılımcıların çalışma yılına bakıldığında ise en kısa süredir çalışan katılımcı 1 yıldan az (9ay), en uzun süredir çalışan katılımcı ise 9 yıl (108 ay)'dır çalıştığını belirtmiş olup ortalama çalışma süresi 4,53 yıl (54,42 ay)'dır. Çalışan katılımcıların medeni durumuna bakıldığında ise büyük bir çoğunluğunu evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların 2'sinin bekar, 5'nin evli olduğu görülmektedir.

Görüşme yapılan 65+ katılımcılarından giden yolcu bölümü iç hatlar ve dış hatlar terminalinde seyahat eden katılımcıların temel sosyo-demografik özellikleri ise tablo.4' te, Gelen yolcuların sosyo demografik özellikleri ise Tablo.5' te sunulmuştur. 65 yaş ve üzeri katılımcıların sayısı nispeten fazla olduğu için burada yer alan katılımcıların portresini daha iyi ortaya koyabilmek ve sosyodemografik özelliklerin seyahat deneyimleri üzerindeki etkisini anlayabilmek adına katılımcılardan toplanan ham nitel veri nicelleştirilerek sunulmuştur. Verilerin analizi SPSS 22 programı ile gerçekleştirilmiştir.

65 yaş ve üzeri katılımcıların yaş durumları iki şekilde sunulmuştur. İlk olarak en küçük, en büyük yaş ve ortalama yaştan bahsedilmiştir. Ardından katılımcıların yaş dönemlerine göre seyahat deneyimlerinin nasıl değişim gösterdiğini anlayabilmek ve katılımcılar arasında çeşitliliği sağlayabilmek adına DSÖ'nün yaşlılık dönemi sınıflandırılması göz önünde bulundurularak çeşitlilik sağlanmaya çalışılmıştır. Buradan hareketle, giden yolculara bakıldığında en küçük katılımcının 65 en büyük katılımcının ise 88 yaşında olduğu görülmektedir. 65 yaş ve üzeri katılımcıların ortalama yaşı ise 74,3'tür. Katılımcıların 10'u 65-74 yaş aralığında, 4'ü 75-84 yaş aralığında ve 5'i 85 yaş ve üzeri gruptan oluşmaktadır.

İç hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden katılımcıların ise en küçüğü 65 en büyüğü ise 86 yaşındadır. Bu bölümde görüşülen katılımcıların yaş ortalaması ise 72,8'dir. Ayrıca bu bölümde seyahat eden katılımcıların 5'i 65-74 yaş aralığında, 2'si 75-84 yaş aralığında ve yine 2'si 85 yaş ve üzeri gruptan oluşmaktadır. Dış hatlar giden yolcu tarafında seyahat eden katılımcıların ise en küçüğü yine 65 en büyüğü ise 88 yaşında olup ortalama yaş

77,7'dir. Bu bölümde seyahat eden yaşlı katılımcıların 5'i 65-84 yaş, 2'si 75-84 yaş ve 3'ü ise 85 yaş ve üzeri katılımcılardan oluşmaktadır (Bkz. Tablo.6.2).

Tablo. 6.2.

65+ Katılımcıların Sosyodemografik Portresi

65+ Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri		Dış Hatlar Giden Yolcu	İç Hatlar Giden Yolcu	Toplam
		Sayı (n)	Sayı (n)	Sayı (n)
Yaş	65-74	5	5	10
	75-84	2	2	4
	85+	3	2	5
Cinsiyet	Kadın	6	5	11
	Erkek	4	4	8
Gelir Düzeyi (TL) ¹	15000-30000	2	4	6
	30001-45000	4	1	6
	45001-60000	1	3	3
	60001 +	3	1	4
Eğitim Düzeyi	Formal Eğitimi Yok	2	1	3
	İlkokul	1	0	1
	Ortaokul	1	0	1
	Lise	2	4	6
	Üniversite	3	2	5
	Lisansüstü	1	2	3
Medeni Durum	Evli	4	5	9
	Boşanmış	2	1	3
	Eşi Ölmüş	4	2	6
	Birlikte Yaşıyor	0	1	1
Çalışma Durumu	Emekli	7	6	13
	Çalışıyor	3	3	6
Toplam		10	9	19

Cinsiyet açısından bakıldığında ise giden yolcu bölümünde katılımcıların 11'i kadın, 8'i erkektir. Dış hatlar giden yolcu bölümü özelinde bakıldığında katılımcıların 6'sı kadınlardan, 4'ü ise erkeklerden oluşmaktadır. İç hatlar giden yolcu bölümünde ise katılımcıların 5'i kadınlardan, 4'ü ise erkeklerden oluşmaktadır.

Gelir düzeyi değişkeni ise iki açıdan ele alınmıştır. İlk olarak en düşük, en yüksek gelir ve ortalama gelirden bahsedilmiş olup sonrasında ise gelirin seyahat deneyimlerinin üzerine etkisini anlayabilmek ve katılımcılar arasında çeşitliliği sağlayabilmek adına ise

¹Gelirin ilerleyen dönemlerde okuyucular tarafından daha doğru algılanabilmesi açısından TL'nin Amerikan doları cinsinden karşılığı T.C. Merkez Bankası verileri baz alınarak, saha çalışmasının gerçekleştirildiği Kasım 2024 döneminde çalışmanın başladığı ve bittiği tarihin aritmetik ortalaması alınarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda 1\$=34,6362 TL'dir.

yapılan sınıflandırma üzerinden değerlendirilmiştir. Buradan hareketle aylık geliri en düşük olan 65 yaş ve üzeri katılımcı gelirini 15000 TL, en yüksek olan katılımcı ise 170000TL olarak belirtmiştir. Giden yolcu olarak seyahat eden katılımcıların ortalama geliri ise 53.552 TL'dir. Katılımcıların 6'sı 15000-30000 aralığında, 6'sı 30001-45000 aralığında, 3'ü 45001-60000 aralığında ve 4'ü 60001 ve üzeri gelir düzeyine sahiptir. Dış hatlar giden yolcu bölümü özelinde bakıldığında ise en düşük geliri olan katılımcı 17000TL en yüksek geliri olan katılımcı 170000TL geliri olduğunu bildirmiş olup ortalama gelir 60250 TL olmuştur. Katılımcıların gelir düzeyine göre dağılımına bakıldığında ise 2'si 15000-30000 aralığında, 4'ü 30001-45000 aralığında, 1'i 45001-60000 aralığında ve 3'ü 60001 ve üzeri gelir düzeyine sahiptir. İç hatlar giden yolcu bölümüne bakıldığında ise en düşük gelire sahip olan katılımcının 15000 TL en yüksek gelire sahip olan katılımcının ise 100000TL gelire sahip olduğu görülmekte olup ortalama gelir düzeyi 46111 TL'dir. Katılımcıların gelir düzeyine göre dağılımına bakıldığında ise 4'ü 15000-30000 aralığında, 1'i 30001-45000 aralığında, 3'ü 45001-60000 aralığında ve 1'i 60001 ve üzeri gelir düzeyine sahip olduğu söylenebilmektedir.

Giden yolcu bölümünde görüşme yapılan katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında ise 3'ünün herhangi bir formal eğitim almadığı görülmektedir. Katılımcıların 1'i ilkokul yine 1'i ortaokul düzeyinde eğitim almıştır. Katılımcıların eğitim düzeylerinin lise ve üniversite eğitimi üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Bu bağlamda 6'sı lise, 5'i üniversite mezunudur. Katılımcıların 3'ü ise bir lisansüstü diplomasına sahiptir. Dış hatlar giden yolcu bölümü odağında bakıldığında katılımcıların 3'ünü üniversite mezunları oluştururken 2'sini herhangi bir formal eğitimi olmayan katılımcılar oluşturmaktadır. Diğer katılımcıların ise 1'i ilkokul, ortaokul ve lisansüstü düzeyinde eğitim düzeyine sahiptir. İç hatlar giden yolcu bölümü odağında bakıldığında katılımcıların 4'ü bir lise diplomasına sahipken 2'si üniversite ve yine 2'si lisansüstü diplomasına sahiptir. Katılımcıların 1'i ise herhangi bir formal eğitim almadığını belirtmiş olup iç hatlar giden yolcu bölümünde ilkokul ve ortaokul mezunu olan katılımcı bulunmamaktadır.

Giden yolcu bölümünde araştırmaya katılan katılımcıların 9'u evli olduğunu, 6'sı eşinin vefat ettiğini, 3'ü boşanmış olduğunu, 1'i ise evli olmadığını (hiç evlenmediğini) ancak partneri ile yaşadığını belirtmiştir. Dış hatlar terminalinde seyahat eden katılımcıların 4'ü

evli ve yine 4'ü eşinin öldüğünü belirtirken, 2'si boşandığını belirtmiştir. Buna karşın iç hatlar terminalinde ise katılımcıların 5' i evli, 2'si ise eşinin vefat ettiğini, 1'i boşanmış olduğunu ve 1'i partneri ile yaşadığını belirtmiştir.

Son olarak giden yolcu bölümünde görüşme yapılan katılımcıların çalışma durumlarına bakıldığında ise 13'nün emekli olduğu görülmektedir. Katılımcıların 7'si ise çeşitli nedenlerden dolayı çalışmaya devam ettiklerini belirtmişlerdir. Dış hatlar ve iç hatlar arasında dağılıma bakıldığında ise dış hatlarda katılımcıların 7'si, iç hatlarda ise 6'sı emeklidir.

65 yaş ve üzeri gelen yolcuların sosyodemografik özellikleri ise Tablo.6.3'te sunulmuştur.

Tablo.6.3.

65 + Gelen Yolcuların Sosyo-Demografik Özellikleri

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Gelir Düzeyi (TL) ²	Çalışma Durumu	Terminal	Engel Durumu	Kullandığı Cihaz (Varsa)
G.K.1	65	Kadın	Evli	25000	Emekli (Eşinden)	İç Hatlar	Fiziksel	Baston
G.K.2	68	Kadın	Evli	50000	Emekli (Eşinden)	İç Hatlar	Yok	Yok
G.E.1	71	Erkek	Evli	35000	Emekli	Dış Hatlar	Yok	Yok
G.E.2	66	Erkek	Evli	12500	Emekli	İç Hatlar	Yok	Yok
G.E.3	79	Erkek	Eşi Ölmüş	75000	Çalışıyor	Dış Hatlar	Yok	Yok

Gelen yolcu bölümünde 3 iç hatlar, 2 dış hatlar olmak üzere toplamda 5 katılımcı ile görüşülmüştür. Görüşme yapılan kişilerin kronolojik yaşları bağlamında bir değerlendirme yapıldığında en küçüğü 65 en büyüğü ise 79 yaşında olup ortalama yaş 69,5 olmuştur.

Cinsiyet bağlamında bir değerlendirme yapıldığında ise katılımcıların 3'nün erkek 2'sinin kadın olduğu görülmektedir. Gelen yolcu bölümünde görüşme yapılan katılımcıların medeni durumlarına bakıldığında ise katılımcıların 4'ü evli 1'ise eşinin öldüğünü belirtmiştir.

²T.C. Merkez Bankası Kasım 2024 dolar kuru aritmetik ortalaması 1\$=34,6362 TL'dir.

Gelen yolcu bölümünde görüşülen katılımcıların gelir düzeyleri incelendiğinde ise en düşük gelir düzeyine sahip olan katılımcının 12500 TL en yüksek gelir düzeyine sahip katılımcının ise 75000 TL gelire sahip olduğu görülmektedir. Ortalama gelir düzeyi ise 39500 TL'dir.

Gelen yolcu bölümünden seyahatini tamamlayan yaşlıların çalışma durumlarına bakıldığında ise katılımcılardan sadece 1'i çalıştığını bildirmiştir. Yine katılımcıların engel durumlarına bakıldığında 1 katılımcı fiziksel engeli olduğunu ve yürümeye yardımcı olması için baston kullandığını ifade etmiştir.

6.1.1. 65 + Kullanıcıların Seyahat Tercihleri

Araştırma kapsamında değerlendirilen bölümlerden birisi de 65 yaş üstü kullanıcıların seyahat tercihleri olmuştur. Seyahat tercihleri, kullanıcıların seyahat deneyimleri üzerine etkili olabileceği düşünüldüğü için ele alınan alt başlıklardan birisidir. Bu kapsamda ilk olarak giden yolcu bölümünde seyahat eden katılımcıların kiminle seyahat ettiği, seyahat sıklığı, seyahat nedeni, havalimanına gelme yöntemi ve İstanbul Havalimanını daha önce kullanıp kullanmadığı katılımcılara sorulmuş sorulara verilen yanıtlar aşağıda verilen tablo.6.4'te sunulmuştur. Ardından ise gelen yolcu bölümünde seyahat eden katılımcıların kiminle seyahat ettiği, seyahat sıklığı, seyahat nedeni, havalimanından ayrılma yöntemi ve İstanbul Havalimanını daha önce kullanıp kullanmadığı katılımcılara sorulmuş sorulara verilen yanıtlar aşağıda verilen tablo.6.5'te sunulmuştur.

Tablo.6.4.

65 + Kullanıcıların Seyahat Tercihleri (Giden Yolcular)

65+ Katılımcıların Seyahat Tercihleri		Dış Hatlar Giden Yolcu	İç Hatlar Giden Yolcu	Toplam
		Sayı (n)	Sayı (n)	Sayı (n)
Kiminle Seyahat Ediyor	Eşiyle	2	3	5
	Tek	4	5	9
	Akraba	4	1	5
	Arkadaş ve diğer	0	0	0

Tablo.6.4. (Devam) 65 + Kullanıcıların Seyahat Tercihleri (Giden Yolcular)

Seyahat Sıklığı	Yılda 1	2	0	2
	Yılda 2-5	6	5	11
	Yılda 6-9	1	2	3
	Yılda 10+	1	2	3
Seyahat Nedeni	Turistik Gezi	3	1	4
	Çocuk- Torun Akraba Ziyareti	2	4	6
	İş	1	2	3
	Diğer	4	2	6
İstanbul Havalimanı'nı Daha Önce Kullandı mı?	Evet	6	8	14
	Hayır	4	1	5
Havalimanına Gelme Yöntemi	Özel Araba/Servis	7	4	11
	Taksi	1	0	1
	Toplu Taşıma	0	1	1
	Havaist	1	2	3
	Aktarma	1	2	3
Toplam		10	9	19

65+ kullanıcıların kiminle seyahat ettiklerine bakıldığında katılımcıların 9'unun tek başına seyahat ettiği 5'inin eşiyile ve yine 5'inin bir akrabasıyla seyahat ettiği görülmektedir. Bu katılımcıların iç hatlar ve dış hatlar dağılımına bakıldığında ise dış hatlarda katılımcıların 4'ü tek başına ve yine 4'ü bir akrabasıyla ve 2'sinin ise eşiyile seyahat etmeyi tercih ettiği görülmektedir. İç hatlar bölümüne bakıldığında ise bu seçenek bağlamında farklılaştığı görülmektedir. İç hatlarda seyahat eden yaşlıların 5'i tek başına seyahatini gerçekleştirirken, 3'ü eşiyile ve 1'i bir akrabasıyla seyahat etmektedir.

Giden yolcular terminalinde görüşme yapılan yaşlıların seyahat nedenlerine bakıldığında ise dış hatlar terminalinde seyahat eden yaşlıların 4'ü sağlık-tedavi, yaşadığı yere dönme gibi diğer nedenlerle seyahat ettiği, 3'ü ise turistik ve gezi amaçlı bir seyahat ettiği görülmektedir. Bu ek olarak dış hatlarda seyahat eden yaşlıların 2'si çocuk, torun akraba ziyareti gibi nedenlerden dolayı seyahat ederken, 1'i iş için seyahat etmektedir. İç hatlar terminaline bakıldığında ise katılımcıların seyahat motivasyonlarını önemli oranda çocuk, torun akraba ziyareti oluşturmaktadır. Katılımcıların 4'ü bu motivasyonla seyahat etmektedir. Katılımcıların 2'sinin motivasyonunu ise memleketi veya köyünü ziyaret etme tercihi oluştururken, yine 2'sinin motivasyonunu ise iş ziyareti oluşturmaktadır. İç hatlarda seyahat eden yaşlıların sadece 1 tanesi turistik ve gezi amacıyla seyahat ettiğini belirtmektedir.

65 yaş ve üzeri katılımcıların havalimanına gelme yöntemine bakıldığında ise 11'i özel araba veya özel servis ile gelmeyi tercih etmiştir. Havalimanına özel bir araç ile gelmeyi tercih edenlerin içerisinde kendi arabasıyla gelenler, çocukları ve/veya torunlarının arısıyla gelenler veya bir yakınının arısıyla gelenlerde dahil edilmiştir. Buna ek olarak katılımcıların 3 tanesi havaist ile havalimanına gelmiştir. Yaşlıların 3'ü İstanbul Havalimanına Aktarmalı tarife ile gelmiştir. Geriye kalan katılımcıların ise 1'i taksi ve yine 1'inin toplu taşıma ile havalimanına geldiği görülmektedir. Dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden 65 yaş ve üzeri kullanıcılara bakıldığında ise katılımcıların 7'sinin özel araç ya da özel servis ile havalimanına geldiği sadece 1'i taksi, 1'i Havaist ve %1'i de aktarmalı uçuş ile havalimanına gelmiştir. İç hatlar terminalinde ise katılımcıların 4'ü özel araç ya da özel servisi tercih ederken 2'si Havaist yine 2'si aktarmalı uçuş ile havalimanına gelmiştir. Bu bölümde katılımcıların sadece 1'i toplu taşıma hizmeti kullanarak havalimanına geldiğini bildirmiştir.

Katılımcıların seyahat deneyimlerini etkileyen nedenleri anlayabilmek adına 65 yaş ve üzeri katılımcılara *“İstanbul Havalimanı'nı Daha Önce Kullandınız mı?”* sorusu sorulmuştur. Giden yolcu bölümünde seyahat eden yaşlıların 14'ü daha önce İstanbul Havalimanını kullandığını belirtirken, 5'i ilk defa kullandığını belirtmektedir. Dış hatlar terminalinde seyahat eden yaşlıların 6'sı havalimanını daha önce kullandığını belirtirken, 4'ü ise ilk defa kullandığını belirtmiştir. İç hatlar terminalinde ise görüşme yapılan yaşlıların büyük bir çoğunluğunun yani 8'i İstanbul Havalimanını kullandığını belirtirken sadece 1'i ilk kez kullandığını belirtmiştir.

Giden yolcu bölümünde seyahat eden katılımcıların seyahat etme sıklığına bakıldığında ise katılımcıların 11'inin yılda 2-5 kez seyahat ettiği, 3'ünün yılda 6-9 defa seyahat ettiği, yine 3'ünün yılda 10'dan fazla seyahat ettiği ve 2'sinin yılda en az 1 defa seyahat ettiği görülmektedir. Dış hatlar terminaline bakıldığında katılımcıların 6'sının yılda 2-5 kez, 2'sinin yılda en az 1 kez, 1'inin yılda 6-9 kez, 1'inin da yılda 10'dan fazla kez seyahat ettiği görülmektedir. İç hatlar terminalinde seyahat eden katılımcıların ise 5'i yılda 2-5 kez seyahat ederken 2'si yılda 6-9 kez ve yine 2'sinin yılda 10'dan fazla seyahat ettiği görülmektedir.

65 Yaş ve üzeri gelen yolcuların seyahat tercihleri ise tablo.6.5’te sunulmuştur. Bu kapsamda 5 farklı katılımcının seyahat tercihleri kiminle yolculuk ettikleri, seyahat sıklıkları, seyahat nedenleri, İstanbul Havalimanı’nı daha önce kullanıp kullanmadıkları ve havalimanından ayrılma yöntemleri bağlamında değerlendirilmiştir.

Tablo.6.5.

65 + Gelen Yolcuların Seyahat Tercihleri (Gelen Yolcular)

65+ Katılımcıların Seyahat Tercihleri	G.K.1	G.K.2	G.E.1	G.E.2	G.E.3
Kiminle Seyahat Ediyor	Kardeşi	Eşi	Eşi ve Oğlu	Eşi ve Çocukları	Tek Başına
Seyahat Sıklığı	Yılda 1-2	Yılda 1-2	Yılda 4-5	Yılda 1-2	Yılda 10+
Seyahat Nedeni	Akraba Ziyareti	Oğlunun Yanına	Turistik-Gezi	Arkadaş Ziyareti	Eve dönüş
İstanbul Havalimanı’nı Daha Önce Kullandı mı?	Hayır	Evet	Evet	Hayır	Evet
Havalimanından Ayrılma Yöntemi	Özel Araba/ Servis	Özel Araba/ Servis	Havaist veya Toplu Taşıma	Özel Araba/ Servis	Özel Araba/ Servis

Gelen yolcular bölümünde 65+ kullanıcıların kiminle seyahat ettiklerine bakıldığında 3 katılımcı eşi ve/veya çocukları ile seyahat etmeyi tercih ederken 1 katılımcı tek başına 1 katılımcı ise kardeşiyle seyahat etmeyi tercih etmiştir.

Seyahat sıklığına bakıldığında ise 3 katılımcı yılda 1-2 kez seyahat ettiğini, bir katılımcı yılda 4-5 kez seyahat ettiğini ve bir katılımcı ise yılda 10’dan fazla seyahat ettiğini ifade etmiştir. Katılımcıların seyahat nedenine bakıldığında 5 katılımcının farklı motivasyonlarla seyahat ettiği görülmektedir.

Gelen yolcu bölümünde seyahatini tamamlayan katılımcıların seyahat deneyimlerini etkileyen nedenleri anlayabilmek adına “*İstanbul Havalimanı’nı Daha Önce Kullandınız mı?*” sorusu sorulmuştur. Bu soruya 3 katılımcı “*evet*” yanıtını verirken 2 katılımcı ise “*hayır*” yanıtını vermiştir.

Son olarak gelen yolcu bölümünde seyahatini tamamlayan katılımcılara havalimanından ayrılırken tercih ettikleri ulaşım yöntemi sorulmuştur. 4 katılımcı Özel servis/araba ile

ayrılacağını belirtirken 1 katılımcı ise Havaist ya da toplu taşıma ile ayrılacağını belirtmiştir.

6.1.2. 65+ Kullanıcıların Seyahat Deneyimlerine Genel Bakış

Görüşme yapılan 65 yaş ve üzeri katılımcıların seyahat deneyimlerinin nasıl tezahür ettiklerini anlayabilmek adına hem giden hem de gelen yolcu konumunda olan yaşlılara “Havalimanına vardığınızdan şu ana kadar geçen süreyi nasıl değerlendirdiniz? Deneyimlerinizi anlatabilir misiniz?” Sorusu yöneltilmiştir. Katılımcıların soruya verdikleri yanıtlar kişilerin hangi terminali kullandığı, aktarmalı bir uçuş yapıp yapmadığı, var ise engel durumu ve kişisel beklentilerine göre farklılık göstermektedir. Katılımcılardan iç hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden İK1, İE4, İE2, İK4 ile dış hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden DE1, DE3 ve DK4 havalimanına vardıklarından görüşme yapılan ana kadar geçen sürenin rutin akışında olduğunu anlatmış ve herhangi bir sorunla karşılaşmadıklarını belirtmişlerdir. Bu katılımcılardan bazılarının ifadeleri ise şu şekilde olmuştur;

Havalimanına geldikten sonra ilk güvenlik kontrollerinden geçtik. Sonra biletimizi aldık ve iç hatlar tarafına doğru geçtik. Oradan sonra ekranlardan kapımızı bulup geldik ve oturduk. Eşimle ilgilenerek zamanımı geçirdim (İK1, 65, Evli, Ünv, Emekli).

Valla geldim. Hemen şeye girdim THY'nin resepsiyon bölümüne girdim. İşlemlerim yapıldı genel kontrollerden geçtim ondan sonra aşağıya indim ve bekleme salonuna geldim. Şimdide bekleme salonunda bekliyorum (DE1,77, Erkek Evli, Ünv, Çalışıyor).

İK1 rutin işlemleri gerçekleştirdiğini ve vardığı andan uçuş kapısına kadar bir sorun yaşamadığını belirtmiştir. Dış hatlar terminalinde seyahat eden DE1 katılımcısı da geçen sürede deneyimini İK1 ile bezer şekilde ifade etmiştir. Ancak katılımcılardan İK2 çeşitli sorunlar yaşadığını bu nedenle geçen sürenin kendisi için berbat geçtiğini ifade ederken DK6 ise zaman açısından geçen sürenin stresli olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların deneyimlerini şu ifadelerle aktarmıştır,

Berbat berbat berbat. Hiç yaşlılarla ilgili en ufak bir yardım yok. Yani perişan oluyoruz. Tek kelimeyle. Herhangi bir destek alamadık. Buggy için destek istedik

ancak rezervasyonumuz olmadığı için kullanamadık. Çok stres oluyoruz yetişeceğiz diye koşturuyoruz. Tansiyon hastasıyım. Tansiyonum çıkıyor. Takipsizlik ve ilgisizlik var havalimanında (İK2, 75, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

Havalimanına geldiğimizde giriş çok kalabalıktı dış hatlara giriş kontuarına gelene kadar zaman anlamında stresliydik. Oraya ulaştığımızda yer hizmetleri nezaketle işlemlerimizi tamamladı. Ama golf arabalarını önceden söylemediğimiz için yoğunluk varmış kullanamadık. Uçağı kaçırmayalım diye beklemedik boşalmasını. ve biz ana alana geçiş yaptık ondan sonra alanın büyüklüğü ve ulaşma mesafesi dışında bir sıkıntı yaşamadık. (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Katılımcıların farklı terminallerde seyahat etmesi onların seyahatlerinde farklı yollar ve prosedürlere maruz kalmasına neden olabilmektedir. Ancak katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlara bakıldığında aynı problemlerden mustarip olduğu noktalardan bahsedilebilmektedir. İç hatlarda seyahat eden İK2 ve dış hatlarda seyahat eden DK6'nın yukarıda sunulan yanıtlarına bakıldığında bu durum karşımıza çıkabilmektedir. Her iki katılımcının portresine bakıldığında herhangi bir hareket kısıtlılığı olmadığı görülmektedir. Ancak mesafelerin uzun olması ve zamanın kısıtlı olması her iki katılımcıda strese neden olmuş, katılımcılar yaşlılara sunulan ücretsiz buggy hizmetinden faydalanamayınca stres düzeyleri artmış ve bu durum havalimanına varıştan itibaren bu yaşlılar için sürecin negatif düşüncelerle geçirilmesine neden olmuştur.

Tüm bunlara ek olarak katılımcıların deneyimlerine bakıldığında seyahatin aslında fiziksel bir deneyimden ziyade duygusal bir deneyime dönüştüğü görülebilmektedir. Buggy gibi İGA'nın sunduğu yaş dostu hizmetleri çeşitli nedenlerle alamayan yaşlılar çok sert ve gergin yani öfkeli olabilmektedir. Bu durum bir nevi mekânın duygusal yönünün öne çıktığı göstergesi niteliğindedir. Duygu sosyolojisi bağlamında bu durum ele alındığında Hochschild (1983)'in ABD'de Delta Havayolları'nın uçuş görevlileri ve bilet satış elemanları üzerinde gerçekleştirdiği "The Managed Heart" adlı saha araştırması bağlamında bir çözümleme gerçekleştirebilir. Hochschild uygulanan duygu yönetimi yöntemlerini ayrıntılı biçimde gözlemler (Yıldız, 2007). O'na göre duygular bireysel hislerden ziyade, toplumsal ilişkiler, beklentiler, roller ve statüler çevresinde şekillenen/üretilen sosyal belirteçlerdir. Buggy ya da yaş dostu hizmetleri, hakkı olduğunu düşündüğü halde kullanmayan yaşlıların öfkelenmesi de kişisel bir tepkiden

çok toplumsal olarak verilen duygusal bir tepkidir. Bu tepkide yaşlının sosyal ve fiziki çevresi ile olan etkileşimi üzerinden vuku bulmaktadır.

Diğer katılımcıların farklılaşan deneyimlerine bakıldığında ise aktarmalı uçuş ile yurt dışından gelip iç hatlardan seyahatine devam eden İE3 havalimanına vardığından itibaren çok yorucu bir süreç geçirdiğini belirtmiştir. Katılımcı durumu şu şekilde ifade etmiştir,

Çok uzun çok uzun. Çünkü o kadar büyük ki mesafeler. Dış hatlardan girdim sırf iç transfere girebilmek için sadece 1-2 km yol yürümek zorunda kaldım. Mesafe çok uzun çok yürüdüm. Bu iç hatlardaki yürüyen yollarda yoktu. Ama bu da tabi boyutuyla ilgili bir şey ama gerçekten yorucu. Yorucu (İE3,69, Erkek, evli, Lisanüstü, Emekli).

Hareket kısıtlılığı olan ve çeşitli durumlar nedeniyle cihazlar yardımıyla günlük yaşam aktivitelerini gerçekleştiren kullanıcıların seyahat deneyimine bakıldığında ise bu sürecin yer hizmetleri personeli tarafından sorunsuz bir şekilde tamamlandığı söylenebilmektedir. Katılımcılardan DK2 ve İK5 bu durumu aşağıdaki şekilde ifade etmişlerdir.

Havalimanına kız kardeşimle geldik. Sonra Check-in yaparken ayağımda sorun olduğunu bildirdim. Akabinde bana tekerlekli sandalye tahsis ettiler. O tekerlekli sandalye ile biniş yapacağım kapının önüne kadar bana refakat ettiler (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Bir şey yok oturduk. Rahat ettik. Yeğenlerim peşimdedir. Tekerlekli sandalye aldılar sonra buraya kadar getirdiler beni (PRM alanından bahsediyor) (İK5, 85, Eşi Ölmüş, Formal Eğitim Yok, Emekli).

Katılımcıların yanıtlarına bakıldığında havalimanına vardıkları andan uçağın biniş kapılarına geçen süreyi nasıl değerlendirdikleri ve bu değerlendirilen sürenin onların deneyimleri üzerine etkisinin birden fazla duruma bağlı olduğunu görülmektedir.

6.2.Fiziki Çevre

Fiziki çevre konusu hem yaşlılar hem de IGA çalışanlarıyla yapılan görüşmelerde ortak konu olarak belirlenmiş olup yer yön bulma, iyi oluş tasarımı ve fiziki kapsayıcılık alt başlıkları halinde katılımcılara sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların bu alt başlıklarda

sorulan sorulara verdikleri yanıtlar hem grup içi hem de gruplar arası olacak şekilde değerlendirilmiştir.

6.2.1. Mobilizasyon ve Yer-Yön Bulma

Bu kapsamda ilk alt başlık olan yer-yön bulma konusunda yöneltilen *Havalimanının içersin de gitmek istediğiniz bir noktaya giderken zorluk yaşıyor musunuz?* Soruya katılımcıların verdiği cevaplara bakıldığında ise çeşitli durumlara göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Buradan hareketle İK1, İK2 ve İK4 katılımcılarının ifadeleri şu şekildedir,

Bu havalimanını ilk kez kullanmıyorum. Ama ilk kullandığım zamanlar oldukça zorluk yaşıyordum. Alıştım. Ancak mesafeler çok uzun ve bir yerden bir yere giderken çok yürümemiz gerekiyor. Bizim gibi yaşlı insanlar için bu bazen büyük bir dezavantaja dönüşebiliyor. En çok yaşadığım zorluk bu oluyor. Bu zorlukları da yürüyen yerler ve yürüyen merdivenlerle aşmaya çalışıyorum. Ayrıca asansörleri çok sık kullanıyorum. Ama diğer ülkelerle kıyasladığımızda kendi ülkemizde seyahat etmenin kolaylığını da yaşadığımızı belirtmek isterim. Özellikle ana dilimizi kullanmak işimizi kolaylaştırıyor. Mesafeler çok ama çok uzun. Bu bizim için bir zorluk. Bir de tabelalar okunaklı, ancak sayısı yeterli değil. Bu nedenle bazen karışıklığa neden olabiliyor. Daha sık konulması daha iyi olabilir ve kafa karışıklığını gidermeye yardımcı olabilir. Ama bunun dışında zorlayan bir durum yoktur (İK1, 65, Kadın, Ünv., Emekli).

Evet yaşıyoruz. Çok büyük havalimanı. Bir kişi konulabilir ve kişiler yönlendirebilir insanları ama danışma özellikle sıfır. Yönlendirme çok karışık bilmece gibi. Yani ben tek başıma gelmiş olsaydım vallahi bulamazdım kapımı. Bilmece gibi oğlum bilmece gibi (İK2, 75, Kadın, Lise, Emekli).

Yani bir müddet sonra Burada çok karışık. Bence karışık yani mutlaka birkaç kişiye sormam gerekir. Eğer ben yalnız yolculuk ediyor olursam birkaç kişiye sormam gerekir. Evet şimdi eşimin taşıyanın arkasına takılarak koşturarak geldim (İK4, 69, Kadın, Ünv, Emekli).

Katılımcılardan İK1 mesafelerin çok uzun olduğunu tabelaların anlaşılır ve okunaklı olduğunu ancak yetersiz olmasının kafa karışıklığına neden olduğunu, İK2 yönlendirmenin zayıf olduğunu ve bu nedenle bilmece gibi olduğunu, İK4 ise tabelaların karışık olduğunu ve bu nedenle sürekli birine danışma ihtiyacı olduğu şeklinde ifadelerde bulunurken katılımcılardan İE2, İE3 ve İE4 katılımcıları havalimanı içerisinde bir noktadan başka bir noktaya giderken herhangi bir zorluk yaşamadıklarını belirtmişlerdir. İE4 zorluk yaşadığında çalışanlara ve danışmaya sorarak rahatlıkla sorunu çözdüğünü,

İE2 ise dış hatlardan aktarma ile geldiğini ve mesafelerin uzun olduğunu ancak yer yön bulma konusunda zorluk yaşamadığını aşağıda verilen ifadelerle belirtmişlerdir.

İşlerimi hallediyorum diyelim. Çok fazla zorlayan, yani telaş içinde de olmadığı için çok fazla zorlayan bir durum olmuyor yani yönlendirme hiç fena değil. Yani ben onlarla halledabiliyorum işimi. Gayet güzel hallediyorum onlarla işimi. Oralarda problem yaşamıyorum neredeyse (İE2, 65 Erkek, Evli, Lisanüstü, Çalışıyor).

Yoo niye ya. Soruyorum gidiyorum. Dünyada başka yerlerde olduğu gibi. Pek bir farkı yok. Herhangi bir sorun yaşamadım. Bir de danışma falan var. Her önüne gelene sorabiliyorsun. Yardımcı oluyorlar yani. Yardımcı olanlar var. O nedenle rahat bence bir sorun yaşamadım. İşaretler ve sinyalizasyon gayet güzel. Gayet olumlu bence. Olması gerektiği gibi. Rahat bence (İE4, 86 Erkek, Birlikte Yaşıyor, Lise, Çalışıyor).

Hayır. Yer yön bulma vs gibi konularda zorluk yaşamıyorum çünkü yönlendirmeler levhalar vs yeterli bence. Sadece büyük olması biraz soru işareti benim için. Aslında ayrıntılı. Bir şekilde yapılmış olmasının getirdiği bir şey herhalde. Ve de uluslararası bir şey olmasının. Ama havalimanı olmasın. Mesela bazı yerlerde zaman da koymuş. Yurt dışında görüyorsunuz bu tür şeyleri. Burada da var. Şu kadar dakika içinde olacak. O planlamaya yarıyor Bu tür şeyler aslında faydalı. Terminallerin hepsinin aynı binada olması avantaj mı dezavantaj mı kestiremiyorum. Burada aynı binanın içinde dolaşıyoruz. Sıkıntı sadece dediğim gibi uzaklık (İE3, 69, Erkek, Evli Lisanüstü, emekli.).

İç hatlar terminali giden yolcu bölümünde seyahat eden katılımcıların havalimanı içerisinde mobilizasyonu ve yer-yön bulabilme durumlarına bakıldığında kadın katılımcılarla erkek katılımcılar arasında birtakım farklar olduğu ortaya çıkmaktadır. Tek başına seyahat eden ve herhangi bir engeli veya hareket kısıtlılığı olmayan yaşlı erkekler havalimanı içerisinde bir noktadan başka bir noktaya gitme veya yer-yön konusunda herhangi bir zorlukla karşılaşmadıklarını, kendi başlarına bu işlemleri gerçekleştirebildiklerini, onları zorlayan durumların ise havalimanının büyük olması olduğunu belirtmişlerdir. Ancak yaşlı kadınlar için durum aynı değildir. Kadın katılımcılar için mesafelerin uzak olması bir stres kaynağına dönüşürken bir süre sonra yönlendirme tabelaları ve işaretler onlar için çözülmesi zor bir bilmece halini almaktadır.

Diğer bir taraftan bakıldığında eğer birey herhangi bir engeli nedeniyle hareket kısıtlılığı yaşıyor ve bu nedenle yer hizmetlerinden çeşitli yardımlar alıyorsa mobilitesini bir personel veya yakını aracılığıyla sağladığı için bu alt başlık bağlamında sorun yaşamadığını belirtmektedir.

Bileti alınan yerden buraya kadar tekerlekli sandalye ile getirdiler. O yüzden bir zorluk yaşamadım. Ama tek başıma bir şey yapamam. Hastalıklarım vardır. Hem de okuma bilmem o yüzden yeğenlerim yaptı. O yüzden bakmadım baksamda anlamam. 85 yaşındayım o zamanlar okuma yazma yok idi (İK5, 85, Eşi Ölmüş, Formal Eğitim Yok, Emekli).

Ancak kalp hastası olan ve bu nedenle engelli bir birey olduğunu belirten İE1 havalimanına metro ile geldiğini ve metrodan indikten sonra havalimanına varana kadar çok zorlandığını belirtmiştir. İE1 durumu şu şekilde ifade etmiştir,

... Metrodan indikten sonra 1 kilometreden fazla yürüdük. Orada çok sıkıntı var. Oraya çözüm bulmaları lazım. Kesin. Metrodan indiğimizde içeriye girene kadar ben giriyorum. 3 sefer dinleniyorum. Yolda gidemiyorum. Asıl golf arabalarını oraya koymaları lazım. İçeriye getirmeleri lazım bizi. Gidemiyorum zorluk yaşıyorum oradan ben. Herkeste benim gibidir. Metrodan buraya gelmek ölüm yani. Ben daha çok havalimanı içinde değil de havalimanına gelişte problem yaşıyorum. Havalimanının içine gelince yeterli gibi yönlendirme vs . Tabi bence bu biraz kişinin sosyalliğine bağlı bu. Ben daha önce çok yurt dışına gidip geldiğim için biliyorum. Bilmeyenlerde var tabi onlarda soruyorlar. Oradan çalışanlar duruyor adam soruyor nereye gideceğim diye. Ama ben havalimanı içerisinde çok zorluk yaşamıyorum (İE1, 65, Erkek, Boşanmış, Lise, Emekli).

Yani katılımcı yürümekte zorluk çeken biri olarak havalimanı içerisinde değil de havalimanına erişme noktasında zorluk yaşadığını belirtmiştir. İE1 ile yapılan görüşme sonrasında metro istasyonunun olduğu noktada gözlemler yapılmıştır.

Yapılan gözlemler sonucunda metronun çıkışı ile iç hatlar açık otoparkın kesiştiği görülmüştür. Bu noktadan gelen bir kişinin 6-12 dk arası bir yürüme sonucunda havalimanı terminali giriş kapılarına vardığı tespit edilmiştir. Ayrıca o bölgede yaşlı, engelli ve diğer hareket kısıtlılığı olan kişiler için özellikle asansörleri işaret eden tabelalıların küçük ve yetersiz olduğu gözlenmiştir (Bkz. Görsel.6.1)

Görsel.6.1.

Metro Çıkışından Havalimanına Giden Yolda Kullanılan İşaretler.



Ayrıca metrodan çıkış yapılan alan çok büyük ve sessiz bir alandır. Bu alanda hareket kısıtlılığı olan bir kişinin acil bir durumda ulaşabileceği bir buton veya orada sürekli duran bir çalışana rastlanılmamıştır. Havalimanı metro arası mesafe ve yol KamuGözü (2023) kullanıcısı tarafından hazırlanan https://www.youtube.com/watch?v=x5IYk_w_4Vg linkinde yer alan video da detaylı olarak yer almaktadır.

Dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlılara bakıldığında ise katılımcıların, zorlandıkları noktaların iç hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden yolcularla benzer olduğu görülmektedir. Katılımcılardan DK6'nın ifadeleri şu şekildedir,

Bilet aldıktan sonra karşımıza devasa tabelaların olduğu bir alan çıkıyor. O alanda yönümüzü bulmakta biraz zorlandık. Çünkü aşırı kalabalık ve hareketli bir bölge. Burayı geçtikten sonra kapı numarasına gelene kadar ok yön bulmak için belli bir yere kadar getirip sonra kişiyi şaşırtabiliyor ve zaman kaybettiriyor. İşaretleme okunuyor ama çözmek zaman alıyor. (DK6, 66, Evli, Ünü, Emekli).

Katılımcı yer-yön bulma konusunda zorlandığını çünkü işaretlerin ve levhaların sayıca fazla olmasının takibi ve seçim yapmayı zorlaştırdığını ifade etmiştir. Diğer katılımcılar ise büyük olmasının yaşlılar için yarattığı dezavantajlardan bahsetmişlerdir. DE1 ve DE3 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir,

Hayır ben zorluk yaşamıyorum. Yürüyerek ulaşmak istediğim bir noktaya gidebiliyorum. Mevcut tabela ve yönlendirme levhaları benim için yeterli oluyor. Yani söyle söyleyeyim. Bence İstanbul Havalimanı pek çok ihtiyaca cevap verebilecek bir yapı. Bir tek dezavantajı var mesafeler çok uzak. Yani bir yerden bir yere gidiş geliş uzak. Şimdi ben rahat hareket edebildim ama benden daha

ileri yaştaki insanlar için basitleştirici imkanlar olsa daha iyi olabilir diye düşünüyorum (DE1,77, Evli, Ün, Çalışıyor).

Ben zorluk yaşamıyorum. Şimdi 65 yaşındayım ama kendimi yaşlı olarak gördüğümü söyleyemem (gülüyor). Çok büyük. Çok yer yürümek gerekiyor. Örneğin iç hatlardan dış hatlara yada dış hatlar içerisinde A kapısından F kapıya gidecek oo çok mesafe yürümesi gerekiyor. Gezen yani. Buranın çok büyük olduğundan bu normal denebilir ama ben dünyadaki başka çok büyük havalimanlarını da gördüm. Bölüm bölümdür. Sınıflandırmışlar böyle olunca kullanımı daha rahat oluyor. Rahat bulunuyor. Neden öyle bir şey yapılmamış sadece büyük yapılmış. Büyük olması yeterli değil kullanışlı olması lazım. Yeterli değil. Yeni bir havalimanı ama gayette kullanışlı olması lazım ama yeterli düzeyde kullanışlı değil. Bugün de sakin bir gün buna rağmen araman gerekiyor (DE3, 65, Evli, YL, Çalışıyor).

Katılımcıların ikisi de kendi başlarına yer-yön bulma bir noktadan başka bir noktaya ulaşma gibi durumları gerçekleştirebildiklerini ancak yine de büyüklüğün zorlayıcı bir durum olduğunu belirtmişlerdir. Diğer bir taraftan bakıldığında iç hatlar terminalinde olduğu gibi eğer birey herhangi bir engeli nedeniyle hareket kısıtlılığı yaşıyor ve bu nedenle yer hizmetlerinden çeşitli yardımlar alıyorsa mobilitesini bir personel veya yakını aracılığıyla sağladığı için bu alt başlık bağlamında sorun yaşamadığını belirtmektedir. Bu bireylerden DK2 deneyimini şu şekilde ifade etmiştir,

Genel olarak değerlendirecek olursam ben bir yere gittiğimde tabelalar yardımıyla yolumu bulabiliyorum. Burada da refakat eden birileri olmasaydı tabelalar ve göstergeler beni gideceğim yere götürürdü. Fakat şimdi tekerlekli sandalye hizmeti ile geldim. Ama öyle olmasaydı da dediğim gibi zorluk yaşamazdım. Ama mesafeler çok uzun çocuğum. Uzun olduğu için şu an tekerlekli sandalye ile gelmeme rağmen zorluk yaşadım. İçim sıkıldı. (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Katılımcı destek hizmetlerinden faydalandığını bu nedenle de zorluk yaşamadığını ancak bir yerden bir yere ulaşma süresinin can sıkıntısına neden olduğunu belirtmiştir. Kızının refakatinde seyahatini gerçekleştiren DK1 ise,

Tek başıma her ihtiyacımı giderebiliyorum. Burayı da ilk defa kullanıyorum. Ama İstanbul Havalimanı için düşündüğümde tek başıma seyahat etmediğim için ve kızım işlemlerimizi hallettiği için bir öngörüm yok. Kızım yanımda olmasaydı da sorarak bir yerden yere gidebileceğimi düşünüyorum. Ben tabela kullanmayı tercih etmiyorum (Gülüyor) (DK1, 77, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

Buna ek olarak herhangi bir destek hizmeti alan DE2, DK4, DK3 katılımcıları yer yön bulma ve mobilizasyon konusunda destek alabildikleri için memnun olduklarını ve rahat bir şekilde kapıya geldiklerini belirtmektedirler. Gelen yolcu bölümünde ise hem iç hatlar hem dış hatlarda seyahat eden katılımcıların eğer bir destek hizmetinden faydalanmıyorsa tabelaları takip etmek yerine aynı uçaktaki yolcuları veya insan kalabalığını takip ederek yer yön bulduğu anlaşılmaktadır. GE2 bu durumu şu şekilde ifade etmektedir,

Tabelalara hiç bakmadım, yolcular nereye gidiyorsa onları takip ederek buraya geldim (GE2, 66, Erkek, Evli, Ortaokul, Emekli).

Gelen yolcu bölümünde refakatçisi olan yolcular yine benzer şekilde tabela ve göstergelere dikkat etmediklerini refakatçilerini takip ettiklerini belirtmişlerdir. Sadece GE3 Tabelaları takip ederek önce valizini aldığı noktaya sonra da çıkışa geldiğini belirtmiştir.

Havalimanında karar alıcı konumunda çalışan yöneticilere, uzmanlar ve operasyon çalışanlarına benzer bir şekilde “Sizce havalimanı içerisinde yaşlılar gitmek istedikleri bir noktadan başka bir noktaya giderken zorluk yaşıyor mu?” sorusuna yöneticilerden YY1 ile YH2 farklı perspektiflerden yaklaşarak yanıtlar vermişlerdir. Yöneticilerden YY1 yaşlıların zorluk yaşadığını ve zorluk yaşama nedenin daha çok alışkanlıklar ve kültürel nedenlerden kaynaklı olduğunu, YH2 ise havalimanını daha önce kullanıp kullanmamasına ve havalimanındaki prosedürlere alışkın olup olmasıyla ilintili olduğunu ifade etmiştir. Katılımcıların ifadeleri şu şekildedir,

Zorlanıyorlar... Bunun en büyük sebebi bizim alışkanlıklarımız. Özellikle Türk toplumunda çok fazla yönlendirme tabelalarına bakma yok genellikle yol sorma, yön sorma alışkanlığımız var. Avrupalı yolcularımıza baktığımızda Avrupalı yolcularımızın Türklere göre daha çok seyahat ettiğini de bildiğimiz için genellikle yönlendirme tabelalarına daha odak gidiyorlar. Daha didaktikler. Ama Türk yolcularımız öyle değil. Mutlaka ilk şeye güvenlikte başlıyorlar. Birinci güvenlikte. Ben valizimi nereye vereceğim. Orada valizini vereceği yeri buluyor valizini check-in yaptıktan sonra ben kapımı nerede bulacağım. Kapısını buluyor ikinci güvenlikte ben kapıma nasıl gideceğim? Diyor mesela sora sora sora gidiyor. Zaten eğer tatsız bir olay yaşadıysa anlatırken de böyle anlatıyor. Ben buraya sordum buraya yönlendirdi, buna sordum buraya yönlendirdi diye. O yüzden bizde işte employee focus bizim için önemli. Personelin verdiği bilgiyle bizim arka tarafta bulutta olan bilgimizin eş olması gerekiyor. (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

İlk defa geliyorsa mutlaka zorluk yaşar, bir alışma süreci geçirir. Çünkü bir de şöyle de bir şey var. Bu da bizim zorlandığımız ve zor olacak şeylerden biri. Şimdi mesela biz gelen yolcuya diyoruz ki yönlendirme yapıyoruz. Pasaport noktası, transfer noktası transfer. Sen şuraya gideceksin, pasaport alacaksan buraya gideceksin, pasaport kontrolü, bagaj alım, Pasaportun yanında bagaj alım da yazdık. Çünkü kişi belki pasaport diye bilmez ama aslında bagaj alanına gitmesi için pasaporttan geçmesi gerekiyor. Ama şimdi pasaportu bilmiyordur, bagaja gideyim diye biliyordur. O yüzden biz ikisini de yazdık. Ama yolcu geliyor diyor ki çıkış nerede? Yani çıkış olarak. Onun için çıkış. Dolayısıyla herkes için ortak bir şey yaratmak. Hani o terminolojiye de o kişinin biraz daha alışık olması gerekiyor. O yüzden ilk gelen yaşlı zorlanır ama biraz daha aşınaysa hani o aşinalık şeyini atlattıktan sonra tabela okuma kısmı. Gerçi çoğu okumak istemiyor yani bir kişiye soruyor genelde ama sora sora kesin ulaşır da (YH2, Müdür Yrd, Kadın, 36, Bekar, YL).

Çalışanlarda ÇN1 ise yaşlıların havalimanı içerisinde bir noktadan bir başka noktaya giderken ve zorlanmalarını kişilerin ihtiyaç düzeyi ile ilgili olduğunu ifade ederken ÇH2 havalimanının dinamik yapısından ve dijitalleşen bir ortam olmasından kaynaklı olarak zorluk yaşadığını ifade etmiştir. Katılımcılar durumu şu şekilde ifade etmektedir.,

İhtiyacınıza göre de değişebilir. Yani dinamik bir yolcuysa sıkıntı yaşayabileceği bir şey yok. O süreçleri de biliyorsa eğer havalimanında. Ama ne bileyim, hareket kabiliyeti kısıtlı bir yolcudur. Normal şartlarda tekerlekli sandalyeye ihtiyacı vardır diyelim. Bunu havayolu şirketi 48 saat önceden rezervasyon yaptırdığınızda ücretsiz olarak sunmak zorunda. Örneğin. Ama yolcu bunu bilmeden geldiği için diyor ki Ben çok yürüdüm. İşte zaten yürüme zorluğu var. Çok yürüdüm ama aslında onu ücretsiz bir şekilde alabilir. Hani bu tarz durumlarla karşılaşabiliyoruz. Ama hareket kısıtlılığı var yine. O zaman öyle değil tabii ki. Burası 24 saat çalışan binlerce kişinin geçtiği bir operasyon. Eğer o firmada bir şey varsa, yani uygunluk varsa tabii ki yolcuyla mağdur etmemek için destek olurlar. Ellerinden gelen çalışanlar destek olmaya çalışıyor. Yani eğer yönlendirmeler anlaşılır basit bir şekilde yapıldıysa. Hiç sorunsuz bir şekilde uçuş kapısına kadar kendisi gidebilir. Hiç soru sormadan. Tabela ve yönlendirme onları en çok zorlayan şeyler olabilir (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

Yürümek yani yürümek yani en büyük sıkıntı. Bildiğiniz zaten yaşlı insanların hareket kabiliyeti biraz daha zor oluyor. Havalimanında biraz daha böyle dinamik bir yapı, sürekli hareket, sağdan sola koşturmaya, check in yap, tuvalete git dinlen. Mesafeler biraz uzak, yaşlarımız biraz mesafelerden dolayı zorluk yaşıyor. Ama biz onu aşmak için ücretsiz vesaire bir şeyler yapıp orayı onlara kolaylaştırmaya çalışıyoruz. Yeterli mi? Tabii ki değil. Onun dışında havalimanı biraz büyük olduğu için tabii ki de. Yani yön bulma konusunda biraz zor oluyor ne yazık ki. Çünkü dünya dijitalleşiyor. Biz de ne yazık ki dijital dünyaya biraz ayak uyduralım deyip eski yöntemleri bıraktığımız zaman, onlar da tabii ki eski yöntemlere daha aşina olduğu için o konularda biraz sıkıntı var. Dijitalleşme derken aslında başka bir şeyi Zora sokmuş oluyoruz. Ama onlar için bir şey

yaparken bir şeyi bozmak değil de o tarafta daha fazla bir dünya oluyor. Diğer tarafta daha farklı bir dünya bulmak için belki biraz daha zorlanıyor olabilirler. Yönlendirmeler, bilgilendirmeler onlar için biraz daha zor oluyor (ÇH2, Şef, Erkek, 35, Evli, Üniv.).

Buna karşın operasyonda görev yapan karşılama yönlendirme personeli ise durumu aşağıdaki ifadelerle değerlendirmiştir,

Havalimanının büyük olmasından dolayı hiçbir şekilde bilmiyorlar nereye gideceklerini. Bilet hizmetlerinden bir tık sıkıntılıdır diyebilirim. Şöyle. Biletini yaptıracak, check in yaptıracak. Check in yaptıracak kontuara bilmiyor. Bilse bile o kontuara bizim ona eşlik etmemizi istiyor. Kontuarda kontuara yanlış komutlarda büyük yerler var. Yani A'dan F'ye kadar ayrılan rotalara ayrılan bir bölüm var. Bir sürü bölüm. Hani atıyorum ya gidecek yolcu eve gittiğinde orada aile çekimi var, engelli çekimi var. Hani o birimlere gitmesi gerekiyor. O birimlere giderken de biliyor ama nereye tam olarak gideceğini bilmediği için, kestiremediği için hani onu bir tık anlamakta zorlanıyor. Kesinlikle ne işlem yapacağını bilemiyor. Yani biz aslında detaylı anlatıyoruz yolcuya bunu. Bir tık o şeyde zorlanıyor diyebiliriz. (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

6.2.2. Ortak Kullanım Alanları

Fiziki çevre konusunun ikinci alt başlığı ortak kullanım alanlarıdır. Bu kapsamda katılımcılara “Havalimanının ortak kullanım alanlarını (wc, mescit, bilet kesme bankoları vb.) düşündüğünüzde bu alanları kullanırken yaşadığınız deneyimlerden bahsedebilir misiniz?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcılarda yaşlı kullanıcılar büyük çoğunlukla akıllarına ilk gelen ortak kullanım alanı olan tuvaletler hakkın görüşlerini paylaşmışlardır. Bu nedenle katılımcılara ek olarak “Havalimanının içerisinde yer alan dinlenme alanları hakkında ne düşünüyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Bu nedenle ilk olarak wc’ler ve diğer ortak alanlar ardından dinlenme alanlarına ilişkin bulgular paylaşılmıştır. İç hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden katılımcılardan İK1, İK2, tuvaletlerin kullanımın rahat olduğunu ama hijyen ve temizlik anlamında yeterli olmadığını belirtmişlerdir. İE2 ise yine hijyen konusunda sıkıntı olduğunu ama bu sıkıntının havalimanı yönetiminden değil insanların kullanım biçimlerinden olduğunu düşündüğünü ifade etmiştir. Diğer katılımcılardan İK5,, İK4, İE1, ortak kullanım alanlarını kullanmadıklarını, diğer katılımcılar ise herhangi bir zorluk yaşamadıklarını belirtmişlerdir.

Evet kullandım. Şimdi geldim mesela tuvaletler çok pis leş gibiydi. Bu alanlar yaşlıların hijyeni için uygun değil. (İK2, 75, Evli, Lise, Emekli).

Ortak kullanım alanlarının fiziki yapısı uygun gibi. Ancak temizlik ve hijyen konusunda yeterli olduğunu düşünmüyorum. Bugün eşimle iki farklı bölgede wc'leri kullandık. Çok kirliydi ve pis koku vardı. Onun dışında uygun olduğunu düşünüyorum. (İK1, 65, Kadın, Ünv., Emekli).

Belediyelerde yaşadığım en büyük problemlerden bir tanesi tuvaletlerde insanların abdest alması. Abdest aldığı her tarafı leş gibi yapıyor. Şimdi bildiğim kadarıyla bütün havaalanlarında abdesthaneler yapıldı ama hala tuvaletlerde abdest alınmıyor. En büyük şikâyetim o. Çünkü etrafı leş gibi. Yani bizim elimizi yüzümüzü yıkadığımız yerlerde insanlar ayaklarını yapıyor. Çok rahatsız edici bir şey. İkincisi kalabalık çok kalabalık olmadığı sürece onun dışında çok fazla bir rahatsızlık çekmiyorum. Yani ben tabii çok eskiden beri seyahat eden bir insanım. Siz bu İstanbul'daki eski havaalanının hallerini bir bilerseniz. Şimdiki son derece lüks. Eskiden izbe, pis, karman çorman hiçbir şey yoktu. Eskiden bunlar onların yanında çok lüks. Ben çok eskiden seyahat eden bir insan olduğum için ben bunlardan çok memnunum. Bana konforlu geliyor. İnsanların yarattığı pislik ve rahatsızlığın dışında yani bir iki rahatsız eden de özellikle sıralarda, yani güvenlik kontrolü sırasında veya check in sırasında, check in sırasında, check in sırasında veya sırasında falan insanların sürekli bir itip kakma şeyi var. Onlardan çok rahat anlıyorum. Havaalanı ile derdim yok, insanlarla. (İE2, 65 Erkek, Evli, YL, Çalışıyor).

Bu katılımcılara ek olarak İK3 ortak kullanım alanlarında herhangi bir zorluk veya olumsuz bir durumla karşılaşmadığını ancak bilet kesme işlemini gerçekleştirmenin kendisi için oldukça zor olduğunu şu şekilde belirtmiştir,

Yani ekstra bir durum görmedim. Ama güzel bir havalimanı tuvaletler falan iyi bence bir sorun göremedim. Bilet işlemi bir tek. O baya zor (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

Dış hatlar giden yolcu bölümünde yapılan görüşmelerde de yaşlıların ortak kullanım alanları daha çok tuvaletler bağlamında değerlendirdiği görülmektedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu tuvaletlerin sayının yeterli ve biçiminin yaşlılar için uygun olduğunu zorluk yaşamadan kullanabildiklerini belirtmişlerdir. Tuvaletleri temizlik açısından da değerlendiren kullanıcıların temizlik ve hijyen bağlamında iki katılımcı dışında sorun yaşamadıkları görülmektedir. Katılımcılardan DK3,

Wc'ler temiz değil ve kokuyor. Gördüğüm kadarıyla pek bakımlı değil. Engelli wc'yi kullanmadım normal wc'yi kullandım ama tek başıma işimi hallettim. Bence yeterli wc'ler (DK3, 67, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

DK6' ise görüşlerini benzer bir şekilde ifade etmiştir,

Wc'ler çok sık ve her yerde var. Temizlik konusuna daha özen gösterilebilir. Evet bu havalimanı çok kesişim noktası olduğu için insan trafiğinin yoğun olduğu yerde yetişmek zor haklı olabilirler (DK6, 66, Evli, Ünü, Emekli).

Gelen yolcu bölümündeki yaşlılar ise benzer şekilde ortak kullanım alanlarından çok faydalanmadıklarını belirtip değerlendirmelerini yine tuvaletler üzerinden gerçekleştirmişlerdir. Katılımcılardan GE3 ifadelerine bakıldığında,

Tabi tabi çok rahat yani bu sık sık tuvaletleri uçaktan inince çeşitli noktalarda. Tuvaletler var. Arada bir mescidler de oluyor, yani sıkıntı yok. Yani burada da Antalya'da da çok rahatlıkla şeyi var. Kullanma ihtiyacını karşılayabiliyorsun (GE3, Erkek, 79, Lisansüstü, Çalışıyor).

Sözleriyle tuvaletlerin yeterli aralıklarla var olduğunu ve gelen bir yolcunun valizini alma noktasına ulaşmaya kadar oluşacak olan tuvalet ihtiyacını karşılayabileceğini belirtmiştir.

Havalimanı yöneticileri ve çalışanlarına benzer soru olan “Havalimanının ortak kullanım alanlarını (wc, mescit, bilet kesme bankoları vb.) düşündüğünüzde bu alanların yaşlı kullanıcılar için uygunluğunu nasıl değerlendirirsiniz?” Sorusu yöneltildiğinde yaşlı kullanıcılardan daha kapsamlı bir bakış açısıyla hareket ettikleri görülmektedir. Bu bağlamda ilk olarak yönetici ve sorumluların verdikleri cevaplar verilecek olup ardından bu cevaplar yorumlanacaktır. Buradan hareketle YY1, YH2 ve ÇN1'in ifadeleri şu şekildedir,

Bu noktada duyarlı bir havalimanı, duyarlı bir işletme olduğumuzu düşünüyorum. Çünkü oturma alanlarından başlayın da yiyecek içecek alanlarına kadar hepsinde yaşlılarımız için ayrılmış alanlar var. Bu bir kültür. Yabancı yolcularda yer verme gibi alışkanlık çok fazla olmasa da bunu olması gerektiğini biliyoruz. Değişen dünyada maalesef böyle. Ama bizim kültürümüzde hiç duymadım ki iç hatlarda bir yolcuya yer verilmedi yaşlı yolcunun oturma hakkı olan bir yere bir genç oturup kalkmadı. Ya da yaşlı yolcularımız ayakta kaldı vs. Genellikle biz zaten oraları işaretleriz. Ne demek istiyorum bagaj alım bölgesinde engelli, hamile ve yaşlı yolcuların bekleyebileceği alan bellidir. Ama bunu şöyle az önce söyledik yaşlı yolcu bunu görmüyor, bakmıyor dedik. Ama aynı zamanda genç yolcu da orada olabiliyor. Haliyle genç yolcu onu fark ettiğinde o alanı boşaltıyor. (Bagaj alım noktasından örnek veriyorum.) Ve bu boş olan alana otomatikman farkında olmadan yaşlı yolcu geçiyor. Boş olan alana. Ona ait onun hakkı olduğunu bilmeden. Aslında sistem birazda böyle etkileşimle yürüyor. Yani nasıl söyleyeyim. Diyagonal. Anlatabiliyor muyum? O çekiliyor, o çekiliyor, burası boşmuş ben buraya geçeyim diyor. Aslında farkında olmadan ona ayrılan yere o

geçmiş oluyor. Birazda böyle çalıştırmaya çalışıyoruz. Madem yaşlı yolcuya dokunup bilgilendiremiyoruz diğer jenerasyonlara ya da diğer segmentlere dokunup onlara nasıl alan açabiliriz, konfor alanı açabiliriz birazda oyun planımızı bu şekilde değiştirdiğimiz olabiliyor (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

Bilet alım noktaları için hepsi için aynı şey diyemeyeceğim. Mesela Türk Hava Yolları'nın bilet alımında özel desteğinin olduğu, özel hizmet verdiği bir alan da var. Ama bazı çok küçük bilet ofisleri var. Onların ayrı bir alanı yok. Onlar biraz kısa boylu ve tekerlekli sandalyeli kullanıcılar için zor olabilir. Bazı bilet ofisleri. Onun dışında check in testlerinin hepsi erişilebilir ve kolaylıkla iletişim kurabileceği şekilde mescitler. Tuvaletler zaten her tuvalet bölgesinde engelli tuvaletinin olması. Mescitler aynı şekilde onlara göre dizayn edildi. Hatta biz orada da yine sayesinde aldığımız bildirimlerle ayakkabı çıkarmada tutunma barı da ekledik. Çünkü ayakkabısını çıkarırken bir yere tutunma ihtiyacı olduğu geri bildirimi geldi. Dolayısıyla ortak alanlarda erişebilirliği sağlamak için birçok çalışmamız var (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

Bu birazcık dizayna giriyor aslında ama zaten hani dediğim gibi erişilebilirlik standartlarına göre de yapıldığı için o konuda herhangi bir olumsuz geribildirim almadık açıkçası (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

Katılımcılara dinlenme alanlarına yönelik görüşlerine bakıldığında ise iç hatlar giden yolcu terminalindeki yaşlılar arasında iki görüşün hâkim olduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi dinlenme alanlarının yeterli sayıda olduğu ve dünyadaki diğer havalimanlarında olduğu gibi yani standart ve bir farkı olmadığı yönündedir. Katılımcılardan İE4 ve İK2 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir,

Normal ya tüm dünyada olduğu gibi bir farkı yok bence (İE4, 86 Erkek, Birlikte Yaşıyor, Lise, Çalışıyor).

Rahat değil, ama tüm dünyada benzer oturma alanları (İK2, 75, Evli, Lise, Emekli).

Diğer hâkim görüş ise kısa süreli beklemler ve oturmalar için yeterli olduğu ama uzun süre bekleme ve oturma için rahatsızlık verici olduğu yönündedir. Katılımcılardan sadece bir tanesi dinlenme alanlarının oldukça rahatsız olduğunu ifade etmektedir. Bu kapsamda İK4 ve İK1 dinlenme alanlarını rahatlık ve kapasite açısından değerlendirmiş olup kapasite açısından yeterli ancak rahatlık açısından süreye göre değişebileceğini vurgulamıştır.

“Kısa süreli oturma için bence iyi ama uzun yol ya da uzun beklemelerde insanlar ne yapıyor bilemem. Biraz daha rahat olabilir. Yaşlılar için şöyle yumuşak yumuşak olsa herhalde daha güzel olur. Kapasite olarak baktığımda ise yani mekânı görüyoruz. Çok kalabalık bir dönem olmadığı için yani kış için yeterince yer varmış gibi görünüyor ama kalabalık zamanlarda ne yapıldığını bilemiyorum (İK4, 69, Kadın, Ünv, Emekli).

Dinlenme alanları kısa süreli bekleme için uygun ancak uzun süreli bekleme için uygun değil. Daha önce aktarmalı uçuşumuzda çok zorlanmıştık. Uzun süre burada zaman geçirdiğinizde oldukça rahatsız (İK1, 65, Evli, Ünv, Emekli).

Dış hatlar giden yolcu bölümünde seyahat eden yaşlılara bakıldığında ise hem iç hatlarda seyahat eden yaşlı yolcularla benzer görüşler hem de farklılaşan ifadeler karşımıza çıkabilmektedir. Dinlenme alanlarının yeterli sayıda ve dünyadaki diğer havalimanlarındaki gibi olduğu görüşü dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden katılımcıların önemli bir kısmının ifadelerinde yer almaktadır. Buradan hareketler DE1, ifadeleri şu şekildedir,

Yani tabi bir yerde oturup bir çay içebilirim bir kahve içebilirim. O noktada beni kısıtlayan bir şey yok. Kapıların önündeki oturma yerlerini kastediyorsanız dünyanın pek çok yerinde de böyledir. Mesela Pariste de böyledir yalnız burda mı yani e her yerde böyledir. Hatta bu rahat şeydeki en son nereye gitmiştim (düşünüyorum) o kadar rahatsız ki hemen kalkmak istiyorsunuz. Yani kısaca İstanbul Havalimanını değerlendirdiğimde beni zorlayacak hiçbir şey ile karşılaşmadım (DE1,77, Evli, Ünv, Çalışıyor).

Diğer katılımcılarda DK2, DE6 ise dinlenme alanların benzer bir görüşle güzel ve yeterli olduğunu, havalimanında farklı konseptlerde dinlenme alanları olduğunu ancak bu alanların daha çok gençler veya zaman açısından daha geniş olan insanlara yönelik tasarlandığını belirtmişlerdir. Katılımcıların ifadeleri ise şu şekildedir,

Dinlenme alanları bence yeterli. Tüm dünyada olduğu gibi. Ama daha rahat olabilir. Dış hatlar tarafında farklı tipte alanlar var görüyorum. Ama sanki daha çok gençler ve zamanı olanlar kullanıyor bu alanları. Kapıların olduğu alanlarda rahat oturma yerleri pek yok. Bunlar arttırılabilir. Ama dediğim gibi kimse ayakta kalmıyor gördüğüm. Bu nedenle sayı ve büyüklük yeterli gibi (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Dinlenme alanları bizlere göre farklı konseptlerde yapılmış, uzun süre havalimanında kalınacaksa güzel olabilir. Biz en fazla 2 saatimizi geçiriyoruz (DK6, 66, Evli, Ünv, Emekli).

Katılımcılardan sadece DE3 ise diğer katılımcılardan farklı bir bakış açısıyla yaklaşarak oturma alanlarının yetersiz olduğu var olan alanların ise daha çok işletmelere bağlı mekanların oturma alanları olduğunu ve uçağına süre olan ancak alışveriş faaliyetinde bulunmayacak olanlar için sayının az olduğunu şu şekilde ifade etmiştir,

Ha bak önemli bir şey söyleyeceğim oturma yerleri yok. Yani kapıların önünde çok yoğun var onun dışında kafelerin mafelerin oturma yerleri var. Ama başka alan yok. Yurt dışında daha fazla var. Sadece kapı önlerinde var. Burası yolcuların yeri bizim değil (uçuşu yaklaşan başka yolcuları kastediyor). Çünkü biz baya erken geldik. Bizim uçuşumuzdan önceki uçağın kapısı. Kapıya gitmezsen işletmeler dışında oturma yerleri neredeyse yok o dikkatimi çekti yani. İşletmeler bağlı ve onların lehine yapılmış bir şey. Oralarda oturma yerlerinin olması lazım. Dikkatimi çekti (DE3, 65, Evli, YL, Çalışıyor).

Dinlenme alanları bağlamında görüşme yapılan yöneticilerden YY1 ve YH2 ise görüşlerini şu ifadelerle paylaşmıştır,

Dinlenme alanlarından kastımız gate'ler var ve napzone'larımız var. Napzonelar yaşlılarımız için çok uygun olmayabilir. Neden çünkü napzonelerde oturduğunuzda geriye doğru yaslanmak biraz zor olabilir hatta uyuya kalıp uçağı kaçırma riski olabilir. Gördüğüm kadarıyla yaşlılar pek tercih etmiyor. Yaşlılar genelde yaşlılar için PRM alanları vardır. O alanlarda zaten uçuşuna az bir vakit kalan yolcuyu yer hizmetlerinin eşliğinde refakatinde ya da insiyatifinde yolcudan insiyatif alarak oradaki proses işlenir. Bunun haricinde ben burayı kullanmak istemiyorum ben kendim bağımsız olarak gidebilirim dediğimiz yolcular içinde zaten olabildiğince, yine söylüyorum her gate bölgesinde her yeme içme alanında mutlaka yaşlılar için ayrılmış bölümler vardır. Ayırtırmak için değil onları da bu topluma kazandırmaya yönelik yerler diyebilirim. Yani büyük bir alanın en ücra köşesi değil aksine tam merkezinde. Anlatabildim mi? Unique olan bir yerde onların olmasını arzu ediyoruz. Bununla beraber tabiki. Bunu yaparken de şöyle düşünüyoruz. Boarding alanında onlar için ayırmış olduğumuz gate ile kapı açıldığı anda rahatlıkla sıraya girmeden geçebilecekleri yerleri seçiyoruz ki line'a yakın olsun direk kapı açılmıştır denildiğinde rahatlıkla geçebilsin. Tabi bunu da bilmesi gerekiyor ya da fark etmesi gerekiyor. O fark etmese diğer yolcuların fark etmesi gerekiyor. Öncelik vermesi gerekiyor gibi (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 ile yapılan görüşme sonrasında Napzone olan noktalarda gözlemler yapılmıştır. Bölge etrafı camla çevrilmiş bir dinlenme alanı izlemi vermektedir. Hem içi hem de camlı alanın iç tarafı bitki motifleriyle well-being tasarımıyla sıcaklaştırılmaya çalışılmıştır. Ancak yapılan gözlemler sonucunda bu alanı YY1'in de bahsettiği gibi daha çok genç ve

orta yaş yolcular kullanmaktadır. Napzone’ların araştırma sırasında çekilen bir görseli Görsel.6.2’de yer almaktadır.

Görsel.6.2.

Napzone Alanı Görseli



Yine yapılan gözlemlerde farklı seçeneklerde dinlenme alanları olduğu tespit edilmiştir. Ancak yaşlıların uçağı kaçırma kaygısıyla genelde ya binış kapılarının yanında veya en yakınında olan bölgede oturmayı tercih ettiği gözlenmiştir. Eğer çok fazla zamanı varsa dış hatlarda yaşlı yolcuların A kapısına doğru inilen bölgede yumuşak koltuklardan oluşan ve karşısında tv bulunan bekleme alanlarını veya F kapısın sonunda buggylerin indirip bindirme yaptığı standart bekleme koltuklarından oluşan alanı napzone alanlarından daha çok tercih ettiği görülmüştür.

YH2’nin ise görüşlerini şu şekildedir,

Dinlenme alanlarında da her dinlenme bölgesinde mutlaka öncelik verdiğimiz oturma alanları var. Başka birisi işgal etmedikçe oraları kullanabilirler. Farklı oturma imkanlarımız var. Yani yumuşak, puf gibi oturma alanları var. Yaslanma, yaslanma yani kişinin kendine göre seçebileceği farklı oturma alanları var. Bir de asistanlık hizmeti alanlar için özel bir bölgesi var. Asistanlar yaşlıları oraya götürüyor, orada bekleme yapıyorlar. Ya da asistanlık hizmeti alan herkes. Yani sen dediğim gibi sağlıklı olarak seni de oraya bırakıyorlar. Yani sen de orayı kullanmak zorunda kalıyorsun. Yani orada da oturma alanları var. Onun dışında uzanma, uzanmak isteyenler için uzanabileceği alanlar var. Ya da hani biraz daha

ileri ama şey ödeme olarak işte kapalı alanlar da var. Küçük oteller, kapsül otel gibi biraz daha özelleşmiş hizmetler de var (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

6.3. Sosyal Çevre

Havalimanı içerisinde yaşlı katılımcıların sosyal çevreleri ile olan ilişkisini anlayabilmek adına sosyal kapsayıcılık, yönetime katılım ve diğerlerine saygı gibi temalara odaklanılmış olup 65 yaş ve üzeri katılımcılara bu eksenle sorular yöneltilmiştir. İGA personeline ise bu noktalara ek olarak biraz daha yönetsel bağlamda değerlendirildiği için farklı yaş kesimlerini kapsama teması eklenerek farklı sorularda yöneltilmiştir. Bu konu bağlamında bulgular sunulurken 65 yaş ve üzeri katılımcılardan iç hatlar giden, dış hatlar giden ve gelen yolcuların vermiş oldukları cevaplar birbirleriyle karşılaştırılarak sunulacaktır. Ardından ise çalışanların verdiği cevaplar sunulup farklı grupların ifadeleri karşılıklı olarak değerlendirilecektir.

Buradan hareketle yaşlılara bu 3 temayı anlayabilmek adına 4 farklı soru yöneltilmiştir. Bunlardan birincisi sosyal kapsayıcılığı da içine alan ve yaşlı yolcuların sosyal çevre ile kurmuş olduğu etkileşimi anlayabilmek adına yöneltilen “*Havalimanı içerisinde kendinizi nasıl hissediyorsunuz?*” sorusudur. Bu soruya dış hatlarda giden yolcu olarak seyahat eden katılımcılardan DK3, DE1 ve iç hatlar giden yolcu olarak seyahat eden İE1, İK4 ve İE4 nötr yani ne iyi ne de kötü hissettiklerini belirtmişlerdir. Buna karşın katılımcılardan İE2ve DE3 ve gelen yolculardan GE3 ise well-being açısından havalimanını zayıf bulduklarını bu nedenle soğuk hissettirdiğini aşağıdaki ifadelerde belirtmişlerdir,

...biraz da soğuk bir havası var. Yani itici havası var. well-being açısından zayıf. Yani bir şey iyi hissettirmiyor. Ama onu tanımlayamıyorum. Ama yine de şimdiki söylediğim gibi eskilerle eskileri karşılaştırıyor. Ben onları çok iyi hatırlıyorum. Eski hallerini, bu havaalanlarını. Yani çok rezalet bir şey. Onlarla karşılaştığım zaman şu anda çok iyi. Tabi biraz da uluslararası alanda düşünmek gerekiyor (İE2, 65 Erkek, Evli, Lisanüstü, Çalışıyor).

Çok sıcak bir havalimanı değil. Biraz soğuk bir havası var gibi. Türkler sıcakkanlıdır. Akdeniz insanıyız sonuçta ama burada aynı havayı göremiyorsunuz. Herkes gergin gerekiyor (DE3, 65, Erkek, Evli, YL, Çalışıyor).

Yani biraz (düşünüyor) çok soğuk bir mekân. Mermerler, taşlar falan filan ama onun dışında bir şey yok. Yani bir de burayı kaplarsanız çok çabuk kirlenir ama yine de makul gibi (GE3, Erkek, 79, Lisansüstü, Çalışıyor).

Yukarıda ifadeleri sunulan katılımcılardan DE3 havalimanının well-being açısından zayıf olmasını iki şeye bağlıyor. Bunlardan birincisi havalimanı tasarımının iyi hissettirmemesi, ikincisi ise personel ve diğer yolcuların gergin olmasına bağlamaktadır. Keza DK4'ün görüşlerine baktığımızda benzer bir durumu görebilmekteyiz. DK4 havalimanı personelinin kendisine gergin davranmasından kaynaklı olarak kendini gergin hissettiğini aşağıdaki ifadelerle belirtmektedir.

Personel bize gergin davrandı. Öyle olunca bende gerildim haliyle. Ama sonra geçti tabi. Bu nedenle biraz gergin hissediyorum (DK4, 74, Kadın, Eşi Ölmüş, ortaokul, emekli).

Bu katılımcılara ek olarak İK2 ise havalimanı işletmesinin yaşlılar için sunduğu buggy hizmetinden rezervasyon yapmadığı için faydalanmadığını bu nedenle de uçağı kaçırma korkusu yaşadığı gerekçesiyle kendini kötü hissettiğini belirtmiştir. İK2 bu durumu;

Kötü berbat hissediyorum. Bugün özellikle uçağı kaçıracağım diye tansiyonum oynadı resmen (İK2, 75, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

Sözleriyle ifade etmiştir. Yine dış hatlar terminalinde seyahat eden katılımcılardan DK6 ise havalimanındaki prosedürel işlerin stresli hissetmesine neden olduğunu ancak bu işlemler bitince havalimanının fiziki çevresinin kötü hissettirmedeğini aşağıdaki sözlerle ifade etmektedir,

Kendimi burada iyi hissediyorum, tüm işlemlerimi bitirene ve kapımın yerini belirleyene kadar biraz stresli halim oluyor ama onun dışında, havalimanı iç ışıklandırması ferahlığı genişliği beni kötü hissettirmiyor. (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Dış hatlar terminalinde seyahat eden diğer 5 yaşlı katılımcıyla iç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden İK3, İK5 ile gelen yolcu tarafında seyahat eden GE1 havalimanının kendilerinde iyi ve rahat hissettiklerini belirtmişlerdir.

65 yaş ve üzeri katılımcılara, diğerlerine saygı teması kapsamında “Personel ve diğer yolcular tarafından saygı görüyor musunuz?” sorusu yöneltilmiştir. İç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlıların 6’sı, dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden

yaşlıların 6'si ve gelen yolcu terminalinde seyahat eden yaşlıların 2'si personel ve diğer yolculardan saygı gördüklerini ifade etmişlerdir. Katılımcılardan İE2 ve DK6 ise çalışanların saygılı olduğunu ancak diğer yolcuların onlara karşı davranışlarının yeterince saygılı olmadığını ifade etmişlerdir. Katılımcılardan İE2 bu durumun şu şekilde açıklamıştır,

Yolculardan görmüyorum. Personelden genellikle görüyorum. Saygı görüyorlar ama yolculardan yani tabii yolcular derken hepsini kastetmiyorum ama maalesef çok etrafına karşı duyarsız davranan çok fazla insan var. Yani elbette çoğunluğu böyle değil ama epeyce zorlayan bir süreç oluyor. Bir kere kuyruktaki birisinin gelip enseme nefesini üflemesi beni bitiriyor. Yani o kadar da yaklaşmalıyım. Yani niye o kadar dibime giriyorsun? Niye illa bana değmek zorunda hissediyorsun kendini değil mi? Zaten geçeceksin. Uçak seni almadan kalkmayacak. Yani. En büyük dertlerimden birisi bu (İE2, 65 Erkek, Evli, Lisanüstü, Çalışıyor).

DK6 ise bu durumu şu şekilde açıklamaktadır,

Genel olarak insanların davranışlarındaki nezaket azaldığı için global değişkenlik olarak kabul edip saygı içerisinde iletişim kuruyorum. Personel kibar ve yardımcı. Ancak yolcular orta karar diyelim (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Diğer taraftan katılımcılardan iç hatlar giden yolcu terminali kullanan İE1, İK2 ile dış hatlar giden yolcu terminalini kullanan DE3 ile DK4 ve gelen yolcu terminalini kullanan GE2 ve GK1 personelin kendilerine ve diğer yaşlılara yeterince saygılı davranmadıklarını ifade etmektedir.

Sıfır. İnsanlar birbirine karşı tamamıyla kötüleşmiş vaziyette. Samimiyet yok, iletişim yok, sıfır. Kendinden başka hiç kimseyi düşünme. İnsanlar. Bunu gözlemliyorum yani. Çalışanlar az çok yardımcı oluyorlar ama yok amirim gelecek yok şefim gelecek diyor. Mesela ben arabayla gelirken bankadan para çekeceğim dedim. Bana çekemezsin dedi. Amirlerim görür dedi bize kızarlar dedi. Ya bu kadar şey olur mu ya? Şimdi buradan yürüyerek gittim yukarıya ta dışarıya çıktım geldim. Ölüm benim için. Yani evet bu büyük bir sıkıntı. Yani Para çekecem yahu. Param yok, hiç param yok. Sıfırdan geldim. Maaşım yatmıştı. Şimdi buna yasak diyor. Olay bu yani (İE1, 65, Erkek, Boşanmış, Lise, Emekli).

Çirkin davranıyorlar. Bağırarak. İnsanlar bir şey soracak toplanmışlar oraya. İngilizce çekilin diyor. Senin görevin milletin şeyini dinlemek. Bende o ortamdaydım o bağırıcıları kişiler arasında bende vardım. Benim en tahammül edemediğim şey bir insanın kabalığı. Tabi bana bireysel bir şey yaşanmadı. O olmaz zaten çünkü ben uyumlu bir insanım. Hiçbir şeye itiraz etmeyen bir insanım (DK4, 74, Kadın, Eşi Ölmüş, ortaokul, emekli).

Personel işini yapıyor güzel ama saygılı davranmıyorlar. Ben Türkçe'yi çok iyi bilmediğim için anlamakta zorlanıyorlar ters davranabiliyorlar (GK1, 65, Kadın, Evli, Formal eğitim yok, Emekli).

Bu konuyu hizmetlerin tasarlanma ve sunulma stratejileri bağlamında anlayabilmek adına “Sizce yaşlı yolcular personel tarafından kabul ve saygı görüyor mu? Sorusu görüşme yapılan personelde sorulmuştur. Yönetici konumunda görev yapan YY1 ve YH2’nin ifadeleri ise şu şekildedir,

*Hayır. Hepsinden değil. Özellikle şunu görebiliyorum bazı zamanlarda. Bizim personelimizde de tükenmişlik olmuş olabiliyor. Özellikle yer hizmetleri, tekerlekli sandalye hizmeti veren arkadaşlarımız bazen günün yorgunluğuyla 12 saat çalıştıktan sonra artık şeye dönüyor. Bu hastanelerde de olan bir şeydir. Hasta bakıcılar sürekli olarak hastayı oradan oraya taşı buraya taşı ya da sedye ile oraya götür buraya götür artık onu bir cisim gibi görmeye başlarlar. **Yatağın üstündeki bir battaniyeden farksızdır.** Bu burada da olabiliyor bazen ve yolcular bu durumdan rahatsız oluyor ve kendilerini eşya gibi hissediyorlar. Bir de maalesef dünyamızda bir bahşış konusu olduğu için eğer çalışan bir de bahşış alamayacağını hissederse kötü bir muamele ya da ilgilenmiyor. Nötr hiçbir şey hissetmedi ilgilenmedi. “Burada iniyorsunuz artık ben size daha fazla hizmet veremem”, “teyze insene”, gibi anlatabiliyor muyum? “Amca daha ne istiyorsun?” gibi böyle zamanlar olabiliyor. Fark edildiğinde hemen müdahale edilir. Biz kesinlikle paydaşlarımızla çok sıkı çalışan bir işletmeyiz. 3 ayda bir mutlaka bir araya gelir ve bu konuları tartışır, konuşur ve gereğini de isteriz yani (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).*

Bence görüyorlar. Yani özellikle Türkiye’de bence görüyorlar. Bu bizim birçok kişiden de duyduğumuz bir şey. Yurt dışı tecrübesi olan yaşlılar Türkiye’de her zaman daha rahat ettiklerini söylüyorlar. Yani burada bir Türkiye’de böyle içten gelen bir yardım etme, yaşlıya hürmet şeyi olduğu için bence Türkiye olarak biz biraz daha şanslıyız o konuda (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

Buna karşın uzman kadrosunda görev yapan ÇN1 ise bu konu bağlamında görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir,

Bunun için şöyle aslında bizim bir stratejimiz Türk misafirperverliği. Yani Türk misafirperverliği aslında bizim genlerimize işleyen diyebiliriz. Yani küçüklüğümüzden beri gelen misafire saygı. Onu nasıl en iyi şekilde ağılayabilirim işte. Yemeği tabağa yemek koyarken çok fazla fazla koyarız, aman aç kalmasın gibi. Aslında burada da biz bu Türk misafirliği, misafirperverliği konseptini bir eğitim haline getirdik. Antropologlarla çalıştık ve bir eğitim seti oldu. Her personele sadece İGA’ nın personeli değil, burada bir sürü paydaşımız var, havayolları var, restoranlar var, yeme içme, mağazalar. Bütün bu personele bu

eğitim veriliyor. Türk misafirperverliği o yüzden sadece yine az önce dediğim gibi yaşlı değil, tüm burada yani kapıdan içeri giren herkese o Türk misafirperverliğini uyumlu şekilde, nasıl diyeyim davranışlarımıza işleyecek şekilde aslında nasıl yolcularımıza davranıyoruz (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

Operasyon çalışanları ise bu konu bağlamında görüşleri aşağıda sunulduğu gibidir.

Saygı da çok fazla benim gözümde. Benim nezdimde ben fazlaca saygı, hürmet gösteriyorum. Çünkü yaşlılarımız el üstünde tutulmalıdır. Genelde saygı çerçevesi bence ortalamanın üzerinde. Diğer havalimanlarına da seyahat ettiğimden biliyorum hani Bence burası o bakımdan çok daha iyi. Yani (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

Her personelden değil. Açık konuşmak gerekirse ben çok şahit olup personel ile tartıştığımı bilirim. Hiç unutmam bir iki tane yolcu ikisi Türk yolcuydu. Yanlış hatırlamıyorsam İngiltere'ye gideceklerdi personel bekliyorduk tekerlekli sandalye getireceklerdi ve çok uzun bir süre gelmedi. Nerden baksanız yarım saat kırk beş dakika falan. Normalde bu kadar uzun sürmez. Bu şekilde beklememe ve ısrarla aramama rağmen gelmemeye başlıyor. Bu durumda arada araba geldiği zaman gelmediği için arayıp darladığımda bana sinirlendiği için bunu yolcuya yansıtmaya başlıyor. Bende bu şekilde daha çok agresifleşiyorum. Ama yine de bunu yapamaz. Sen bir personelsin ve yolcuya saygılı olmak zorundasın bu senin görevin. Personel gecikmemesi gerekirken gecikince biz onu arayıp darlamak zorundayız. Çünkü gelmediğinde ya yolcu uçağını kaçırarak yolcu zaten stresli. Gelmeyecek mi? sen aramadın mı? Diye benim üstüme gelmeye başlıyor... (KY1, Kadın, 21, Evli, Ön lisans).

Tüm katılımcıların bu soru bağlamında verdikleri yanıtlara bakıldığında karşılıklı bir etkileşim halinde olduğu söylenebilmektedir. Yöneticiler Türk misafirperverliği konseptinin benimsendiği, buna yönelik profesyonel bir eğitim programı hazırlandığı ve personelin bu program dahilinde eğitime alındığı ifade etmektedir. Bu noktadan yaklaşıldığında yaşlı katılımcıların büyük bir çoğunluğunun personel tarafından saygı gördüğünü belirtmesi bu eğitimlerin olumlu yanını göstermektedir. Bu noktada YH2'nin ifadeleri memnun olan yaşlı yolcuların görüşleriyle paraleldir. Ancak başta İE1 olmak üzere saygı görmediğini düşünen yaşlı yolcuların ifadelerine bakıldığında ise operasyon çalışanlarının yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini anlama, karşılama noktasında yetersiz kaldığı görülmektedir. YY1' e göre operasyon çalışanları bahşiş gibi ekonomik beklentileri veya tükenmişlik gibi ruhsal durumları nedeniyle yaşlıya bir battaniye gibi yani cansız bir varlık gibi muamele edebilmektedir. Operasyon çalışanlarının ifadelerine bakıldığında ise bu görüşün bir kısmının doğru olabileceği değerlendirilmektedir.

Bu durum hem Türk misafirperverliği eğitimleri hem de yapı-fail ilişkisi bağlamında ele alınmaktadır. İlk olarak, Türk misafirperverliği eğitimi çok genel bir kapsamada personele sunulmakta ve en alt birim olan operasyon çalışanları tarafından uygulama aşamasında sorunlara neden olmaktadır. Yani yukardan aşağı dikey yönde bilgi akışı bazı bariyerlere takılmaktadır. Yaşlı ve diğer incinebilir kesimler odağında bakıldığında bu eğitimlerin daha da özelleştirilmesi örneğin yaş dostu çevreye yönelik veya yaşlı ile etkili iletişim gibi eğitimlerle destelenmesi bu bariyerleri aşma noktasında etkili olabilir. Yapı-fail ilişkisi bağlamında değerlendirildiğinde toplumsal yapıyı oluşturan kaynaklardan düzenleyici kaynakların dağılımının yetersiz olabileceğine yönelikte emareler sunmaktadır. Bu durum tartışma kısmında derinleştirilecektir.

Bu başlık altında katılımcılara yöneltilen bir diğer soruda “Yaşlılara yönelik özel aktiviteler ve sosyal etkinlikler mevcut mu? Mevcut ise bunlar hakkındaki görüşleriniz nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir. 65 yaş ve üzeri katılımcıların tamamı bu konu hakkında bilgileri olmadığını ve herhangi bir sosyal etkinlik veya aktiviteye denk gelmediklerini belirtmiştir. Katılımcılardan birkaçı bu tip etkinliklerin olması yönünde pozitif görüş bildirmişlerdir. Bu konu hakkında DK2 görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir,

O konuda bilgim yok. Ama olması iyi olabilir. Özellikle dış hat uçuşlarında (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Çalışanların ise yaş ayrımcılığı yapmamak adına yaşlılar özelinde herhangi bir etkinlik veya aktivite planlamadıklarını ancak havalimanında yaşlıların katılabilecekleri farklı sosyal imkanların olduğunu ifade etmişlerdir. ÇN1 bu durumu şu şekilde anlatmaktadır,

Sosyalleşebileceği alanlar var ama hani sırf yaşlılara yönelik gibi bir şey diyemeyiz. Çünkü hani birazcık. Yaş ayrımcı. Yaş ayrımcılığına da giriyor. O yüzden hani sırf yaşlılar için bunları yapıyoruz gibi bir şey yapmak istemiyoruz açıkçası. Onları da ayırtırmamak adına. Ama şöyle tabii ki etkinliklerimiz oluyor. Hem yaşlının yani yaş dostu bir havalimanı dediğimiz için hem yaşlının hem de çocuklu bir ailenin ya da orta yaşlı bireylerin vakit geçirebileceği etkinlikler oluyor. Onu da daha çok kurumsal iletişim departmanımız yapıyor. Örneğin Ebru Bir hafta ebru sanatçısı geliyor. Orada yolcularla beraber ebru yapıyorlar. Müzik dinletileri oluyor. Özel müzemiz var. Müze turu olabilir. Evet, dış hatlarda, iç hatlarda kütüphane var. Orayı da bütün yolcularımız kullanabilir gibi (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

Bu konu hakkında ifade ve görüşlere bakıldığında havalimanı içerisinde yaşlılar özelinde sosyal etkinlikler ve aktivitelerin bulunmadığı görülmektedir. Yapılan saha gözlemlerinde de herhangi bir etkinlik veya aktiviteye rastlanılmamıştır. Butler (1968) tarafından Literatüre kazandırılan yaş ayrımcılığı kavramı, insanların yaşları nedeniyle iş yaşamında, gündelik yaşam pratiklerini gerçekleştirme esnasında veya sosyal ilişkilerinde olumsuz tutum, inanç veya eylemlere maruz kalmaları anlamına gelen bir kavramdır (Çayır, 2012). Bu nedenle yaşlılar özelinde aktiviteler düzenlemek yaş ayrımcılığının üretileceği anlamına gelmemektedir. Bu aktiviteleri planlarken ve sunarken kullanılacak olan afişler, duyuru metnlerinin yaş ayrımcılığından arınmış bir şekilde tasarlanması ve etkinliklerin kapsayıcılığının yaşlılar arasında var olan çeşitliliği göz ardı etmeden planlaması olumlu etkiler yaratabileceği gibi yolcuların memnuniyet düzeyini de arttırabilir.

Sosyal çevre konusu bağlamında görüşme yapılan tüm katılımcılara yöneltilen bir diğer soru ise *“Havalimanı hizmetleri ve düzenlemeleri konusunda yaşlı yolcuların görüşlerinin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?”* olmuştur. Bu soruya katılımcıların verdikleri cevaplara bakıldığında dış hatlar giden, iç hatlar giden yolcu ve gelen yolcu terminallerinde seyahat eden 65 yaş ve üzeri kullanıcıların görüşlerinin farklılaştığı görülmektedir. İç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlılardan İE4 dışında kalan katılımcıların hepsi bu konu hakkında bilgi sahibi olmadıklarını belirtmişlerdir. Bunların içerisinde İK4 *bilgi sahibi olmadığını ancak sorulduğunu düşünmediğini*, İE2 ise *bilgi sahibi olmadığını ama sorulduğunu düşündüğünü* ifade etmiştir. İE4 ise diğer iç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlılardan farklılaşarak görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir,

Herhalde alınıyordur. Bana soran olmadı bu zamana kadar. Seyahatlerimin sonunda form anket vs görmedim. Ama bir şeyim olsa şikâyet ederdim. Şikâyet edeceğim bir yer arardım tabi (İE4, 86 Erkek, Birlikte Yaşıyor, Lise, Çalışıyor).

Yani katılımcı yaşlı yolcuların böyle bir sistem olabileceğini ancak kendisinden herhangi bir şekilde geri dönüş alınmadığını ifade etmiştir.

Dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlıların görüşleri ise iç hatların tersine bir seyir izlemektedir. Katılımcılardan DK2, DK6, DE2, DK5, DK3, DK1, DE4 alındığını

düşündüklerini belirtmişlerdir. Ancak bu katılımcıların bir kısmı alındığını düşündüğünü ancak kendilerine sorulmadığını, diğer kısmı hizmetler ve fiziki çevrenin özelliklerinden bahsederek alındığını düşüğünü ifade etmiştir.

Yaşlıların görüşleri bence dikkate alınıyor. Neden dersiniz. Başvurduğumuz personeller bizi dinledi ve fikirlerimizi önemsedİ. Bu önemli bence (DK2, Kadın, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Yani alınmıştır diye düşünüyorum. Sonuçta bizi alıp götürüyorlar. Yürüyen merdivenler var. Ama bize sormadı kimse (DE2, 88, Erkek, Eşi Ölmüş, İlkokul, Emekli).

Buna karşın DK4, DE1 ve DE3 görüşlerinin ve önerilerinin alınmadığını, şu ana kadar soran olmadığını ve bu konu hakkında bilgilerinin olmadığını ifade etmişlerdir. DE3 görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Ben öyle bir şeyle karşılaşmadım. Öyle bir şeyde benden alınmadı. Ama öyle bir şeyin olması gerekir. Çünkü bir yaşlı ile genç yolcuyu düşündüğünüzde aynı durumlara aynı reaksiyonu vermesi beklenmez. Yaşlılara biraz daha toleranslı davranılması beklenebilir (DE3, 65, Erkek, Evli, YL, Çalışıyor).

Gelen yolcu terminalinde seyahat eden yaşlıların görüşlerine bakıldığında ise GE3 dışındaki katılımcılar görüşlerinin seyahatlerinin herhangi bir aşamasında alınmadığını ifade etmişlerdir. GE3 ise görüşlerini aşağıdaki gibi ifade etmiştir.

Alınmış olabilir diye düşünüyorum bu yürüyen yollar, yürüyen merdivenler bayağı rahatlatıyor yani. Böyle çoğu yerde işte bir mesela. Golf arabaları, tekerlekli sandalyeler var. Hani engelliler için yaşlılar için şeyler yapıyorlar, rampalar yapıyorlar. Gayet normal gayet iyi. Ayrıca ilk açıldığında her yerde personel vardı yardımcı olmak için ancak artık insanlar öğrendi o nedenle azaldı sanırım (GE3, Erkek, 79, Lisansüstü, Çalışıyor).

Görüşme yapılan personelin bu soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında en temelde 3 farklı feedback mekanizması olduğu anlaşılmaktadır. Bunlardan birincisi gizli müşteri çalışmaları ikincisi ise direkt olarak yolcudan çeşitli kanallar aracılığıyla feedback alınması ve çeşitli ihtiyaçları olan incinebilir kesimden yolcularla yapılan saha gezileri sonucunda elde edilen feedbacklerdir. Bu kapsamda YY1'in görüşleri şu şekildedir,

Tabi ki zaten vakıf ve stk'lar ile çalışmamızın en önemli sebeplerinden biri de bu. Bazen yeri geliyor biz kendi aile büyüklerimizi buradan seyahat ettiriyoruz. Yani

ben kendimde dahil aile yakınlarımda dahil seyahat ettiriyorum ki onların da gözlemini alayım. Hepsini geçeyim biz çok yakın bir zamanda gizli müşteri yaptık. Yaş dostu kapsamında (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 diğer katılımcılardan farklı olarak yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek için gizli müşteri çalışmaları gerçekleştirdiğini belirtmiştir. Gizli müşteri çalışmalarının konu ile uyumunu anlayabilmek ve yaş dostu havalimanı açısından önemini ortaya kayabilmek adına katılımcıya gizli müşteri çalışmalarının ne olduğu sorusu yöneltmiştir. YY1 bu soruya şu şekilde yanıt vermiştir;

Y.Y-1: Şöyle gizli müşteri şudur bizde: gerçek hayatta da reelde de seyahat eden bu 8 segment özelinde biz gizli müşteri yapıyoruz. Bu bağlamda çalıştığımız bir firma var o firmanın da network'ü var. Bunlar sigortalı çalışanlar değil kendi hayatları kendi işleri güçleri olan ve seyahat eden insanlara diyoruz ki bu network'e buradan seyahat edin. Buranın gelişimine katkı göster. Tabi sen katkı gösterirken lounge'u da ziyaret et ama ben sana lounge ücret ödeme gerekirse ben senin uçak biletini alayım diyorum. Bir şekilde yakalamaya çalışıyoruz.. Biz zaten her ay 21 farklı temas noktasına ziyaret yapıyoruz. Bu her temas noktasına 10 ziyaret anlamına geliyor ve buradaki süreçlere bakıyoruz. Bununla beraber segment özelinde mutlaka her segment için yılda bir defa ziyaret yapıyoruz. 2 ya da 3 tane yaşlı artık vakıf dernek STK yönlendirmesiyle de olabilir ya da çevremizden. Süreci anlatıyorum. Kabul ederse eğitime alıyoruz, bizim buradaki süreçlerimizden bahsediyoruz. Bir tane de alıyoruz diyoruz ki nereye gitmek istersen git sana bırakıyoruz diyoruz. Şunu görüyoruz Mert Bey. Bu çok önemli. Önceden hazırlanıp burdaki kendiyle alakalı alabileceği hizmetleri bilen 65 + yolcunun seyahat deneyimi ile hiçbir şey yapmamış sadece uçak biletini almış bir yolcunun şeyini de görüyoruz aradaki farkını da görüyoruz. Nerele dokundu ne ihtiyacı doğdu gerçekte. Tabi burada bilişsel farklılıklarda olacak. Bir tanesi belki masterını ABD'de yapmıştır. Gidip bir şeyi araştırmaya ihtiyaç duymaz. Oburu babadan kalma kuruyemişi dükkanından SGK'dan emeklidir. Ya da bağ kur emeklisi farklılıklar olacak tabi ki de önemli olan burada ihtiyaç duyduğu bir şeyi ortak dilde alabiliyor mu? Ortak bir dil ortak bir beden dilinde alabiliyor mu? Biz buna bakıyoruz. Toparlayacak olursak bu tür çalışmalarda yapıyoruz ve iç görüler alıyoruz haliyle burada bunu görmüş bunu yakalamış oluyoruz diyoruz kendimize. Burada ücretsiz su sebili demişsiniz ben anlamadım onu dedi mesela nerede bulamadım dedi baktı baktı. Çalışanlar falan anlattı bulamadım dedi. Sonra fark ettik ki ücretsiz su sebili yazdığımız camın üzerindeki yazı zaten fark edilmiyormuş onu değiştirdik. Basit bir dokunuş. Ya da uzun bir koridora soktuk mesela ya burası çok itici geldi dedi. İşte ben nerede olduğumu anlayamadım kaygılandım dedi mesela. Bizde şey dedik o zaman bir nöro marketing yapalım o zaman. Oturduk nöro marketing yaptık. Nöro marketing yaparken de 8 görüşmeciden 2 tanesini de yaş dostu aldık. Buradaki nörolojik sorunu anlamaya çalıştık. Algıdaki sonuç ne çıktı biliyor musunuz? Kaybolmuşluk hissi, bir daha buradan çıkamayacağım hissi ve stratejimizi belirledik hemen. Ne yapabiliriz diye düşündük. Sonra duvarı yeşillendirebiliriz abi dedik. Bir de led koyalım dedik. Daha keyifli hale getirelim. Bir süre sonra yolcu sirkülasyonunun bile o noktada değiştiğini gördük. O bölgede gibi (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 katılımcısının ifadelerine bakıldığında yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak için özellikle araştırma birimi olarak gizli yolcu yöntemine önem verdikleri görülmektedir. Bu yöntem aslında segmente hangi noktalarda dokunup hangi noktalarda durumları kendi doğal akışı içerisinde çözümlenmesine bırakmak gerektiği ile ilgili yol gösterici olduğu için tercih ettiklerini ifade etmektedir. Aynı zamanda segmente ulaşmak, derinlemesine anlamak, görünenin ardında yatan sosyal olguyu yorumlayabilmek açısından geleneksel yöntemlerin dışında olduğu için olumlu olarak değerlendirilmektedir. YH2'nin konu bağlamında görüşleri ise aşağıda sunulmuştur.

...Biz de Evet kesinlikle. Dediğim gibi biz geri dönüşleri işte bir segment çalışmalarımız zaten özellikle yüz yüze anketlerimiz var. Bir gizli müşteri çalışmalarımız var. Bir vakıf derneklerle bir araya geldiğimiz. Onlar da vakıf. Dernek dediğimde yaşlanma şeyini. Yaşlı biri de geldi. Demans biriyle de biz gezdik burada Parkinsonlu biriyle de gezdik. Direkt son kullanıcıyla yaptığımız saha gezileri de var o şekilde diyorsunuz. Bizde 19 tane iletişim kanalımız var. Mail, WhatsApp onları kullanamıyor. Telefon çağrı merkezi web sitesine girdiğinde geri bildirim formu hatta terminal için de bizim anket kiosklarımız var. Yani o kiosk'a da denk gelse oradan da bize bildirim yapabiliyor. Ya da QR kodlarımız var. Bize bir geri bildirim geribildirim vermek ister misin? Okuttuğunda onları şey yapabiliyor. Tabii daha çok yaşlılar telefonu tercih ettiği için telefonda böyle şey bir kanal onlara (YH2, Müdür Yrd., Kadın, 36, Bekar, YL).

YH2'nin ifadelerine bakıldığında ise yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek için 2 farklı yöntemin tercih edildiği görülmektedir. İnternet, sosyal medya araçları ve geleneksel yöntemlerin yanında ihtiyacı farklılaşan yaşlılara kapsayıcı bir bakış açısıyla yaklaşabilmek adına, bu yaşlılarla birlikte saha gezileri yapıldığı belirtilmektedir. Her 3 yöntemde yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılama noktasında önemli ve olumlu adımlar olarak değerlendirilmektedir. Ancak yaşlı yolculara ulaşma ve onları istek / beklentileri üzerinden yönetime dahil etme noktasında havalimanı kullanım alanlarına göre farklılıklar gözlenmektedir. Özellikle iç hat giden yolcular terminalinde yaşlıların büyük bir çoğunluğu görüşleri, istek ve beklentilerinin alınmadığını böyle bir sistemin varlığından haberdar olmadıklarını belirtirken dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yolcular için durum tam tersi olarak seyretmektedir.

6.4. Hizmetler

Hizmetler konusu 65 yaş ve üzeri kullanıcılara 3 alt başlık altında sorulmuştur. Bunlardan birincisi sağlık-bakım imkanları/servisleri ikincisi bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve üçüncüsü ise havalimanının sosyo-ekonomik fonksiyonudur. 65 yaş ve üzeri kullanıcıların bu üç alt başlık altında sorulan sorulara verdikleri yanıtlar birbirleriyle kıyaslanarak değerlendirilmiştir. Ardından görüşme yapılan İGA çalışanlarına hizmetler ile ilgili sorular yöneltilmiştir. Bu sorular daha genel kapsamlı olarak sorulmuş olup yine çalışanların sorulara verdikleri yanıtlar birbirleriyle karşılaştırılarak sunulmuştur.

6.4.1. Sağlık Bakım İmkanları/Servisleri

Giden yolcu ve gelen yolcu terminalini kullanan 65 yaş ve üzeri kullanıcılarla yapılan görüşmelerde herhangi bir demans/Alzheimer hastası ya da bakım ihtiyacı olan herhangi bir yolcu ile görüşme yapılamamıştır. Bu nedenle sağlık bakım imkanları ile ilgili sorularda derinleşilememiştir. Ancak tüm 65 yaş ve üzeri katılımcılara “*Acil durumlarda nereye başvuracağınızı biliyor musunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya dış hatlar terminalinde seyahat eden DE1 dışındaki yolcuların tamamı nereye başvuracaklarını ve nasıl bilmediklerini ifade etmişlerdir. DE1 ise görüşlerini aşağıdaki şekilde ifade etmektedir,

Benim şu zamana kadar seyahatlerim esnasında herhangi bir sağlık veya bakıma ihtiyacım olmadı ama başkalarına yardımcı olmaya çalıştım. Ben genel cerrahım (güliyor). Bu nedenle acil durumlarda ne yapılması gerektiğini iyi bilirim (DE1,77, Evli, Ünü, Çalışıyor).

DE1’in ifadelerine bakıldığında ise hekim olduğu için acil sağlık durumlarında neler yapılması gerektiğini, nerelere başvurması gerektiğini bildiğini ve geçmiş seyahatleri sırasında acil durumlarda pek çok yolcuya yardım ettiğini ifade etmiştir.

İç hatlar ve giden yolcu terminallerine bakıldığında benzer bir durum karşımıza çıkmaktadır. 65+ katılımcıların neredeyse tamamı acil sağlık ihtiyaçlarında havalimanı içerisinde nasıl davranacaklarını, nerelere başvuracaklarını bilmediğini ifade etmektedirler. Katılımcılardan İE1 konu bağlamında görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir,

Şimdi ben dış görünüş olarak engelli değilim, iç olarak engelliyim. Kalple ilgili mesela çok sinirlenince göğsüm ağrımaya başlıyor. Gerçek bir kalp krizi geçiriyormuş gibi oluyor. Evet şimdi ne yapayım? O yüzden çok diyaloglara, şeylere sinirlenmemeye çalışıyorum. Ama burada herhangi bir bakım ihtiyacım olmadı. Ama çantam bak (gösteriyor) ilaç dolu komple. Hepsi ilaç. Günden 12-13 tane ilacın var. Bu nedenle acil durumlarda ne yapacağımızı nereye başvuracağımızı girişte belirtmeler iyi olur. Ama danışmaya sorsam ya da bir çalışanlara illaki yardımcı olur diye düşünüyorum (İE1, 65, Erkek, Boşanmış, Lise, Emekli.).

Buradan hareketle yolcuların farklılaşan ihtiyaçlarda göz önünde bulundurulduğunda verilen yanıtlar değerlendirildiğinde katılımcılar acil sağlık ihtiyaçları durumunda nereye başvuracakları, nasıl aksiyon alacakları konusunda bilgilendirilmek istemektedirler. Yazının devamında bilgi ve iletişim teknolojileri alt başlığı bağlamında elde edilen bulgular sunulmuştur.

6.4.2. Bilgi ve İletişim Teknolojileri Kullanımı

Bu alt başlık özelinde 65 yaş ve üzeri tüm katılımcılara temelde 3 soru yöneltilmiştir. Bunlardan birincisi “Seyahat deneyiminizi kolaylaştırmak için kullanmayı seçebileceğiniz yaş dostu hizmetlerden haberdar mısınız? Evet ise; bunlardan nasıl haberdar oldunuz? (web sayfası, havalimanı içi, çalışanlar)” olmuştur. Bu soruya iç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden 65 + katılımcıların büyük çoğunluğu bu hizmetlerin hiçbirinden haberdar olmadıklarını ve bilgilendirilmediklerini ifade etmiştir. Sadece İK3 ve İK4 yer hizmetleri ve taşıma hizmetini bildiklerini belirtmişlerdir. İE3 ise sadece fast track yani hızlı geçiş hizmetini gördüğünü ifade etmiştir, bu üç katılımcının ifadeleri ise şu şekildedir.

Yaş dostu hizmetlerden haberdar değilim, sadece havalimanı içerisindeki ulaşım hizmetini biliyorum. Onu da rahmetli eşimden biliyorum. Eşim pek yürüyemiyordu uzun mesafe. Ona da geriden biliyorsunuz engelliler için tekerlekli sandalyeler var onları alıp onunla gidiyorduk. O zamanda çocuklar çok yardımcı oluyordu. (Çalışanlardan bahsediyor). Oğlum Çok hızlı gidiyorsunuz. Ben yetişemiyordum diyordum tamam teyze diyorlar, sen burada bekle. Amca'yı bırakıp gelip beni alıyorlar. Sağ olsunlar (gülüyor) Çok güzel yani zor (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

Eşim %80 kalp kasını kaybetmiş durumda. Kalbinde pil var. O yüzden ona yer hizmeti alıyoruz. Ama bunun dışındaki hizmetlerden haberdar değiliz (İK4, 69, Kadın, Ünv, Emekli).

Katılımcıların ifadelerine bakıldığında İK3 daha önce bu hizmetten faydalandığı için İK4 ise refakat eden eşinin ihtiyacı nedeniyle bu hizmetleri kullandığı için havalimanı içinde yaşlılara sunulan transfer hizmetlerinden haberdar olduklarını belirtmişlerdir. Ancak diğer hizmetlerle ilgili bilgilerinin olmadığını da ifade etmişlerdir. İE3 ise,

Hiç haberim yok. Sadece demin bir yerde bir şey gördüm 65+ hızlı geçiş falan diyerekten. Merak ettim ne acaba diye. Acaba bir şey kaçırıyor muyum? (Güliyor) Ama yani bilmiyorum var mı yok mu? Sadece merak ettim bilgi sahibi olmak istedim. Ama kullanmadım çünkü o an başka bir yere gidiyordum zaten. Ama sonuçta böyle bir ihtiyaç var ve imkân varsa kullanabilmek isterim tabii ki ama o hizmetler hakkında bilgi sahibi değilim. Ücretsiz sanırım bu hizmet şimdi küçük torunumda olduğu için onunla seyahat edersek diye Çocuklar da vardı yazıda. 6 yaşa kadar çocuklar ve de 65 yaş üstü dedi, o nedenle ilgimi çekmişti. (İE3, 69, evli, Lisanüstü, Emekli).

İE3 diğer katılımcılardan farklı olarak havalimanı içerisinde dikkatini çeken bir afiş aracılığıyla fast track yani hızlı geçiş hizmetinden haberdar olduğunu ama yaş dostu hizmetlerden haberdar olmadığını ama böyle imkanlar varsa kullanmak istediğini belirtmektedir. Dış hatlar giden yolcu terminalinde görüşme gerçekleştirilen yaşlılara bakıldığında ise benzer bir durumun karşımıza çıktığı görülmektedir. Ancak bu terminalde görüşme yapılan yolculardan sadece DK6 yaş dostu hizmetlerden haberdar olmadığını ancak bu konu ile ilgili birkaç tane afiş gördüğünü belirtmiş geri kalan yolcular ise bu hizmetlerden haberdar olmadıklarını ve bu hizmetlere yönelik herhangi bir bilgilendirici durumlar karşılaşmadıklarını ifade etmiştir. DK6'nın ise ifadeleri ise şu şekilde olmuştur,

Haberdar değilim. Ama havalimanı içerisinde gezerken özelleşmiş yerleri gördükçe soruyorum. Birkaç yerde afiş gördüm yaşlılarla ilgili ama kızım yanımda olduğu için sonraya bıraktım (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Gelen yolcu bölümünde seyahat eden yaşlılarla yapılan görüşmelere bakıldığında ise onların da havalimanı içerisinde sunulan yaş dostu hizmetlerden haberdar olmadığı görülmektedir. Katılımcılardan sadece bir tanesi yaptığı gözlemler sonucunda bazı hizmetleri fark ettiğini diğer katılımcılar ise bu hizmetlerden haberdar olmadıklarını belirtmişlerdir. Bu soru bağlamında GK1'in görüşleri ise şu şekilde olmuştur,

4 seneden beri bu havalimanını kullanıyorum, gidiş gelişlerimde gözlemliyorum. Yaşlıları, engellileri bir yerden başka bir yere taşıyorlar sürekli. Ama bir duyuru

veya başka bir bilgin yok. Araştırmışta değilim açıkçası (GK1, 65, Kadın, Evli, Ortaokul, Emekli).

Görüşme yapılan tüm katılımcılar değerlendirildiğinde katılımcıların oldukça büyük bir kısmı havalimanı özelinde sunulan yaş dostu hizmetlerden haberdar olmadıklarını belirtmektedir. 65 yaş üstü katılımcılardan sadece 2 tanesi afişler üzerinden bu hizmetleri gördüğünü, 1 tanesi sadece gözlemleri ile fark ettiğini, 2 tanesi de geçmiş kullanım deneyimlerinden yola çıkarak bu hizmetler hakkında bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir. Havalimanında sunulan yaş dostu hizmetlere bakıldığında, bu hizmetlerin 65+ yolcular için çeşitlendirilerek ulaşım, asistanlık ve danışma, özel ihtiyaç odaları, özelleşmiş ihtiyaç alanları, sağlık hizmetleri, IGA tarafından fast track ve diğer hizmetlerden ücretsiz veya indirimli yaralanma gibi 6 başlık altında sunulduğu görülmektedir. Ancak yapılan görüşmelerde katılımcıların bu 6 başlıktan sadece 2'si hakkında yani ulaşım ve fast track hizmetlerinin varlığından haberdar oldukları görülmektedir.

Bu alt başlık altında 65 yaş ve üzeri kullanıcılara yöneltilen sorulardan bir diğeri de “*Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişler ve bilgilendirici metinler sizce yeterli mi?*” sorusu olmuştur. Bu soru bir önceki sorunun tamamlayıcısı niteliğindedir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu var olan hizmetlerden haberdar olmadıkları için havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişlerin ve bilgilendirici metinlerin yeterli olmadığını ifade etmektedir. Bu soruya yönelik olarak katılımcılardan DE1 şu şekilde cevap vermiştir,

Yeterli olduğunu düşünmüyorum çünkü gözüme ilişen bir şey olmadı. Yani mesela şimdi uum bilet aldıktan sonra bize sms gelse bunları bilin 65 yaş üstüsünüz bunlar bunlar size daha indirimli veya bu kolaylıklar sağlanıyor diye bilgilendirici mesaj gelse daha iyi olur (DE1,77, Erkek Evli, Ün, Çalışıyor).

Katılımcının ifadelerine bakıldığında yoğun, karmaşık, büyük ve stresli bir ortam olan havalimanında sunulan hizmetlerin yaygınlaşabilmesi ve 65 + kullanıcılar tarafından daha aktif bir şekilde faydalanılabilmesi için bireylerin havalimanına gelmeden önce yaş dostu hizmetlerden haberdar olmasının faydalı olabileceği yönündedir.

Bu alt başlık altında katılımcılara yöneltilen sorulardan bir diğeri ise “*Havalimanının web sayfası ve mobil uygulamalarını kullanıyor musunuz?*” sorusu olmuştur. Bu soruya görüşme yapılan 65 yaş ve üzeri katılımcıların hepsi hayır yanıtını vermiştir.

Yok kullanmıyorum. Kendi telefonum var sadece. Ama ekranlardan uçuş bilgilerini takip ediyorum tabi (DE3, 65, Evli, YL, Çalışıyor).

Onları çocuklarım kullanıyor ama ben kullanmıyorum. Bu nedenle orada sunulan şeyleri hakkında haberdar değilim (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

Hayır kullanmadım, şimdi bu bahsettiğiniz şeyler daha çok genç insanlar için geçerli bu nedenle ben faydalanmadım (DE1, 77, Erkek Evli, Ün, Çalışıyor).

Diğer katılımcılardan farklı olarak bu soru özelinde sadece katılımcılardan DK6 web sayfasını ve mobil uygulamayı kullanmadığını ancak check-in işlemini havalimanı içerisinde yer alan dijital cihazlarla gerçekleştirdiğini,

Web sayfasını kullanmadım sadece check-in yaparken çok kalabalıktı oradaki personelden yardım alarak cihazlardan check-in yaptım (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

İE3 ise havayolunun mobil uygulamasını kullandığını ancak İGA’nın mobil uygulamasını kullanmadığını ifade etmiştir.

Web sayfasını kullandım ama havayolunun. Havalimanının kullanmadım (İE3, 69, Erkek, evli, Lisansüstü, Emekli).

Görüşme yapılan 65 yaş ve üzeri katılımcıların bu soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında, bazı katılımcıların bu imkanları kullanabilecek yetkinlikte olmadığı için bazı katılımcıların ise kullanabilecek yetkinlikte olduğu halde kullanmayı tercih etmedikleri görülmektedir. Özetle, katılımcıların hiçbirinin İGA’nın web sayfasını ve mobil uygulamasını kullanmayı tercih etmedikleri ve tüm işlemlerini daha çok alışageldiği geleneksel yöntemlerle yapmayı tercih ettiği görülmektedir.

6.4.3. Sosyo-Ekonomik Fonksiyon

Hizmetler konusu bağlamında belirlenen alt başlıklardan bir diğeri de sosyo-ekonomik fonksiyondur. Bu kapsamda 65 yaş ve üzeri tüm katılımcılara 3 soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan birincisi ise “*Havalimanında yaşlılara yönelik sunulan destek hizmetleri*

hakkında ne düşünüyorsunuz?” olmuştur. Soruya dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden katılımcılardan DE1 ile iç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden İE2, İE3 gelen yolcu tarafında seyahat GK2, GE2 bu hizmetlerden hiç haberdar olmadığını belirtmiştir. Diğer katılımcılardan DE3 ise hizmetlerde yaş temelinde bir fark görmediğini ifade etmiştir. DE3,

Bir fark özel bir fark görmedim. Yaşlılara yönelik pozitif ayrımcılık vs. karşılaşmadım. Belki dikkat çekmiyordur. Yeterince duyurulmuyor da olabilir. Bilemiyorum (DE3, 65, Evli, YL, Çalışıyor).

Diğer 65 yaş ve üzeri katılımcılardan dış hatlarda DK1, DE2, DK4, iç hatlar giden yolcu katılımcılarından İK3, İK1, İE1, İK4 ile gelen yolcu terminalinde GE3, GK1 sadece taşıma, transfer hizmetlerinden kendileri veya refakat ettikleri biri aracılığıyla faydalandıklarını bu nedenle sadece bu hizmeti bildiklerini, bunun dışında bir destek hizmeti olup olmadığını bilmediklerini belirtmişlerdir. Bu katılımcılarda bazılarının ifadeleri ise şu şekildedir,

Bu hizmetlerden sadece taşıma hizmetini biliyorum. Diğer hizmetler hakkında bilgi sahibi değilim. Bu hizmetler hakkında herhangi bir bilgilendirici tabela vs görmedim. Eğer görmüş olsaydım merak edip ne olduklarını sorar belki de kullanırdım. Ama bilmediğim için kullanmadım (DK1, 77, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

Yaşlılara yönelik golf arabaları var. O kadarını biliyorum. Araba tahsis ediyorlar, isteyen tek iki kişi, üç kişi olanı da görüyorsunuz. Motorlu arabalar var. Onlar çok hoşuma gidiyor. Yani çok güzel. Onun dışında bildiğim yaşlılara yönelik farklı hizmetler yok (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

Hayır yer hizmetleri dışında bir destek hizmetinden haberdar değilim. Zaten beni gelip aldılar ancak çok bekletiler. (GK1, 65, Kadın, Evli, Formal eğitim yok, Emekli).

DK6 ile İK2 ise 65+ yolculara ücretsiz olarak sunulan Buggy hizmetinden haberdar olduklarını ancak rezervasyon yapmaları gerektiğini bilmediklerini ve bu nedenle talepleri karşılanmadığı için var olan hizmetleri kullanamadıkları belirtmişlerdir. Katılımcıların ifadeleri ise şu şekildedir,

Şimdi Yurt dışına sık sık gelip gittiğimiz için orada dilimizi bilmeyen bir kişi bile kolumuza girip gideceğimiz yere kadar kendisi götürüyor. Yani bırakın işaret

levhalarını falan bizi kolumuza girip kendisi götürüyor. Yaşlıyız diyoruz dizimiz ağrıyor diyoruz. Sıranın en arkasında olsak bile tutup en öne götürüyorlar bizi koyuyor. Yani böyle bir şeyi var. Bir de bu havalimanı biz daha önceki Atatürk Havalimanı veya Sabiha Gökçen olsun orada bize yeterli alan sağlamıştı. İstedığımız şeyi kendimizde bulabiliyorduk. Şimdi burada bulmak ne mümkün. Şimdi Check-in yaptırdığımız yerden buraya kadar yani en az 15 dk yürüdük bu yaşımızda. Bizi oradan yaşımıza göre kimliğimiz var biri görevlendirilsin bizi şeyden karşılasınlar kapıdan karşılasınlar. Check-inimizde yaptırınsınlar her şeyimizi yaptırınsınlar getirtsinler buraya oturtsunlar. Ama biz bu havalimanının yaşlılara sunduğu imkanları kullanamadık (İK2, 75, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

...Tasıma hizmetleri sayısı arttırılıp hepimizin rahat beklemeden ve yer bularak kullanımı hale getirilebilir (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Bu noktada 65 yaş üstü kullanıcıların destek hizmetlerine yönelik bakış açısının şekillenmesinde bilgi/bilgilendirme eksikliği, bilgilendirme yönteminin yetersizliği ve operasyon süreçlerinde yaşanan aksamaların rol oynadığı söylenebilir. Ancak buna karşın 65 + kullanıcıların bir kısmı ise destek hizmetlerine olumlu düşüncelere sahiptir. Dış hatlar giden yolcu terminalini kullanan DK2, DK3 ve DK5 ile iç hatlar giden yolcu terminalini kullanan İK5 destek hizmetlerini olumlu bulduklarını ifade etmektedir. Bu katılımcılardan bazılarının görüşleri aşağıda sunulmuştur.

Valla her şey çok güzel, herkes çok güler yüzlü her isteğimi karşıladılar (İK5, 85, Eşi Ölmüş, Formal Eğitim Yok, Emekli).

Güzel hizmetler mevcut. Örneğin taşıma ve bizim transferimiz ile ilgili hizmetlerin iyi olduğunu düşünüyorum. Bunun dışında bilet alma noktasında bizi bilgilendirdiler. Yaşlıların faydalanabileceği hizmetleri anlattılar. Bu nedenle olumlu olduğunu düşünüyorum (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

İGA çalışanlarından yöneticiler ve çalışanların bu soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında ise YH2 bu hizmetlerin sunulmasında havacılık sektörünün avantajlarından faydalandıklarını ifade etmiştir.

O da dediğim havacılığın bir avantajı. Bu da belirli olduğu için biz de zaten asistanlık hizmeti sağlamak zorunda. Bunu ücretsiz havayolu yapmak zorunda. O yüzden mutlaka biz de asistanlık hizmeti her havalimanında var. Bunu da şöyle avantaj diye açıklıyorum. Ulaştırma Bakanlığı'nın biz mesela erişilebilir ulaşım stratejisi yayınlamadan önce bizi de davet ettiler. Karayolları, deniz yolları, her farklı modülün geldiği şey vardı. Orada daha çok anladım. Yani havacılık daha böyle sert bir regülasyonlarla takip edildiği için biz o konuda çok şanslıydık. Ama onlar da ortak bir regülasyon olmadığı için yani bir deniz aracına bineceğiniz

zaman orada destek alacağınız personel, oradaki erişilebilirlik düzeyi biraz da çok daha fazla. Yapılması gereken şeyler var ama biz zaten regülasyonlarla belirli olduğu için bunları yapmışız. Sahada 7/24 mutlaka olan bir de Ask me personellerimiz var. Onlar da daha çok stajyerlerden oluyor. Bu yaş dostu havalimanı projesiyle bir de 65 yaş üstü destek personellerimiz de vardı. Ve en çok da ihtiyaç olunan nokta güvenlikten sonra yani kişi geldi. Özellikle telefonu arayanlar ama bir türlü tekerlekli sandalye gelmemiş. Tekerlekli sandalyeye ulaşmak isteyenler. En çok şey orada olduğu için destek aranan bölgeler. Stratejik olarak en çok destek istenen bölgelerde çalışan hem ask me personelleri hem de 65 yaş üstü personellerimiz var (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YH2 yaşlılar veya engellilere yönelik pek çok destek hizmeti sunmada havacılığın sert kurallarının olmasının onların ellerini güçlendiren bir unsur olduğunu vurgulamaktadır. Bu baskılayıcı unsurun bir sonucu olarak ise sahada 7/24 yaşlılara ihtiyaç duyduğunda yardımcı olabilecek destek personelinin çeşitli alanlarda hizmet verdiğini ifade etmektedir. Aslında YH2 var olan mevcut destek hizmetlerinin tekrar altını çizmektedir. Yöneticilerden YY1 ise daha çok demografik veriler ve yapılan İGA bünyesinde yaptıkları çalışmaların istatistiki sonuçlarına dayanarak 65+’a yönelik destek hizmetlerini planladıklarını ifade etmektedir. YY1’in bu soruya verdiği yanıt ise şu şekilde olmuştur.

Biz ekip olarak önce segmentlerimizi hazırlamaya başladığımızda da 65 yaş üzerindeki yolcularımızın da gereksinimlerinin farklılık gösterdiği yolcu grubuyla, standart yolcu grubuyla farklılık gösterdiğini gördük... Literatürde 65 Plus deniyordu ve 65 Plus için İstanbul Havalimanı olarak neler yapabiliriz kısmına odaklandık. Şöyle bir analizden bahsedeyim size. Yaptığımız kantitatif araştırmalarda demografik dağılıma baktığımızda ve bir demografik dağılım içerisinde etki analizlerini ayırdığımızda şunu gördük. 55 yaş ve üzerinin beklentilerinin farklı olduğunu gördük ve bunun da genel memnuniyetine etki ettiğini gördük. Beklentilerinin karşılanmaması durumunda biz de bunu bunun bir Breaking Point olduğunu fark ettik ve dedik ki burada farklılıklar vermeliyiz, onları kendimize çekmeliyiz, hayatlarını kolaylaştırmalıyız. Teknolojiye bir şeyler katar ya da yeni kuşak kadar teknolojiye hâkim olmadıklarını biliyorduk. Fakat bunu nasıl yakalayabiliriz? Bu yaş, bu yaş grubunun özellikle fiziksel temasa önem verdiğini sorarak, birine mutlaka dokunarak buradaki süreçleri işlediğini gördük. Çalışma sonuçlarında da gördük. Sonra STK'larla çalıştık. Bunu sivil toplum örgütleri, kurumlarla çalışmaya başladık. Onları dinledik. Bir taraftan da tabii araştırmalar da yaptık web'den vs. Ve tüm bu bilgileri toplayıp kategorize ettiğimizde karşımıza neler yapmamız gerektiğinin yaklaşık yüzde 60 oranında sonuçları çıktı. Sonrasında kalan yüzde 40'ı ise biz çeşitlendirmeye çalıştık. Ne demek istiyorum? İşte bilgi kullanımını bilmiyor, bilgi kullanımını bilmediği gibi ücretsiz olup olmaması konusu da muallakta. Biz bilgi kullanımını ücretsiz yaptık ve bunun duyurusunu yapmaya başladık mesela. İşte güvenlik geçişlerinde önceliğe önem vermeye çalıştık Yolcuların bu yönde algısını değiştirmeye çalıştık. Yani toplumdaki. Algının burada da olması gerektiğini vurgulamaya çalıştık. Atıyorum İETT otobüsüne bindiğinizde yaşlılara nasıl yer verin mantığı varsa

bunun havalimanında da geçerli olduğunu anlatmaya çalıştık. Buradan yönlendirme tabelalarına atıyorum. Öncelik hamile, engelli, yaşlı yolcular gibi. Bununla beraber ne yaptık, en çok ihtiyaçları nedir onlara odaklanmaya çalıştık. Tansiyon düşebilir, yürümekte zorluk çekebilir, alt değişim zorluğu çekebilir. Hatta biz o dönem satın almalarını bile ben yapmıştım. Alt değişim tekerlekli alt değişim sandalyeleri aldık mesela buraya. Ben artık o tarafa o kadar hâkim değilim ama velhasıl şöyle biz bu seyyar sandalyeleri alt değişim odalarımız var biliyorsunuz bizim oralara dedik ettik. Bununla beraber gittik eczaneler ile görüştük. Tansiyon ölçme gibi hizmetleri ücretsiz yaptırдық. Havalimanı bünyesindeki eczaneler içinde. Yani bizim şeylerimiz, paydaşlarımız, kiracılarımız. Bununla beraber bir ürün aldığında ya da hava tarafına bir ürün sipariş ettiğinde eczaneden yanında küçük eşantyonlar, işte diş fırçası, seyahat için diş fırçası kutusu gibi, diş ipi gibi. Bunları da ücretsiz yapmaya çalıştık. Ücretli olan hizmetlerimizde 65 Plus yüzde 65'ini öder gibi kampanyalar çıktık gibi gibi. Hem oradaki biraz daha bilinirliği arttırmak, duyarlılıkta biraz daha keskinleştirmek için çalışmalar yaptık (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1'in ifadelerine bakıldığında özellikle yaş dostu segmentine yönelik destek hizmetlerini planlarken istatistiki bulgular ve paydaşlarla yapılan ortaklıklar özelinde bir çaba içerisinde oldukları görülmektedir. Buna ek olarak destek hizmetleri noktasında işlemeyen veya aksak olan yönlerin farkında olduğu ancak bu aksak ve işlemeyen yönelere yönelik henüz etkin bir çözüm bulunamadığı da söylenebilir. Bu noktada ÇN1 ve ÇH2'nin bu soruya verdikleri yanıtlarda gelişim ve öğrenme sürecinin devam ettiğini ifade etmektedir. Buradan hareketle katılımcılar görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Tekerlekli sandalye hizmetimiz var. Onun dışında dediğim gibi segment olarak baktığım için olabildiğince yaşlı dostu için yaşlının artık belirli bir yaşa ulaştıktan sonra ne yazık ki rahatsızlıkları, sağlık sıkıntıları, belli anlama güçlüğü, görme güçlüğü, yürüme, güçten bir sürü o işte yaşlılığın vermiş olduğu sıkıntıları oluyor. Biz bunlar için olabildiğince temaslar için ayrı çalışmalar yapmaya çalışıyoruz. Yani biz bu yaşlı deyince bu tek bir segment olarak düşünmeyin. Bunun altında bizim birçok segment var. Dediğim gibi. Yani demanslı bir yaşlının ihtiyacı farklı, yürüme güçlüğü çeken yaşlı ihtiyacı farklı. Alzheimer olanın ihtiyacı bambaşka. Yani biz onları da düşünerekten bir şeyleri kırıp ona göre bir şeyler oluşturma, alt değiştirme ünitemiz var (ÇH2, Şef, Erkek, 35, Evli, Üniv.).

ÇH2 meseleye daha çok segment özelinde baktıklarını yaşlıların yaşlılık dönemine girilmesiyle birlikte gerek fizyolojik gerek sosyal olarak yaşadıkları güçlükleri anlayıp segment özelinde onlara çözüm önerileri sunma çabası içinde olduklarını ifade etmektedir. ÇN1 ise,

Tabi ki şuan birçok hizmetimiz var geliştirmeye de devam ediyoruz. Ama vardır yani açık vardır. Bir yıl önceye kadar stomanın ne olduğunu bilmiyorduk. Ama

yaşlılarla yaptığımız saha gezilerinde o stoma hastalarının bağırsak torbalarıyla yaşayan insanların tuvalette daha farklı ihtiyaçları olduğunu keşfettik ve buna yönelik örneğin özel lavabo aldık. Türkiye’de bile yokmuş Singapur’dan getirttik. Hani o yüzden her zaman gelişime açığız. Oldu bitti yaptık demiyoruz. Her zaman çalışmalarımızı sürdürüyoruz (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

ÇN1 ise ÇH2 ile benzer bir perspektifle meseleye yaklaşılarak pek çok farklı ihtiyacı olan yaşlıyı kapmak için çeşitli adımlar attıklarını ancak bunu yeterli görmediklerini ve kendilerini geliştirmek için adımlar atmaya devam ettiklerini ifade etmektedir. Sosyo-ekonomik fonksiyon kapsamında 65 + katılımcılara yöneltilen sorulardan ikincisi de “*Bu hizmetlerin yeterliliği ve erişilebilirliği hakkında ne düşünüyorsunuz?*” sorusu olmuştur. Bu soruya 65 yaş ve üzeri katılımcıların verdiği yanıtlar dört farklı noktada toplanabilmektedir. Bunlardan birincisi bilgilendirme eksikliği nedeniyle havalimanında sunulan hizmetlerin yetersiz olduğunu düşünenler oluşturmaktadır. Bu kapsamda DK6 ve İE1’ün düşüncelerini şu şekilde ifade etmektedir,

Erişilebilirliği hakkında bir fikrim yok ancak yeterliliği hakkında bilgilendirmenin eksik olduğunu düşünüyorum. En azından broşür, sesli duyuru veya personel ile duyuru şeklinde daha geniş kitleye ulaşılabilir (DK6, 66, Kadın, Evli, Ün, Emekli).

Duyuru ve bilgilendirme eksikliği nedeniyle yeterli olduğunu düşünmüyorum ama pek bilgim yok bu konuda (İE1, 65, Erkek, Boşanmış, Lise, Emekli).

Diğer yandan ise katılımcılardan DK2, DE1, DK1, İE4, İE3 havalimanını fiziksel olarak ve pek çok imkân açısından yeterli ancak erişilebilirlik açısından yetersiz olduğu noktasını vurgulamaktadır. Katılımcıların ifadeleri ise şu şekildedir,

Burası yeterliden çok daha fazlası. Bunu hiç bilmiyorum. Çünkü buraya başka bir havalimanından geldim başka bir havalimanına gidiyorum. Yani buradan metro veya arabayla bir şey o konuda. O da hala birtakım zorluklar var. Yani arabası olan bir olmayan bir insan düşün arabam varsa hani yolu buluyorsun ama İstanbul’da hayat zordu zaten. Ben 4 yıl öncesine kadar İstanbul’da yaşıyorum. 82 yaşıma kadar sonra pandemiden sonra artık yetti dedim yani çünkü bizim müzik işlerimizde birdenbire çok durdu pandemiden dolayı. O zaman ben dedim. Bodrum’a gideyim. Gerekecekçe orada kalıyorum bodrumda (İE4, 86 Erkek, Birlikte Yaşıyor, Lise, Çalışıyor).

Yeni ve büyük bir havalimanı. Pek çok açıdan yeterli olduğunu düşünüyorum. Ama şehir merkezine uzak oluşu ve fazla ulaşım imkanlarının olmamasını olumsuz olarak değerlendiriyorum (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Yani az önce de belirttiğim gibi İstanbul Havalimanı pek çok ihtiyaca cevap verebilecek kapasitede büyük bir havalimanı. Merkeze uzak olması büyük bir dezavantaj erişilebilirliği açısından. Ama yeterlilik konusunda pek çok ihtiyaca cevap veriyordur (DE1,77, Erkek Evli, Ünv, Çalışıyor).

Kapasite olarak oldukça yeterli. Hizmetler açısından belki yeterlidir ama tanıtımı az olunca kullanışlı mı düşünmem gerekir. Erişilebilirliği zor. Yani İstanbul'da yaşıyorum ben. İstanbul için buraya erişmek büyük bir şey. Yani eziyet. Çok zaman alıyor. Hatta bir dönem metro bağlantısı bile yoktu. Şu anda Metro bağlantısı yapıldı ama o da yoktu bir zamanlar. O yüzden önümüzdeki birkaç yıl erişilebilirliği sıkıntılı bence (İE3,69, Erkek, evli, Lisanüstü, Emekli).

Katılımcılardan İK1, İK4, ise sadece erişilebilirlik açısından değerlendirmekte ve bu açıdan havalimanını eleştirmektedir. Buradan hareketle,

Yaşlılara yönelik hizmetleri pek bilmediğimiz için yeterliliğini değerlendiremeyeceğim. Ama havalimanını genel olarak değerlendirdiğimde erişilebilirliği zor bir havalimanı. Şehir merkezine uzak. Ayrıca burada her şey çok pahalı. Özellikle yeme-içme ile ilgili hizmetlere erişebilmek çok zor. Örneğin beklerken biraz karnımız açtı simit alalım dedik. Simit 100 tl. O yüzden vazgeçtik. Yiyecek hizmetlerinin özellikle emekli insanlar için uygun olmadığını ve çok pahalı olduğunu belirtmek gerekir (İK1, 65, Evli, Ünv, Emekli).

İstanbul da yaşamadığımız için bilemiyorum. Ama havalimanının içerisinde çok büyük olması erişilebilirlik açısından negatif bence (İK4, 69, Kadın, Ünv, Emekli).

İK3, İE2 katılımcıları ise havalimanını yeterli ve erişilebilir olarak değerlendirmektedir.

Valla özellikle İstanbul Havalimanı için konuşacak olursam ben bugüne kadar hep çok çok yeterli buldum. Girdiğim andan itibaren kime ne sorsam ki, oradaki görevli birisi bir şey sorduğum anda hemen canla başla yardımcı oluyorlar. Bir de bize doğru yardımcı oluyor (İE2, 65 Erkek, Evli, Lisanüstü, Çalışıyor).

Az önce bahsettim ya geniş oluşu, büyük oluşu çok güzel. Bence çok harika. Kimileri şu uzaklıktan şikâyet ediyor ama ben etmiyorum. Benim için sorun olmuyor. Bence gayet yeterli ve erişilebilir bir yer (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

Bu noktada yaşlı katılımcıların 3 ana eksikliğin üzerinde durduğu görülmektedir Bunlar;

- Hizmetler hakkında bilgilendirmenin yetersiz olmasından kaynaklı olarak hizmetlere erişimin yetersiz olması
- Fiziki imkanların yeterli olması ancak havalimanının konumundan kaynaklı olarak, şehir merkezine uzak olması, toplu taşıma imkanlarını yetersiz olması ve alternatif ulaşım araçlarının pahalı olmasından kaynaklı erişilebilirliğin yetersizliği
- Havalimanının büyük olmasının yarattığı erişilebilirlik problemi

Olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuda görüşme yapılan İGA personelinin görüşleri ise genel olarak bu yolda çabaladıkları ve gelişim süreci içinde oldukları ama tam anlamıyla erişilebilir bir havalimanı olmadıkları yönünde olmuştur.

Bir kere erişilebilirliğin işin içine girdiğin zaman anlıyorsun ki %100 erişilebilir olmak diye bir şey imkânsız. Öyle bir şey yok çünkü çok farklı durumlar var. Yani herkes farklı dedi ya gerçekten herkes farklı işte. Otizm dediğinde bile otizm spektrum deniyor. Yani her biri birbirinden farklılaşıyor. O yüzden asla kimse kendi için diyemez ben %100 erişilebilirim diye. Biz diyoruz ki biz bu yoldayız. Yani biz sürekli gelişim yolundayız. Yeni bir şey öğrendikçe o yönde geliştirmeye çalışıyoruz (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

Operasyon çalışanlarından KY2 ise bu konu bağlamında görüşlerini şu şekilde ifade etmektedir.

Erişim hakkında da dediğim gibi personel azlığından dolayı sıkıntılar bir tık sıkıntı. Yoğun kapılarda sıkıntı yaşıyoruz. Onun haricinde biz 1 numara güvenlik sonrasında hiçbir sıkıntı yaşamıyoruz. O konuyla ilgili zaten resmi personel olarak da elimizden geleni yapıyoruz ve güler yüzlü davranıyoruz yaşlı yolcularımıza. Ellerimiz ellerinizde, ellerinizden öperiz onları (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

Hem 65 yaş ve üzeri katılımcıların hem de görüşme yapılan katılımcıların ifadelerine bakıldığında erişilebilirlik konusunda yönetim ve çalışanların yaşlıların istek ve beklentilerini karşılama noktasında eksik kaldıkları görülebilmektedir. Bu konu bağlamında ortak çalışma ve paydaş iş birliklerinin sivil toplum kuruluşlarıyla oldukça etkin bir şekilde sürdürüldüğü ancak yine de erişilebilirlik noktasında yeterli ilerlemenin kaydedilemediği söylenebilir. Bu eksikliği aşma noktasında iş birliklerinin özellikle yerel yönetimlerle güçlendirilmesi havalimanının erişilebilirliğini arttırabilir.

Sosyo-ekonomik fonksiyon kapsamında katılımcılara yöneltilen sorulardan üçüncüsü de “Bu hizmetlerin ücret tarifeleri hakkında ne düşünüyorsunuz?” sorusu olmuştur. Bu soru görüşme yapılan gruplardan yaşlılar, yöneticiler, uzmanlar ve operasyon çalışanlarına yöneltilen ortak sorulardan birisidir. Soruya katılımcıların verdiği yanıtlar analiz edilirken ilk olarak her grubun yanıtları kendi içinde kıyaslanarak analiz edilecek olup ardından grupların ifadeleri birbirleriyle karşılaştırılarak değerlendirilecektir.

Bu İç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat yaşlıların havalimanında sunulan hizmetlerin ücret tariflerini “oldukça pahalı”, “çok pahalı” ve “fahiş fiyatlı” olarak

nitelendirmişlerdir. Ayıca bu terminalde katılımcılarla yapılan görüşmelerde seyahat eden yaşlılardan biri dışında hiçbir yolcu havalimanı içerisinde ücretli bir hizmet ve ürün alımı yapmadığını belirtmiştir. Sadece bir DE4 gazete aldığını onu da fiyatı sabit olduğu için aldığını belirtmiştir. Genel bağlamda bakıldığında, iç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden yaşlıların ortak fikir ve görüşe hâkim olduğu görülmektedir. İç hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden katılımcılardan bazılarını görüşleri ise şu şekilde olmuştur.

Fiyatlar çok fahiş. Çok pahalı hatta. Havalimanında uygun fiyatlar olsa kafede yani en azından bir tane kafede. Biz emeklileri zorlamayacak. İnsan gibi vatandaş gibi beklerken oturup çay içsek da. Ne güzel olurdu. Ama emekli olunca 5. Sınıf vatandaş oluyorsunuz parasal olarak (İK5, 85, Eşi Ölmüş, Formal Eğitim Yok, Emekli).

İK5'in görüşlerine bakıldığında havalimanı içerisinde fiyatların çok fahiş olduğunu, en emekliler için bir kafede oturup bir şey içmemenin pek mümkün olmadığını, en azından emekliler için uygun fiyatlı bir tane kafenin olmasını istediğini belirtmektedir. Hem fiyatların havalimanı içerisinde çok yüksek olması hem de emekli maaşlarının düşük olması nedeniyle kendilerini sınıfsal olarak alt sınıflarda hissettiğini belirtmektedir. Bir diğer katılımcı olan İE1'in de benzer görüşlere sahip olduğu görülmektedir. İE1 görüşleri ise şu şekilde olmuştur,

Yiyecek içecek ücretleri dışında bilgim yok. Sadece şu an karnım aç. Parasızlıktan yemek yiyemiyorum. Ya bir sandviç 320 lira olur mu ya? Yani çok pahalı. Nerede yaşıyoruz ya? Kirasını az yapan adamlar da az fiyat koysunlar. Devlet politikası. Yazıktır, günahtır bu millete. Yazık ya. 320 liraya, 11 12 liraya aldığımız şeyi 300 400 liraya satıyorlar ya. Yazıktır bunlara be. Başka memleketten miyiz biz? Nerede yaşıyoruz? (İE1, 65, Erkek, Boşanmış, Lise, Emekli).

İK3 ise havalimanında fiyatların emekli olan insanlara göre olmadığını, oldukça pahalı olduğunu ifade etmektedir. Ancak İK3 fiyatların uygun olması halinde yararlanmayı düşünebileceğini de ifade etmiştir.

Pahalı olduğunu düşünüyorum. Çok da bize göre değil. Yani emeklilere göre değil Araplara göre (gülüyor). Uygun fiyatlı da olsa hazır bir yiyecek alma taraftarı değilim. Ama farklı hizmetlerden yararlanırdım tabi uygun fiyatlı olsa (İK3, 72, Kadın, Eşi Ölmüş, Lise, Emekli).

İE4 ise Jazz sanatçısı olduğunu hala ara ara çeşitli şehirlerde ve mekanlarda konser verdiğini ama artık eskisi gibi çalışmadığını ifade etmektedir. Bu nedenle özellikle pandemiyle birlikte mesleki olarak çalışmanın zorladığını bu nedenle İstanbul'dan Bodrum' taşındığını belirtmektedir. Çalışmadığı zamanlarda birikimden harcadığını ifade eden İE4, havalimanında fiyatlar pahalı olduğu için 3 saatlik bekleme süresine rağmen para harcamayı tercih etmediğini yanında atıştırmalıklar getirdiğini ve onlarla idare ettiğini ifade etmiştir. Ayrıca havalimanında fiyatların dövizle endeksli olduğunu düşündüğünü ve bu durumu anladığını ancak ülke koşulları göz önünde bulundurulduğunda emekli ve yaşlılar için bu havalimanında alışveriş yapmanın pek mümkün olmadığını ifade etmektedir.

Açıkçası hayatımın eski yıllarında olduğu gibi bol para kazandığım yok. Eskiden vuu çok para kazanırdım. Mesela çok fazla çalardım çok para gelirdi ama ne kadar param var bilmezdim. Cebime koyardım giderdim. Ama şimdi, havalimanındaki fiyatlardan buradan bir şey almak istemiyorum.ee tamam Avrupa'da gibiyiz çünkü euro Avrupalı için normal de bizim ne olursa olsun zor. Sonuçta zengin bir ülke değiliz. Bunu kabul etmeyeyiz değil mi? Ortalık ne halde yani. Şimdi benim 3 saatlik bir bekleyişim var ama hiçbir şey almadım. Bir gazete aldım 15 tl onun da fiyatı belli diye. Yanımda çörek gibi bir şeyler vardı onları yedim idare ediyorum çünkü burada ıvıra zıvıra çok para harcamak istemiyorum anladın mı? Avrupa'ya göre falan çok pahalı değil belki bilemiyorum onu çok seyahat edenlere sormak lazım ama Türkiye'deki emekli insanlar için özellikle çok pahalı (İE4, 86 Erkek, Birlikte Yaşıyor, Lise, Çalışıyor).

Dış hatlar giden yolcu terminaline bakıldığında ise burada seyahat eden yaşlılar arasında hâkim yaklaşım yine ücretlin “pahalı” ve “çok pahalı” olduğu yönündedir. Ancak katılımcıların bu durumu ifade etme tarzları birbirinden farklılık göstermektedir. Katılımcılardan DK1, DE2, DE3 ve DK6 havalimanı içerisinde kendileri direkt bir ürün veya hizmet alımı yapmadıklarını bu nedenle fiyatlar hakkında bilgi sahibi olmadıklarını ancak fiyatların pahalı olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir. Bu katılımcılardan bazılarının ifadeleri şu şekilde olmuştur,

Hizmetlerin pahalı olduğunu düşünüyorum. O nedenle kullanmadım. Benimki sadece düşünce. Aslında fiyatlar hakkında bilgi sahibi değilim. Bu nedenle de yorum yapmam doğru olmaz (DK1, 77, Kadın, Evli, Lise, Emekli).

DK1 havalimanı içerisinde sunulan hizmetlerin pahalı olduğunu düşündüğünü bu nedenle de herhangi bir şey almadığını veya bir hizmetten yararlanmadığını ifade etmektedir.

DK6 ise kızının lounge hizmeti aldığını ama kızları ile seyahat etmiyor olsaydı emekli maaşları ile geçindikleri için ve havalimanının pahalı olduğunu düşündükleri için herhangi bir hizmet alamayacaklarını ifade etmiştir.

Kızım bizi lounge'a geçirdi. Kendi hakkı varmış kredi kartından sanırım. Ama o olmasa girmezdik. Para verip kullanmazdık. Biz emekli insanlarız canım. Emekli ve yaşlıların ekonomik düzeyleri belli seviyede. Bir hizmet sağlanırken ülke şartlarına uygun daha gerçekçi uygulamalar planlanmalı. Yapılmış olması için değil, bizlerin hayat şartlarına uyumlu düşünülmesi ve mümkün mertebe ücretsiz kullanabileceğimiz olanakların sunulmasını tercih ederiz (DK6, 66, Kadın, Evli, Ünv, Emekli).

Buna ek olarak DK6 ülkenin ekonomik durumu emekli maaşlarının miktarı göz önünde bulundurularak yaşlılara yönelik havalimanı içerisinde sunulan hizmetlerin daha ucuz olması ve mümkün olduğu kadar ücretsiz sunulan hizmetlerin artırılmasını tercih ettiğini ifade etmiştir. DE3 ise havalimanında sunulan hizmetlerin ücret tarifeleri hakkında bilgi sahibi olmadığını çünkü pahalı olduğunu düşündüğünü kullanmadığını ifade etmiştir. DE3'ün ifadeleri ise aşağıda verilmiştir.

Hiç bilgim yok yani. Çok kullanmadım ama genel olarak pahalı olduğunu düşünüyorum. Gerekçe olarak kiralar falan pahalı diyecekler ama hizmetler pahalı (DE3, 65, Evli, YL, Çalışıyor).

Katılımcılardan DK3, DK2 ve DK5'in ifadelerine bakıldığında ise hizmetlerin ücret tarifeleri hakkında bilgi sahibi oldukları ancak fiyatları oldukça yüksek bulduklarını ifade etmişlerdir. Bu katılımcıların bazılarının ifadeleri ise şu şekilde olmuştur.

Şimdi şunu unutmamak lazım burası havalimanı bir mahalle bakkalı değil. Bunun farkındayım. Ama benim gibi emekli ve yalnız yaşayan bir insan için pahalı (DK5, 82, Eşi Ölmüş, Formal Eğitim Yok, Emekli).

DK5'in ifadelerine bakıldığında diğer pek çok katılımcı gibi, havalimanının şehir merkezlerinden veya diğer kamusal alanlardan pahalı olduğu algısını taşıdığı görülmektedir. Ayrıca katılımcının bu görüşe katıldığı da söylenebilir. Ancak yine de katılımcı İstanbul Havalimanı içerisinde sunulan ücret tarifelerini emekli ve yalnız yaşayan insanlar için pahalı bulmaktadır. DK2'nin ise bu soru hakkındaki görüşleri şu şekilde olmuştur,

Ücretler pahalı değil çok pahalı. Biz Türkiye’de yaşıyoruz oğlum. Ama burada ücretlendirme Euro üzerinden. Geçen sene Tayland’a gittik. Şehir merkezinde atıyorum 15 birim olan şey havalimanında da öyleydi. Ama şu an en temel ihtiyaç olan su 90 tl’ydi sanırım. Ben daha fazla bir şey söylemiyorum. Siz düşünün ve çıkarım yapın (DK2, Evli, 71, Lise, Çalışıyor).

Katılımcının ifadelerine bakıldığında ise katılımcı fiyatlandırmanın diğer uluslararası havalimanlarıyla kıyaslanarak döviz üzerinden değil de Türkiye şartlarına ve Türk lirası endeksli olarak yapılması gerektiğini ifade ettiği söylenebilir. Katılımcı bunu mümkün olduğunu dünyanın farklı yerlerinde deneyimlediği havalimanları üzerinden örneklerle ifade etmektedir. Ayrıca katılımcı temel ihtiyaçlardan olan suyun bile çok pahalıya satıldığını ifade etmiştir. Ancak havalimanı işletmesi İGA havalimanının çeşitli bölgelerinde su sebili imkânı sağlayarak havalimanı kullanıcıların ücretsiz bir şekilde suya erişimini sağlamaktadır. Ancak bu hizmeti bilmeyen kullanıcılar için suya erişimin oldukça maliyetli olabilmektedir.

Katılımcılardan DE1 ve DK4 ise diğer görüşleri ve eylemleriyle diğer katılımcılardan biraz ayrışabilmektedir. Katılımcılardan soruya verdikleri yanıtlar ise şu şekildedir,

Yemekleri lezzet olarak iğrenç (güliyor). Pahalı buldum neden bir kahve bir soda bir tane tost 600 küsür. Pahalı değil mi? Hatta çok pahalı (DK4, 74, Kadın, Eşi Ölmüş, ortaokul, emekli).

DK4 havalimanı alışveriş yapmış ve fiyat kalite ilişkisini değerlendirerek bu soruya yanıt vermiştir.

Bir yerde bir kahve içebilirim, oturabilirim veya alışveriş yapabilirim. Bugün lounge’u kullandım. Kartımın özelliği sayesinde ücretsiz faydalanabiliyorum. Ama bence çok pahalı. Normal bir vatandaşın erişebileceği rakamlar değil. Pahalı. Yani orta direk için bile pahalı (DE1, 77, Erkek Evli, Ün, Çalışıyor).

DE1 ise İstanbul Havalimanı içerisinde sunulan hizmetler ve ürünlere erişebilecek ekonomik yeterlilikte olduğunu ama alışveriş yapmadığını ve havalimanında sunulan hizmetlerin orta ve alt gelir grubu için oldukça pahalı olduğunu ifade etmektedir.

Gelen yolcu bölümünde seyahat eden GK1, GK2, GE1, GE2 katılımcılarının bu soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında ise iç hatlar giden yolcu ve dış hatlar giden yolcu terminalinde seyahat eden bazı yolcularda olduğu gibi havalimanının çok pahalı olduğunu düşündükleri için herhangi bir hizmet veya ürün alımını tercih etmedikleri yönündedir.

Ancak GE3'ün bu soruya verdiği yanıt bu terminali kullanan diğer yolculardan bazı yönleriyle ayrılmaktadır. GE3 görüşleri ise aşağıda sunulmuştur.

Mecbur kalırsam almak istesem, yeme içmeden tutun her şey çok pahalı. Oğlumu beklerken hediye almak istedim. Sordum birkaç yere şu şu fiyat dediler. Bende piyasada bu ürünün fiyatı şu kadardır dedim. Satıcıda yahu burası havalimanı dedi. Yani bir nevi tekel gibi istediği fiyata satıyor. Buradaki esnaf mesela. O yüzden ücret tarifesi meselesi biraz sıkıntılı. Ama bazı firmalar dışarıdaki fiyat tarifesinin aynısını burada uyguluyor. Şehir içindeki fiyatlar ne ise burada da aynı söyleyenler var. Marka vermeyeyim şimdi (GE3, Erkek, 79, Lisansüstü, Çalışıyor).

Görüşme yapılan 65+ katılımcıların hemen hepsi havalimanında sunulan hizmet ve ürünlerin fiyat tarifelerinin çok pahalı olduğunu ifade etmektedir. Katılımcıların bu alt başlık bağlamında sorulan soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında bu yanıtların hangi terminalde seyahat ettiğine göre az da olsa farklılaşma olmasıyla beraber yeme-içme hizmetleri bağlamında değerlendirme yaptığı görülmektedir.

İç hatlar giden yolcu terminalinde görüşme yapılan yolculardan sadece 1 tanesi alışveriş yaparken dış hatlarda bu sayı 3 katılımcıya çıkmaktadır. Gelen yolcu terminalinde ise havalimanı içerisinde alışveriş faaliyetine dahil olan yaşlı katılımcı olmamıştır. Yine her üç terminalde görüşme yapılan 65+ katılımcıların ifadelerine bakıldığında, katılımcıların bir bölümünün fiyat tarifeleri hakkında bilgi sahibi olamamasına rağmen çok pahalı ön kabulünden hareket ederek alışveriş yapmadığını belirttiği görülmektedir. Yine her üç terminalde katılımcıların bir bölümü ücret tarifeleri hakkında bilgi sahibi olduklarını ancak ücret tarifelerini yüksek buldukları için alışveriş yapmadıklarını ifade etmişlerdir. Ancak dış hatlar giden yolcu terminalinde bazı katılımcılar verdikleri yanıtlarla diğer iki terminalde yer alan katılımcılardan farklılaşmaktadır. Dış hatlar katılımcılarının bir kısmı hizmetlere ekonomik olarak erişebilecek seviyede olduklarını, istediklerinde rahat bir şekilde erişebildiklerini ancak Türkiye'de yaşayan emekliler, orta sınıf ve altı insanlar için çok pahalı olduğunu ifade etmektedir.

Havalimanında yöneticilerinin YY1 ve YH2'nin verdiği yanıtlar ise şu şekildedir,

Havalimanı her zaman pahalıdır yani. Evet, tabii ki de emekli ve yaşlılar için daha pahalı. Emekli demek emekli maaşıyla geçinen demektir. Bizlerin de aile büyükleri var. Onların emekli maaşıyla geçindiğini biliyoruz. Bir memur emeklisinin karı koca seyahat edeceğini düşünelim. Ya da torun görmeye, sevmeye, torun sevmeye.

Adana'ya, Antalya'ya gideceklerini düşünelim. Havalimanına zaten eğer kendi imkanları ile gelirse gelmeleri durumunda taksiyi seçtiklerini zaten ilk. Önyargı burada başlar. Bir taksi tutar. Havalimanına girdiklerinde şayet hangi hizmeti. Yemek istediler, yemek yediler, bir hediye aldım dediler vesaire. Anlatabiliyor muyum? Bir para tutar ve bu akıllarında bu kalır. Havalimanı pahalı. Havalimanı zaten pahalı. Neden pahalı? Zaten havalimanı dünyadaki bütün havalimanlarında böyledir ve kaldı ki bizde burası da farklı bir parite ile çalışan bir işletme. O yüzden havalimanlarının ucuz olduğunu söyleyemeyiz. Emekli için çarpı 2 de diyebiliriz. Çünkü giren para sabittir, çıkan değişkendir. O yüzden onlar için pahalı algısının muktedir olduğunun farkındayım (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 havalimanında sunulan hizmetlerin emekliler için pahalı olduğunu vurgulamakta ve bu grup için bu hizmetlere erişimin zor olduğunu ifade etmektedir. Hizmetlerin pahalı olmasının sebebi olarak ise dünyadaki tüm havalimanlarının pahalı olmasını işaret ederek İstanbul Havalimanı İşletmesinin de bu trendin içinde yer aldığını vurgulamaktadır. YH2'nin görüşleri ise YY1'den oldukça farklılaşmaktadır. Hatta YH2'nin YY1 ile tamamen zıt görüşlerde olduğu söylenebilir. YH2'nin soruya verdiği yanıt ise şu şekildedir,

Zaten bizim çoğu hizmetimiz ücretsiz. Yani şöyle. İşte Buggy ise 65 yaş üstüne ücretsiz fast track öyle, havayolundan asistanlık hizmeti alıyorsun asistanı kapıdan alıyor, kapıya kadar bırakıyor ücretsiz. Ona da ücret ödemiyor. Bizim özel sessiz odalarımızı kullanırsa onlar ücretsiz. İşte uzanabileceği napzone var, onları kullanırsa ücretsiz. Oturma alanları zaten ücretsiz. Ancak özel bir hizmet alırsa ücret ödemesi gerekiyor. Bir de işte yatacağım ama bir de kapalı olsun derse ona bir ücret vermeli. Ya da işte asistanlık hizmeti için rezervasyon yaptırmayı unuttu. 65 yaş da değil, 63 yaşında ama buna ihtiyacı var. Bu gibi durumlarda ödeyerek tabii ki kalabiliyor. Yani overall u düşündüğümde çok fazla ücretsiz hizmetimiz olduğu için. Yani evet ücretli hizmetlerimizin ücreti fazla ama baktığında onların ihtiyacı olacak en büyük hizmetlerimiz ücretsiz olduğu için ben ucuz diyeceğim (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YH2 65 + yolculara sunulan hizmetlerin büyük çoğunluğunun ücretsiz olduğunu bu nedenle havalimanında sunulan hizmetlerin ve ürünlerin fiyatının ucuz olduğunu ifade etmiştir. Ancak 65 yaş ve üzeri yolcular ücretsiz faydalanabileceği buggy hizmeti gibi hizmetlerden rezervasyon yapmadan faydalanmak isterse ancak ücret karşılığı faydalanabileceğini ifade etmektedir. Ancak bu durum stresli ve çok büyük bir ortam olan havalimanında seyahat eden ve çeşitli nedenlerle dezavantajlarla karşı karşıya kalan yaşlının dezavantajlı konumunun sürmesine ve anlık yeni problemlerle karşılaşmasına neden olabilir. Keza iç hatlar yolcularından İK2 rezervasyon yapmadığı için Buggy

hizmetinden ücretsiz faydalanamadığını ve uçağın biniş kapısına ulaştığında uçağı kaçırmaya stresi nedeniyle tansiyonun normal seviyelerin oldukça üzerine çıktığını ifade etmiştir. Bu da sunulan hizmetlerin neler olduğundan ziyade nasıl kullanılabileceğine ve sosyal kapsayıcılığın nasıl arttırılabileceğine dair yeni adımları gerekli kılmaktadır.

Uzmanlardan ÇH2 ile ÇN1'in soruya verdikleri yanıtlara bakıldığında ise meseleye daha profesyonel ve YY1'in bakış açısında olduğu gibi küresel bir perspektiften yaklaşıldığı söylenebilmektedir. Katılımcıların soruya verdikleri yanıtlar ise aşağıdaki gibidir.

İşte biraz ticari yapı. Burası ticari bir yapı ne yazık ki. Tabii ki de havalimanı zaten. Yani sadece bu konular özelinde genel anlamıyla pahalı bulunan bir yer. Yani yeme içme pahalı, bütün hizmeti, her şeyi pahalı bir dünya. Yani bunun şey olarak söyleyeceğim doğru yanlış bununla ilgili bir yorum yapamayacağım. Çünkü dediğim gibi burası ticaret döndüğü bir nokta. Yani bunun karar vericisini ne yazık ki bizler olamıyoruz. Bunun için de çok bir söz hakkı Sahibi değil ama elimizden geldiğince iletişimlerimizle en azından indirim yaptırmaya çalışıyoruz. Yani maça giderken en azından %35 indirim yap, adam 65 sadece 65 ödesin. Yani onlar için bir şeyleri kolaylaştırmak için şey yapıyoruz ama ne yazık ki yani Türkiye'de havalimanları pahalı, pahalı bir yapı. Evet buraya bir yatırım yapılmış. Bu yatırım maliyetini ne yazık ki yatıran insanlar geri almak zorunda. Çünkü bir ticari yapı olduğu için bu böyle bir mesele. Ama dediğim gibi olabildiğince bu işleri kolaylaştırmak için elimizden geleni yapıyoruz. Herkes için aynı şeyi herkes için olabildiğince yapıyoruz. Fiyatlarımız biraz pahalı bulunabilir evet, o yüzden üzgünüz de. Keşke daha uygun yapabiliyor olsak. Evet, yaşlılar daha çok ve emekliler tabii. Gelir kayıpları yaşadıkları için onların değerlendirme yöntemleri biraz daha farklı olabiliyor (ÇH2, Şef, Erkek, 35, Evli, Üniv.).

ÇH2 havalimanları özelinde pahalı bir yapı olduğunu ve kendilerinin de bu küresel trendin bir parçası olduklarını belirtmektedir. Ayrıca Katılımcı İstanbul Havalimanı özelinde ise yatırım maliyetlerinin çok yüksek olduğunu bu nedenle bu maliyetin çıkabilmesi içinde hizmetlerin oldukça pahalı sunulduğunu belirtmiştir. Bunu yaparken de havalimanının ticari bir yapı olduğunu vurguladığı görülebilmektedir. ÇN1'nin ise soruya verdiği yanıt şu şekilde olmuştur,

Havalimanının ücretleri, havalimanı global bir alan olduğu için diğer global havalimanları ile benchmark yapılarak belirleniyor. Hep şu geri bildirim olur şehir merkeziyle havalimanının arasında büyük bir fark var. Ama burası %70 Global yolcunun geçtiği bir yer. Bu nedenle şehir merkeziyle benchmark değil global havalimanları ile benchmark yapılarak bu fiyatlar belirleniyor. Elbette Türkiye'nin ekonomik şartlarını düşündüğümüzde daha yüksek gelebilir

vatandaşımız için. Ama hani burası da global bir mekân olduğu için ayak uydurmak durumundayız (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

ÇN1'in yanıtına bakıldığında ise YY1 ve ÇH2 ile benzer bir şekilde havalimanının uluslararası bir yapıda olduğunu ve bu nedenle fiyat tarifeleri belirlenirken diğer uluslararası havalimanlarının baz alındığını ifade etmiştir.

Bu noktada genel olarak elde edilen bulgular ele alındığında Glover vd. (2024) tarafından havalimanı örneklemini üzerine gerçekleştirdikleri bir nitel çalışmanın bulgularıyla paralellik gösterdiği söylenebilmektedir. Glover vd. (2024).

- Havalimanı içerisinde hareketliliği kolaylaştıracak elektrikli araçların daha çok kullanılması ve zemin üzerindeki bariyerlerin azaltılmasının gerekliliği,
- Evrensel tasarım ilkeleri benimsenerek yönlendirme işaretlerinin iyileştirilmesi ve dinlenme alanlarının sayısının arttırılması,
- Havalimanı yer hizmetleri çalışanlarına yönelik yaş dostu eğitimlerin sağlanması,
- Güvenlik noktalarında yaşlılar için bekleme süresini azaltmaya yönelik girişimlerin yapılması (Glover vd., 2024). Şeklinde bulgular elde etmiştir. Bu bulgular gerçekleştirilen tez çalışmasının bulgularıyla karşılaştırılarak tartışma bölümünde detaylı olarak değerlendirilmiştir.

6.5. Dahil Etme ve Anlama

Bu konu İGA çalışanlarından yöneticiler, uzmanlar ve operasyon çalışanları ile yapılan görüşmeler sonucunda derinleştirilmeye çalışılmıştır. İstanbul Havalimanı İşletmesi İGA 2021 yılından beri İstanbul Havalimanı'nda fiziksel ve sosyal çevrenin yaş dostu olabilmesi adına çalışmalar yürütmekte, ortaklıklar kurmakta ve bazı projeleri hayata geçirmektedir. Bunu yaparken müşteri deneyimleri departmanı altında bir çalışma grubu oluşturulmuş ve bu çalışma grubunun üyeleri "yaş dostu segmenti" bağlamında çalışmaya devam etmektedir (bkz. Bölüm4). Yaş dostu havalimanı çalışmalarının yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisinin anlaşılması bu segmette görev alan çalışanların nasıl organize olduğu, yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak için nasıl yollar izlediği, onları yönetimsel süreçlere nasıl dahil ettiği ve geri dönüş mekanizmasını nasıl izlediği açısından önemli bir noktayı oluşturmaktadır. Bu kapsamda, görüşme yapılan katılımcıların bu konu özelinde sorulara verdikleri yanıtlar 6 alt tema altında analiz

edilmiştir. Bunlar, görev tanımları ve sorumlulukların belirlenmesi, eğitim, yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini anlama, iş birlikleri, resmi dayanaklar ve istatistiki arka plan ve planlama süreçlerine etki mekanizmasıdır.

6.5.1. Görev Tanımları ve Sorumlulukların Belirlenmesi

Katılımcılar yaş dostu segmenti bağlamında farklı seviyelerde görevler üstlenmişlerdir. Bu segment Müşteri Deneyimi Departmanı altında görev yapan Deneyim Tasarımı ve Segment Yönetimi birimi altında ele alınmakta olup araştırma birimi ve kanal biriminden desteklerle sürdürülmektedir. Buradan hareketle katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda görev tanımları ve sorumluluklar şu şekilde özetlenebilmektedir. YY1 ve YH2 üst düzey yöneticilik yapmış olup segmentin belirlenmesi ve projenin yönlendirilmesinde aktif rol oynamıştır. Ancak projenin sürdürülmesi, paydaş ilişkilerini yönetme, saha ile koordinasyonun sağlanması noktasında ise ÇN1'in sorumluluk üstlendiği görülmektedir. Yaş segmenti bağlamında ÇN1 en aktif ve etkili kişilerden biri konumundadır. ÇH2 ise segment yönetimi ekibinde daha genel bir rol üstlenmiş ve yaş dostu çalışmalara fırsat buldukça destek vermiştir. Buna ek olarak operasyon biriminde çalışanlar yani buggy hizmeti veren personel, karşılama yönlendirmede çalışan personel ve sunulan diğer yaş dostu hizmetlerin sahada yaşlılara sunulmasında görev alan KY1 ve KY2 gibi personelde saha süreçlerini yönetmekte ve yaşlılar ile direkt temas kurmaktadır. Bu konu bağlamında YH2'nin ifadeleri aşağıdaki gibidir.

Şimdi şöyle. Biz. Müşteri deneyimi altında üç farklı ekibiz. Biz segment tarafında daha çok buna odaklanıyoruz. O yüzden segmenti çalışanlardan da işte ben ve ÇN-2 daha çok yaşlı dostu. Engelli, çocuklu aile Bu segmentlerden bizler sorumluyduk. Dolayısıyla ikimiz vardık. Ama bunun yanında çalışmaların gidişatı boyunca, yani birebir çalışmanın her alanında olmasa da biz burada en nihayetinde bir şeye karar verdiğimizde yapacak olan, tasarlayacak olan dizayn ekibimiz var. Terminalde bunu bilecek ve operasyonu yürütecek olan operasyon ekiplerimiz var. Dolayısıyla biz onlarla çalıştık. Belirli bir çalışma grubu sizsiniz gibi bir şey olmadı. Ama bizim bütün segmentlerle çalıştığımız dizayn belli Bir ekip var hep terminalde belli bir ekip var. Hep danışıklı konuşarak ilerletiyoruz. Onlarla organize oluyoruz (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

Buradan hareketle farklı ekiplerden birimlerin bir araya gelerek ortak ve koordine bir çalışma yürütme gayesi ortaya çıkabilmektedir.

6.5.2. Eğitim- Segment İlişkisine Bakış

Bu tema iki biçimde değerlendirilmiştir. Bunlardan birincisi katılımcıların segment özelinde aldıkları görevlerin formal eğitimleri ile uygunluğudur. İkincisi ise segment özelinde çalışan katılımcıların varsa aldıkları kurum içi ve kurum dışı eğitimlerdir. Buradan hareketle katılımcılara “yaş dostu havalimanı projesinin düşündüğünüzde sizin aldığınız görev eğitim ve geçmiş çalışma deneyimlerinize uyumlu muydu?” ve “Bu kapsamda hangi eğitimleri aldınız?” soruları yöneltilmiştir. Buradan hareketle görüşme yapılan katılımcıların cevapları şu şekilde olmuştur. İlk olarak YY1’in ifadeleri değerlendirilmiştir. Ancak ifadeleri katılımcının ifadeleri oldukça uzun olduğu için rafine hale getirilerek sunulmuştur. YY1 Yaş dostu hizmetler veya yaşlılarla etkili iletişim konusunda spesifik bir eğitim almadığını ifade etmiştir. Bunun yerine, Türk misafirperverliği konsepti altında davranış biçimlerine odaklanan zorunlu eğitimler aldıklarını belirtmiştir. Bu eğitimler, daha genel bir şekilde misafir karşılama, uğurlama ve ihtiyaçlara duyarlılık gibi konuları kapsamaktadır. Ancak, yaşlı yolculara yönelik özelleşmiş teknik bilgilerden yoksundur. Buna ek olarak YY1, Türk misafirperverliği konseptini yaş dostu hizmetlerin temeli olarak görmektedir. Bu bağlamda, coğrafi ve kültürel mirasa dayalı bir davranış standardını benimsemekte, ancak bunu teknik bir eğitimle birleştirmenin gerekliliğini vurgulamaktadır. Deneyim yoluyla öğrenmenin önemi üzerinde durmakta ve eksikliklerin sahada gözlemler ve geri bildirimler aracılığıyla giderilmeye çalışıldığını belirtmektedir.

Görüşme yapılan bir diğer görüşmeci olan YH2’nin ifadeleri ise şu şekilde olmuştur.

Yani biz şanslıydık ki Senex dernek ile karşılaştık, oradan eğitim aldık...Yaklaşık 6 hafta olması lazım. Yanlış hatırlamıyorsam. Yaş dostu çevrelerle ilgili bir eğitim vardı. Mesela ben katıldım ve benim bakış açımı değiştiren de o eğitimidir zaten(YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YH2’nin sosyo-demografik profiline bakıldığında Üniversitede Moleküler Biyoloji ve Genetik alanında formasyon almış ancak bir Sivil Toplum Kuruluşu [STK] tarafından sunulan yaş dostu mekanlar ve hizmetlerle ilgili bir eğitim programına katıldığını ve bu eğitim sonucunda bakış açısını geliştirdiğini belirtmiştir.

Ben İşletme mezunuyum. Aynı zamanda Halkla İlişkiler ve Reklamcılık okudum. Yani eğitim direk eğitim olarak bakarsanız eğitim kapsamında olan bir durum

olduğunu ben düşünmüyorum Çünkü Yani bilmiyorum. Onun için yani eğitimi hangi kıstas hangi yönden bakmak lazım ama yaşanmışlıkta önemli. Yani biz Türküm, Türk ailesinde muhafazakâr bir ailede yetiştim. O yüzden yaşlılara zaten bizde gereğinden fazla böyle bir ehemmiyet, önem, saygı olduğu için. Yani bilmiyorum belki bizim DNA'mızda olan bir şeyden kaynaklıdır. İş hayatını ne yazık ki böyle eğitim almadık. Birçok konuda farklı konularda eğitim alıyoruz...Çünkü artık dijital dünyada her şey daha hızlı geliyor, daha hızlı ilerliyor...Yani yaşlıysa yaşlı bir birey. Biz onlarla sanal turları, görüşmeler onlarla birebir yani. Dertlerini, sıkıntılarını dinleme. Bunları çokça yaptığımız için artık üç aşağı beş yukarı. Hani eğitim alsaydık bu kadar içimize işler mi? Çünkü bir erişilebilirlik ve erişilebilirlik segmenti var... Yani en son şöyle söyleyeyim geçen bir tane otizmli bir aile gelmişti. Onlarla çok ilgilenmek durumunda kalmıştım. Otizmli bir arkadaş vardı. Onları davet ediyoruz, dertlerini, sıkıntılarını dinliyoruz. Yani birçok kez yaşlı misafirlerimize yardımcı olduğumuz olmuştur. Hani bu yabancı Türk fark etmeksizin, yani üç aşağı beş yukarı onların hisleriyle böyle karşılaşıp o yaşadıkları sıkıntıları bizzat fark edip o durumları bir şekilde öğrendik. ... biz bizatihi, yani hem kendi birimim adına bir müşteri deneyimi, yani her müşterinin deneyimi benim için önemli...Yaşadıkları sıkıntıları onlarla görüyoruz... Ne hissettiğini ne algıladığını araştırma yapıyoruz. Yani anket çalışmaları yapıyoruz...(ÇH2, Şef, Erkek, 35, Evli, Üniv.).

ÇH2 kısaca İşletme ve halkla ilişkiler eğitimi almış, ancak yaşlılar özelinde bir eğitim almadığını, bu konu özelinde eğitim eksikliğini iş deneyimi sırasında "deneme-yanılma" ile tamamladığını ifade etmiştir.

Ben aslında sosyoloji mezunuyum. Sosyoloji mezunu olduğum için de tabii ki de saha yapmak, araştırma yapmak. Bunları lisans döneminde zaten görmüştüm. Çok böyle aşınaydım. Aynı zamanda. Şeye başladığımda, havalimanında, işe başladığımda sosyal yönetim biriminde çalışıyordum. Sosyal yönetim biriminde de. Havalimanı inşaatının çevre köylere olan etkisini, sosyal etkisini araştırarak o etkiyi azaltmaya çalışıyorduk. Yine burada da köylere gidip yaşlılarla görüşmeler yapıyordum. Onların ihtiyacı nedir, şikayetleri nedir onları topluyordum. Sadece yaşlılar değil, işte çocuklu ailelerle, kadınlarla, erkeklerle, tüm o köydeki insanlarla sürekli saha yapıp, görüşmeler yapıp şikâyet ve talep topluyordum. Ondan sonra birimim değişince. Müşteri deneyimi deneyimine gelince, aslında hedef grubum çevre köylerdeki kişiler değildi. Bu sefer havalimanındaki havalimanını kullanan yolcular olmuş oldu yine. İhtiyacı belirliyoruz. Yine ihtiyaca yönelik projeler geliştiriyoruz. O yüzden çok farklı bir background'ım yok. Yani aşına olduğunuz için evet uyumlu olduğunu düşünüyorsunuz (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

ÇN1 Sosyoloji eğitimi sayesinde saha çalışmaları ve araştırmalara aşına olduğunu belirtmiştir. Ancak havalimanında çalışmaya başlamadan önce veya sonrasında yaş dostu çevre veya yaşlılarla etkili iletişim gibi konularda özel bir eğitim almadığını ifade etmektedir. Operasyon çalışanlarına bakıldığında ise KY1,

Açıkçası üniversite eğitiminin çok bir alakası yok. Çünkü dış ticaret mezunuyum ve burada herhangi bir etkisi olmuyor ama dil eğitimi almıştım...Aslında sadece İngilizce bildiğim için bile buraya girebiliyorum. Yani o şekilde söyleyeyim. Genel olarak dilin kullandığı ve iletişim becerilerinin, ön plana çıktığı bir bölge. Öyle bir isteyim şu anda. Başladıktan sonra da burada herhangi bir eğitim verilmedi. Sadece alan tanıtımı yapıldı. Uyarı gibi söyleyebilirim. Yani bir insan yaşlı gelirse zaten havalimanında bazı bölgeler var. Özellikle onlar için ayarlanmış geçişler veya onlar için hazırlanmış odalar. Bekleme odaları olsun, bakım odaları olsun, özel lavabolar kullanabileceği alanlar. Sandalyesi ne kadar o tarz yerler var bunların bilgisini aldık sadece. Böyle bölgeler var haberiniz olsun. Onun dışında tabii ki de çok daha anlayışlı ve çok daha kibar olmamız gerektiği konusunda biz zaten bilincinde olarak gelmiştik. Ama yine de böyle bir ön bilgi, böyle bir ricaları, beklentileri vardı. Biz de bu şekilde devam ettirmeye çalışıyoruz. Mümkün olduğu kadar daha sadece yaşlının da uçuşu olan bir yaşlının nasıl bir psikolojiye sahip olacağını artık az çok öğrenmeye başladık. Havalimanını öğrendim. Onun dışında burada yapacağım başka bir şey öğretildi. Sadece ne yapmam gerektiğini bana söylediler ve geri kalan her şey bize bağlıydı (KY1, Kadın, 21, Evli, Ön lisans).

KY1 aldığı görevin mezuniyet alanı ile ilgili olmadığını ifade etmektedir. Ayrıca göreve başlamadan önce veya başladıktan sonra yaşlılar özelinde bir eğitim almadığını sadece yaşlılar özelinde bir takım bilgilendirme ve uyarılar yapıldığını ifade etmiştir. KY2 ise,

Ön lisans mezunuyum. Sivil havacılık ve ulaştırma işletmeciliği bölümü. Yaşlılarla ilgili herhangi bir eğitim almadık. Üniversitede aldığım eğitimler tamamen şu anda çalıştığım işe yönelikti. Ama dediğim gibi yaşlılar özelinde bir eğitim almadık. Ama daha öncesinde yine havalimanı tecrübem var. Gelen yolcуда çalışıyordum konum olarak. Orada da karşılama, yönlendirme yapıyorduk (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

KY2 ise mezuniyet alanı ile çalışma alanının uyumlu olduğunu ancak KY1’de olduğu gibi göreve başlamadan önce veya başladıktan sonra yaşlılar özelinde herhangi bir eğitim almadığını ifade etmiştir. Katılımcıların tümüne bakıldığında aldıkları akademik eğitim ile görev yaptıkları kadroların büyük oranda uyumlu olduğu görülmektedir. Ancak yaş dostu havalimanı projesi veya yaş dostu segmenti bağlamında YH2 dışında kalan katılımcılar herhangi bir eğitim almamıştır. Bu katılımcılar akademik eğitimden çok deneyim ve saha çalışmaları ile bilgi kazanmışlardır. Aynı zamanda YY1 ve diğer katılımcıların bu soru dışında diğer sorulara verdikleri yanıtlardan da yol çıkarak Türk misafirperverliği konseptinin belirlendiği ve bu noktada eğitim planlandığı tespit edilmiştir. Ancak bu eğitimler genel eğitimlerdir. Tüm bunların bir sonucu olarak yaş dostu çalışmalar teknik ve akademik bir alt yapı yerine kültürel değerler üzerinden bir

hizmet anlayışıyla inşa edilmiştir. Bu istenen bir durum olmakla birlikte pratik sorunlara çözüm üretmekle sınırlı kalabilme riskini içinde barındırmaktadır. Riske söz konusu olan durum ise segment bağlamında kapsayıcılık ve sürdürülebilirliği için olumsuz sonuçlara neden olabilir. Ele alınan bu konu tartışma bölümünde detaylı olarak ele alınacaktır.

6.5.3. İş Birlikleri ve Paydaş İlişkileri

Bu konu bağlamında odaklanılan temalardan birisi de iş birlikleri ve paydaş ilişkileridir. Farklı paydaşlarla kurulan ortaklıklar havalimanını kullanan 65+ kullanıcıların farklılaşan ihtiyaçlarına yönelik kapsayıcı ve sürdürülebilir çözümler getirilebilmesi adına oldukça önemlidir. Çeşitli sivil toplum kuruluşları, üniversiteler ve diğer paydaşlar sayesinde, farklı bakış açılarına sahip uzmanlık alanlarını bir araya getirerek derinlemesine bir anlayış kazanılabilir. Bu noktada görüşme yapılan yönetici ve uzman katılımcılara “*Bu süreçte farklı paydaşlarla ortaklıklar kuruyor musunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya yönelik YY1 ve ÇN1’in ifadeleri ise aşağıda sunulmuştur.

Biz şunun altını çizerek söylüyorum bunu. Biz bir segment üzerinde bir proje yapacaksak, bir çalışma yapacaksak mutlaka sivil toplum örgütlerinden, derneklerden, vakıflardan mutlaka destek alırız, görüşlerini alırız, havalimanında da dolaştırırız, dinleriz, anlatırız. Yaptıktan sonra test ettiririz fizibilitesini bakarız. Hatta gerekiyorsa bir prototipini yaparız, deneriz. Bunların her biri maliyet, zaman efordur. Ama bunu yaparız Günün sonunda en doğruyu, en uygunu yakalayabilmek için (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 Farklı uzmanlık alanına sahip STK’lar ve ekipler arasında koordinasyon sağlayarak. Kendi Gözlemlerini, onların geri bildirimleri ile harmanlayarak tasarım ve projeler süreçlerini şekillendirdiklerini ifade etmiştir. ÇN1 ise,

Vakıf ve derneklerle, yaş, yaşlılık, çalışan vakıflarla, derneklerle bir araya geliyoruz. İşte Alzheimer Derneği olsun, işte Senex Yaşlanma Çalışmaları Derneği olsun ortak çalışmalar ve saha gezileri gerçekleştiriyoruz (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

Buradan hareketle görüşmecilerin verdiği yanıtlara bakıldığında İGA personelinin hangi kademedede olursa olsun paydaşlarla ortak çalışmalara yatkın olduğu söylenebilir.

6.5.4. Yaşlıların İhtiyaç ve Beklentilerini Anlama

Dördüncü konu bağlamında odaklanılan temalardan birisi de havalimanında seyahat eden yaşlı yolcuların ihtiyaç beklentilerinin nasıl anlaşılmasına çalışıldığı olmuştur. Buradan hareketle sadece fiziksel erişilebilirlik değil, aynı zamanda sosyal ve psikolojik gereksinimlerin karşılanıp karşılanmaması da önemli bir noktayı oluşturmaktadır. Ayrıca yaşlı kullanıcıların seyahat deneyimlerinin doğru bir bakış açısıyla anlaşılıp yorumlanması havalimanına yaş dostu olmanın ötesinde toplumun farklı kesimlerini kapsayan bir hizmet sunma vizyonu edinilmesine katkı sağlayabilir. Bu kapsamda görüşme yapılan yönetici ve uzman katılımcılara “Havalimanını kullanan yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak için nasıl bir yol izliyorsunuz?” sorusu yöneltilmiştir. Bu soruya katılımcıların verdikleri yanıtlar ise şu şekilde olmuştur.

Gözlem en büyük özelliğimiz. Sadece bu segmentin hareketlerini gözlemlemiyoruz. Onların dokunduğu, onların hizmet aldığı noktalardaki reaksiyonlara da bakıyoruz. Çok basit bir şey söyleyeyim. Fiziki koşullarla alakalı. Biz alt değişimi yaşlı yolcularımızın altını değiştirmesi için yaptık değil mi? Ben mesela şeye kadar baktım. O odalara gittiğimde o cihazın kumandasında en çok kullanılan, en çok eskiyen düğmeye kadar bakıyorum. Hangisini kullanıyorlarsa orada aç kapa düğmesini ya da indir kaldır düğmesini fark edemeyip en çok aç kapa düğmesine basmaya çalışmışlar. Mesela ben orada kullanım kılavuzunu fark edilmediğini mesela anladım. Ama sonra tabii ki YH2’ler müdahale etti. Bunun gibi...(YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1’in soruya verdiği yanıtı bakıldığında yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak açısından kullanılan yöntemlerden birinin gözlem olduğu görülmektedir. Ancak hem ÇN1 hem de diğer katılımcıların verdikleri yanıtlara bakıldığında yöntemlerin oldukça çeşitlendiği görülmektedir. Bu bağlamda ÇN1’in yaklaşımı aşağıdaki gibidir.

Biz şöyle yapıyoruz. Aslında en iyi ve en iyi şekilde alabileceğimiz geribildirim direkt onların ağzından olanlar oluyor. Öncelikle biz saha gezileri yapıyoruz. STK’lar ile. Bu derneklerle işte direkt yaşlılarla buraya davet ederek sanki yolcuymuş gibi ilk girişten uçuş kapısına kadar birlikte bir deneyim aslında yolculuğu yapıyoruz. O deneyim yolculuğunda da nerelerde acı noktaları var, nerelerde sıkıntı yaşıyorlar bu sıkıntıları direkt onlarla belirliyoruz ve yine direkt onlarla çözüm buluyoruz... Aynı zamanda bizim araştırma ekibimiz de yılda belirli periyotlarda direkt havalimanında farklı segmentlere yönelik işte yaşlılarla yüz yüze görüşmeler bunlarla alakalı gizli müşteri mesela direkt yaşlı bir yolcu ve refakatçisiyle bir gizli müşteri çalışması yapıyoruz... Bunların hepsini biz müşteri deneyimi master planı dediğimiz bir excelde topluyoruz. Burada aksiyonlarımız

belli oluyor...Bunun için ne yapılması gerekiyor, alınması gereken aksiyon nedir ve yanına da durum dediğimiz işte notlar dediğimiz bir kısım oluyor. Biz bunları CEO'muzun önderliğinde böyle ilgili birimlere gönderiyoruz. İşte bizim çıktılar bunlar. Lütfen geri bildirimlerinizi verin. Onlar da boş bıraktığımız kısma işte evet yapılabilir, şöyle yapabiliriz, bunun için şu kadar bütçe gerekiyor gibi geri bildirimler oluyor ve CEO muzun katılımıyla Genel Müdür Yardımcımızın katılımıyla bir toplantı gerçekleştiriyoruz. Bu toplantıda tek tek bu konular üzerinden gidilerek hangisi yapılabilir, hangisini yapamayız, şartlarımıza uygun mu? Bu tarz kararların çıktığı bir toplantımız oluyor. Bu toplantıdan sonra da onaylanan aksiyonlar, projeler için ilgili birimlerle bir çalışma grubu oluşturuyoruz ve projeyi hayata geçirmek için süreci başlatıyoruz (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

ÇN1, YY1'ek olarak 65 yaş ve üzeri kullanıcıların ihtiyaç ve beklentilerini anlayabilmek adına kullanıcılarla saha gezileri gerçekleştirdiklerini ve bu gezileri STK'ları davet ederek kapsamı genişlettiklerini ve daha sonrasında elde ettikleri bulguları üst yönetimin katılımıyla birlikte değerlendirip yol haritası belirlediklerini ifade etmiştir. Buna ek olarak YH2 gizli müşteri çalışmaları yaptıklarını ve bu yöntemi de yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini anlamak için aktif olarak kullandıklarını ifade etmiştir.

Gizli müşteri demek aslında. Şimdi bir araştırma yaparken şu an biz seninle ne yapıyoruz? Karşılıklı konuşuyoruz. Bu bir yöntemlerden biridir. Bir diğeri nedir? Memnun musun, değil misin? Soru sorarsın, anket hazırlarsın, onu yaparsın. Bütün bunlarda şimdi birinde işte ya da onlar seni arar, sana geri bildirim verir, telefonla arar falan. Şimdi birinde sana geliyorlar. Sana gelen kişi zaten ya şikâyeti vardır ya bir şey bildirecektir. Onlardan belirli bir veri alırsın. Bir de sana hiç gelmeyenler var. Yüz yüze anket yaptığında onları yakalayabilirsin. Bakalım olmuş mu olmamış mı? Ama yine öğrenemediğim bir şey var o da nedir? Ben mesela burada çalışanlara biz eğitim organize ediyoruz, eğitim veriyoruz. Şimdi bu eğitim acaba oldu mu olmadı mı? Ben şimdi gidip bir yaşlıya şeyi soramıyorum. Güvenlik sana böyle davrandı mı diye soramıyorum. Ama ne yapıyorum? Gizli müşteri ile diyorum ki. Belki şeyi de alamayabilirsin Ona dikkat etmediği için. Ama gizli müşteri de ben ne yapıyorum? Diyorum ki biz diyorum güvenlik görevlisine böyle bir eğitim veriyoruz. O yüzden şuna dikkat eder misiniz? Gelmeden önce size hoş geldiniz dedi mi? Size şu konuda bilgilendirdi mi gibi. Bu gizli müşteri bize nokta atışı verdiğimiz eğitimler sahaya yansıyor mu yansımıyor mu? İşte diyoruz ki git danışmaya bu soruyu sor. Sana doğru yanıt verdi mi vermedi mi bu gibi şeyleri test etmemizi sağlıyor. Evet çok güzel yani bu, bu açlar, bu. Bu yöntemleri kullanarak beklentilerini anlamaya çalışıyoruz. Bir de segment özelinde de bir anket çalışmalarımız var. Orada da direkt yaşlı yolcuları bularak aynı senin yaptığın çalışmalar gibi onlara hazırladığımız soruları soruyoruz (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

İGA ofis ve yöneticilerle yapılan görüşmelere bakıldığında yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini anlama noktasında çeşitli yöntemlerin kullanıldığı ve her yöntemin kendi

içinde kapsayıcılığı arttırma hedefi olduğu görülmektedir. Operasyon çalışanları yani sahada yaşlılar ile direk temas halinde olan grup ise yaşlıların ihtiyaç ve beklentilerini karşılama noktasında yöntemlerini şu şekilde ifade etmişlerdir.

Çünkü yaşlıların en büyük problemi çok büyük bir havalimanı olduğu için yürüme mesafeleri maalesef. Dediğim gibi yaşlıların en büyük beklentisi genelde mesafelerin kısa olması ve uçuş işlemleri vesaire çok karışık geliyor. Bu tarz karışık gelen şeylerin en kısa sürede ve çok basit bir şekilde çözülmesi, aynı zamanda kendilerine daha anlayışlı ve kibar davranılması konusunda da hassas olduklarına çok rast geldim. Çünkü birçok personelden böyle sert bir imaj aldıklarında veya sert bir davranış aldıklarında buna etkilendiklerini dile getiriyorlardı. Birkaç defa ben çok takılırım çünkü anlarım. Yani düşününce çok yaşlı, bilmediği bir yere geliyor ve belki de ilk defa uçuş yapanlar var, onların nasıl bir şey hissedebileceğini tahmin ederekten ekstra hassas, ekstra anlayışlı davranmaya çalışıyorum. Ve çoğu zaman yaşlılar ya işte keşke herkes böyle olsa gibi ya da keşke bu şekilde davranılsa da biz de her şeyi anlasak gibi tepkiler alıyorum. En büyük beklentileri bu şekilde (KY1, Kadın, 21, Evli, Ön lisans).

KY1 daha çok ihtiyaca yönelik olarak yaşlıların kendilerini görüp geldiklerini ama bazen personelin mizacından dolayı çekinebildiklerini ifade etmektedir. Bu durumun ise özellikle ilk defa havalimanını kullanan yaşlılar için daha meşakkatli hale geldiği söylenebilir.

Bizler sadece 1 numaralı kapıda 1 personel duruyor. Öncesinde 3 numaralı kapıda duruyormuşuz ama sonradan personel azlığından dolayı sanırım 1 numarada artık duruyoruz. 1 numaraya giriş yaparken yolcu hemen kapının yan tarafında engelli hizmeti almak için başvurabilecekleri bir telefon var. Ankesörlü telefon oradan arama yapıyorlar. Daha sonrasında o alanda da bekleyebiliyorlar. O alanda bizden bir arkadaş varsa bize güvenlik sonrasında geçmelerini rica ediyorlar. Tabii hani kısa mesafede yürümeleri şansları varsa. Yoksa o alanda bekliyorlar. O alanda bizim arkadaş da yardımcı olabiliyor. Güvenlik sonrası biz de yardımcı olabiliyoruz. O şekilde orada bizi göremezlerse yolcular, güvenlikler bizi tabii ki yönlendiriyor. Çoğunlukla o şekilde oluyor süreç. Bizde bakıyoruz genelde yolcu profiline bakıyoruz. Yaşlı, bastonlu olan, yürümekte zorlanan, aksayan yolcular olduğu zaman hemen yanına gidip işte böyle bir hizmet var, bundan yararlanmak istiyor musunuz gibisinden sorular soruyoruz (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

YH2 ise yaşlıların havalimanı girişindeki ankesörlü telefon ile kendilerine ulaşabildiğini eğer kendilerini, içeri girdikten sonra eğer ihtiyaç sahibi biriye yine güvenlik veya danışma üzerinden kendilerine erişilindiğini ifade etmiştir. Yine katılımcının ifadelerine bakıldığında ask me personelinin sadece bir kapıda hizmet verdiğini diğer kapılardan giriş

yapanların ise eğer kendilerine ulaşamazlarsa kendi başlarına işlerini yürütmeleri gerektiğini ifade etmektedir. Bu durum yine tartışma bölümünde detaylandırılacaktır.

6.5.5. *Yasal Arka Planı Anlamak*

Bu tema, havalimanı özelinde yapılan yaş dostu müdahalelerin temel yapı taşlarından birisini oluşturmaktadır. Çünkü yasal düzenlemeler ve mevzuatlar erişilebilirliği sağlamanın ötesinde havalimanı içerisinde cereyan eden toplumsal ilişkileri etkileyen, toplumsal yapıya yön veren ana aktörlerden birisidir. Yasal arka planlar, ulusal/uluslararası düzenlemeleri, erişilebilirlik standartlarını ve hak temelli bir yaklaşımla kamusal alanın aslında uygulayıcılar tarafından hizmete sunulmasıdır. Bu kapsamda amaç mevcut düzenlemeleri uygulamak veya bunlara uyum sağlamaktan ziyade yaşlıların farklılaşan ihtiyaçlarına yanıt verebilecek kapsayıcı çözüm önerileri sunabilmektedir. Yasal arka plan ve mevzuatların yaş dostu hizmetlere etkisini anlayabilmek adına yönetici YY1, YH2, uzman ÇN1 ve ÇH2 ve tasarımcı TH1'e "Yaşlılara yönelik proje ve uygulamaları oluştururken hangi yasal düzenleme ve yönetmelikleri uyguluyorsunuz?" sorusu yöneltmiştir. Katılımcıların soruya verdiği yanıtlardan bazıları ise aşağıda sunulmuştur.

Yaşlılık özelinde değil ama aile Bakanlığının bir erişilebilirlik formu var. Yayınladı. Biz onu kapsama aldık. Oradaki standartları takip etmeye çalıştık. Tabii bu takip etmeye çalıştık değil, takip ettik. Bunun öncesinde zaten dizayn ve inşaat aşamasında. Bu havalimanın şöyle bir avantajı vardı. Yeni yapıldığı için zaten güncel olan standartlara göre dizayn edilmişti. O yüzden daha en başından işte her tuvalet bölgesinde mutlaka bir engelli tuvaleti de vardı. Ama mesela bu önceden çok bir zorunluluk olmadığı zamanlarda bu kurumlar, havalimanları ne yapmaya çalıştılar? İki tane tuvaleti engelliye çevirmeye çalıştılar falan. Bu sefer ne yapıyor engelli yolcu onu bulmak zorunda. Her tuvalet bölgesinde yok çünkü. Ama biz şanslıydık zaten son zamanlarda yapıldı ve daha baştan buna karar verilmişti. Her tuvalet bölgesinde mutlaka olacak diye. O yüzden inşaat aşamalarında zaten dizayna, mimariye yönelik erişilebilirlik şeyleri takip edilmişti ama eksik olduğumuz noktalarda vardı. Onu da işletmeye başladıktan sonra yani işletmeye geçtikten sonra özellikle eksiklerimizi de tamamlamak için aile Bakanlığının o erişilebilirlik formunu biz baz aldık. Ama onunla da yetinmedik. Çünkü iş deneyime gelince standartların çok yeterli olmadığını görüyorsun. O yüzden biz ne yaptık? O standartların üstüne de çıkmak için direkt deneyime ve kişiye sorarak, öğrenerek ilerledik (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YH2 Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı'nın erişilebilirlik standartlarına göre erişilebilirliği düzenlediklerini ifade etmektedir. Ayrıca havalimanının inşa aşamasında bu standartlara uygun olarak inşa edildiğini bu nedenle güncel standartlara uygun olduğunu vurgulamıştır. Buna ek olarak işletme çalışmaya başladıktan sonra ise gördükleri mevcut eksiklikleri bakanlığın erişilebilirlik standartlarına göre tamamlamaya çalıştıklarını ifade etmektedir. ÇN1'in ise konu bağlamında ifadeleri şu şekilde olmuştur.

Orada da şöyle yine aslında bakanlığın erişilebilirlik standartlarına uygun bir şekilde yapılıyor. Ulaştırma çevre, şehircilik bakanlığı. Bu genel yani ve sadece havalimanı özelinde değil, diğer şeyleri içinde bir yönetmelik varya erişilebilirlik yönetmeliği? Şimdi hangi bakanlıktan çıktığını hatırlayamadım. O bakanlığın yönetmeliği, yönetimi aslında doğrultusunda yapıyoruz. Ama dediğimiz gibi farklı ihtiyaçlar da olduğu için bu hani kaç yıl önce yapılmış bir şey. Yani sonuçta bir rapor, erişilebilirlik raporu. Onun dışında da biz ihtiyaçları karşılamak için bu yöntemi izliyoruz aslında (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

ÇN1asında YH2 ile benzer bir bakış açısıyla mesele yaklaşmaktadır. Ancak tabi oldukları yönetmelikler noktasında her katılımcı farklı bir kuruluşun yönetmeliğine gönderme yapmaktadır. Ancak bu katılımcılara ek olarak TH1'in ifadelerine bakıldığında konunu mimarlık alanı ile oldukça ilişkili olmasından kaynaklı kapsamlı bir cevap verdiği görülmektedir. TH1'e aynı soru benzer şekilde "Yaşlılara yönelik proje ve uygulamaları oluştururken hangi yasal düzenlemeleri dikkate alıyorsunuz?" sorusu yöneltilmiştir. TH1 bu soruya karşılık yazılı olarak tabi oldukları ve dikkate aldıkları yönetmelikleri araştırmacıya teslim etmiş olup, görüşmenin devamında en çok yararlandıklarını sözel olarak ifade etmiştir. TH1 yazılı not olarak verdiği standartlar şu şekilde olmuştur.

TS 9111: Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı olan bireyler için ulaşılabilirlik gerekleri, TS 12576: Kaldırım ve Yaya Geçitlerinde Ulaşılabilirlik İçin Yapısal Önlemler ve İşaretleme Kuralları, TS 12460 Raylı Taşıma Sistemleri Bölüm 5: Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları, TS ISO 23599 Görme Özürlü veya Az Görenler İçin Yardımcı Mamuller- Hissedilebilir Yürüme Yüzeyi İşaretleri, TS 13526 : TS ISO 23599'un Uygulamasına Yönelik Tamamlayıcı Standard, TS 13622 Engeliler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Toplu Taşıma Sistemlerinde Erişilebilirlik Gerekleri, TS 13882 Yaya Yürüme Yüzeylerinin Sınıflandırma Kuralları-Temel Gereklilikler ve Değerlendirme Yöntemleri (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisanüstü).

TH1 bu standartlara dikkat ettiklerini ancak en kapsamlı olarak 9111'i dikkate aldıklarını aşağıdaki şekilde ifade etmiştir,

9111 var. Bu hareket kısıtlılığı ve özürlüler için bireylerin binalarda ulaşabildikleri. Sonra 13622 var. Onun dışında işte bu görme özürlüler için mesela. Ya da hissedilebilir alanlar, hissedilebilir yüzeyler için 23599 var ama genelde hani zaten 9111 bütün hepsini kapsıyor. Yani hani genel olarak bir alanın özel erişimli birey için nasıl iyileştirilmesi gerektiğini, işte Gerektiğinde ölçülerle vs tarifliyor (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

Yaş dostu çevrelerin düzenlenmesinde yasal arka planın oluşturulması hem mekânların fiziksel olarak bariyerlerden arındırılması hem de toplumun yaşlıların çeşitlenen ihtiyaçlarına daha duyarlı hale getirilmesinde önemli bir dayanak oluşturabilmektedir. Yasal düzenlemeler özellikle havalimanları gibi katı kurallara tabi ve karmaşık ulaşım merkezlerinde daha da büyük bir öneme sahiptir. Katılımcıların ifadelerine bakıldığında da bu durum kendini göstermektedir. Ancak ön plana çıkan bir diğer durum ise bu düzenlemelerin yasal dokümanlarda yaşlılar özelinde değil de hareket kısıtlılığı olan bireyler üzerinden okunup yaşlılara da uygulandığıdır. Ancak yaşlı bir dünyada yaş dostu çevrelere yönelik yasal düzenlemeler artık bir zorunluluk haline gelmiştir. Bu konu literatürde sınırlı bir şekilde ele alınmakla birlikte Shiau ve Huang (2023) Ulaşım, konut ve kamu hizmetleri gibi temel alanlarda standartların belirlenmesi ve denetlenmesinin yaş dostu uygulamaların sürdürülebilirliğini sağlayacağını, Cao vd. (2024) binaların erişilebilirlik standartlarına yaşlılara uygun tasarlanması ve bu standartların yasal çerçevede zorunlu kılınması, yaşlı bireylerin bağımsızlığını ve yaşam kalitesini önemli ölçüde artırabileceğini, Chen ve Feng (2024) yaş dostu kentsel planlama politikalarının etkin bir şekilde uygulanması, yaşlı bireylerin sosyal katılımını artırmakta ve günlük yaşamlarını kolaylaştıracağını çalışmalarında ortaya koymaktadırlar.

6.5.6. İstatistiki Arka Plan ve Planlama Süreçlerine Etkisi

İstanbul Havalimanı işletmesi İGA, kurumsal yapıya sahip ve Türkiye'nin en büyük havalimanını işleten kuruluş olarak karşımıza çıkmaktadır. Buradan hareketle kurumsal yapı içerisinde yaş dostu hizmetlere yönelik planlama yapılırken ve adımlar atılırken bunların istatistiki bulgulara dayanması ve düzenli geri bildirimlerin toplanıp analiz edilerek gerçekleştirmesi oldukça önemlidir. Hem yolculardan alınan geri bildirimler hem de çalışanların sağladığı geri bildirimler mevcut uygulamaların etkinliğini değerlendirmek, daha kapsayıcı ve yenilikçi çözümler geliştirmek adına değerlendirilmesi gereken noktalardan bir tanesini oluşturmaktadır. Buradan hareketle,

Yöneticilere “*Hedef profili oluştururken hangi verilerden yola çıkarak oluşturdunuz?*” sorusu yöneltilmiştir. YY1 ve YH2’nin sorulara verdikleri yanıtlar ise şu şekilde olmuştur,

Araştırma ve içgörüler yöneticiliğini ben yapıyorum. Müşteri deneyimi altında biz zaten 3 ekibiz. Segment yönetimi ekibimiz var, kanal yönetimi var ve araştırma içgörü var. Ben araştırma ve içgörü müdürlüğünün yönetim müdürlüğü yöneticisiyim...İşte kalitatif ve kantitatif araştırmalar, içgörüler yapıyoruz. Bir taraftan kantitatif araçları elde ederken, kalitatif içgörülerini ise damıtıp aksiyon listemizi, stratejimizi belirliyoruz. İşin aslında bu şekilde özetleyebilirim. Tabii bu kalitatif araştırmaların içerisinde nöro marketing araştırmaları bile var. Nöro marketing bile yapabiliyoruz. Bununla beraber çalışanlarla havalimanındaki hem paydaş hem İGA çatısı altındaki çalışanlarla ve çalışanları bir turnak açmak isterim. Yolcularla etkileşimi olan çalışanlarla özellikle yılda bir kere araştırma yapıyoruz, içgörü topluyoruz. İçimizi hazırlıyoruz. Onun haricinde yüz yüze memnuniyet araştırmaları yapıyoruz. Sürekli her ay quarter bazlı raporluyoruz. Gizli müşteri çok sıkı, ağırlık ortalamaları çok yüksek bunların. Zaten kitaplarda onların haricinde uluslararası yaptığımız büyük kurumlar var. Reports International havacılığın hakemi gibi. Onların da işte commercial gibi araştırma şeyleri var, kolları var. Onlara şey oluyoruz, dahil oluyoruz. Bir ücret Kanada doları karşılığında onlarda da devam ediyoruz. Onları da yapıyoruz. Yani şöyle söyleyeyim, bunların her birinin işte. Günün sonunda çıktılarını alıp damıtıp bize havalimanı ne anlatıyor ne söylüyor diye bakıyoruz ve her ay bir misafir ses çıkartıyoruz tamamen. Bunlar Her ay düzenli olarak kompakt olarak giden çalışmalarımız (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 hem nicel hem de nitel araştırma tekniklerini kullanarak iç görüler oluşturdıklarını bunu yaparken ise çeşitli teknikler kullanarak kapsayıcı bir veri toplamayı hedeflendiklerini ifade etmektedir. Ayrıca bu işlemi her ay düzenli olarak gerçekleştirdiklerini ve elde ettikleri verileri rafine hale dönüştürdükten sonra eylem stratejilerini oluşturdıklarını belirtmektedir.

Şöyle Aslında havalimanı olarak biz demografi den ziyade aslında bizim işimize en çok yarayacak olan havalimanını kullanan kişilerin demografisi. Yani bu havalimanına gelen kişilerin yani odaklandığımız bizim aslında en çok ihtiyacımız olan o. Ama o bilgi de bizde yok. Havalimanı olarak biz yolcu sayısını biliyoruz ama o gün gelen kaç yaşlı var, kaç kadın var, kaç milletten kim var? Bu bilgi bizde yok. Bu bilgi havayolunda var ve havayolunda bu bilgi gizli olduğu için bizde bu bilgiyi paylaşmıyor. Yani Milleti Hadi pasaporttan, geçenlerden, pasaporttan alabiliyoruz ama biz direkt kaç engelli geliyor, kaç çocuklu aile geliyor gibi bir bilgi. Bir sayı bizde normalde yok. Öyle bir şeye erişemiyoruz. Ama bizde ne var? Yaptığımız anketler, çalışmalarla bir kendi yaptığımız çalışmalar kapsamında bir oran çıkarabiliyoruz (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YH2 ise kapsamlı veri toplama süreçlerinde yaşanan bazı sıkıntılardan bahsetmektedir. Havayolu şirketlerinin yolcular özelinde kapsamlı bir şekilde veri topladıklarını ancak elde ettikleri bulguları veya ham veriyi İGA ile paylaşmadıklarını ifade etmiştir. Bundan dolayı kendi verilerini kendileri toplayıp bu kapsamda yol haritası belirlediklerini ifade etmiştir. Görüşme yapılan yöneticiler, uzmanlar ve operasyon çalışanlarına yönelik bu tema odağında yöneltilen bir soruda “*Halihazırda uygulamaya başladığınız yaş dostu hizmetler hakkında geri dönüş ve bulguları düzenli olarak saklıyor/arşivliyor musunuz?*” olmuştur. Katılımcıların sorulara verdikleri yanıtlar ise şu şekildedir.

Kesinlikle. Çok önemli bir konu. Çünkü burada biz iç görülerde bile biz trende bakıyoruz. Başta ne demişler şimdi ne diyorlar. Bu çok önemli. İç görünün trendine bile bakıyoruz. Yani kalitatif bir çıktının trendine bakmak bile aslında çok zor. Burası şöyle söyleyeyim size aylık 35 bin geri bildirimle dönene bir işletme. Her ay 35 bin ve üzeri geri bildirim alıyoruz. Bunların oranı yanlış hatırlamıyorsam %7 ile %12’si 65+’tan geliyor. Yürüme mesafeleri fiyatların pahalı olması, tekerlekli sandalye sorunları (YY1, Müdür Yrd., Erkek, 36, Evli, YL).

YY1 araştırma birimi kapsamında iç görüler oluştururken trendlerin nasıl değiştiğine dikkat ettiklerini ve bu nedenle geri dönüş ve bulguları sakladıklarını ve her ay ortalama 35 bin geri bildirim aldıklarını ifade etmiştir. Diğer yandan YY2 soruya verdiği yanıt ise şu şekilde olmuştur,

Bu anketler her ay mutlaka düzenli yapılıyor. Bir de işte ... gibi havacılık özelinde çalışan kurumlar var. Onların yaptığı araştırmalar var. Hani Türkiye’ye ve İstanbul Havalimanı’na özgü olmasa da genel bir bilgi olduğu için biraz da onların ışığında segmentlerimizi belirlerken özellikle onlara baktık (YH2, Müdür Yrd, Kadın,36, Bekar, YL).

YY2’nin soruya verdiği yanıtı bakıldığında, anket çalışması veri toplandığını ve bunların kimi zaman hizmet alımı yapılarak veri toplama işlemleri yapan şirketler aracılığıyla gerçekleştiğini ve kendilerinin de bu bulgulara bakarak adımlar attığını hatta segmentleri belirlerken bu bulgulardan yola çıkarak belirlediklerini ifade etmektedir.

Düzenli bir aralığı var ama onu aslında şey YY1 ile görüşünce sorarsanız daha iyi olur. O orayı yönettiği için ben yanlış bir şey söylemiyorum. Ama arşivleniyor. Bunlar için de düzenli olarak toplantılar yapılıyor. Yine CEO’nun katılımıyla buradan neler çıktı, nasıl şey yapabiliriz, bunları çözümleyebiliriz gibi. Bunlar için de düzenli bir araştırma ve sonrasında araştırma yapıldı bitti değil. Bunlardan ne aksiyon alınacak, o aksiyonlar hangi gruplarla birlikte çalışarak

yapılacak gibi. Böyle orada da süreç ilerliyor (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ünü.).

ÇN1 ise bu konunun YY1'in alanı olduğunu ama geri bildirim ve bulguların arşivlendiği hakkında bilgi sahibi olduğunu ve bunların her ay düzenli olarak toplandığını ifade etmiştir. Bu bulguların analiz edildiği ve üst yönetimin katılımıyla bu bulgulardan yola çıkarak iyileştirmelerin yapıldığını ifade etmektedir. Ancak sahada operasyon süreçlerinde çalışan Karşılama ve Yönlendirme personelinin ifadeleri görüşme yapılan diğer personele göre farklılaşmaktadır. KY1 ve KY2 bu soru kapsamında görüşlerini şu şekilde ifade etmiştir.

Herhangi bir kayıt alınmıyor, alınmıyor. Mesela bir günde şu kadar yaşlı ile görüştüm gibi. Şu anda benim çalıştığım döneme denk gelmedi yada. Ama bunun bilgisi var. Bende ne kadar fazla tekerlekli sandalye çağrıldığına dair bir liste tutuluyor. Tablet veriliyormuş personellere ve liste. Mesela bugün şu firma için şu kadar sayıda tekerlekli sandalye çağrıldı, bu kadarı geldi, bu kadarı gitti gibisinden bir çetelesi tutuluyormuş. Şu anda sistem devam etmiyor. Tahmini bir rakam tabii ki de aklımızda kalıyor az çok kalıyorsak. Ama herhangi bir istatistiğe vurulmuyor (KY1, Kadın, 21, Evli, Ön lisans).

Bununla ilgili günlük düzenli bir bilgi tutmuyoruz. Hani yaşlının ekstradan çok fazla zorlandığı bir durum olursa kendi ekibimizle iletişime geçiyoruz. İletişime geçtiğimizde yani yardımcı olabileceğimiz konumda elimizden geleni yapıyoruz. Tabi ki yaşlılar için ama bu bulguları üst birimlere ilettiğiniz bir mekanizma sanırım yok. Herhangi bir mekanizma yok (KY2, Kadın, 26, Bekar, Ön Lisans).

KY1 ve KY2 kendilerinden hizmet verdikleri yaşlılara yönelik geri dönüşlerin sözel olarak alındığı, bunun sistematik bir aralıkla yapılmadığı ve düzenli bir istatistik tutularak üst tarafa aktarılmadığını ifade etmektedir. Havalimanı tasarımı görev alan Dizayn Direktörlüğü'nde idareci konumdan olan TH1'in tasarım konusunda geri dönüşlere yönelik ifadelerine bakıldığında diğer katılımcılarla benzer yanları olmakla birlikte farklılaştığı noktalarda göze çarpabilmektedir.

Tasarım zaten sizin değerlendirdiğiniz bir düzenlenme bir şikâyet hattımız var, oraya toplanabiliyor. Cimer'den toplanabiliyor. Sonra STK'lar, özel kuruluşlar, devlet kuruluşları geliyor, özel dernekler ya da devlet dernekleri geliyor yorumları oluyor. Danışma gibi onlardan yorum aldığımız oluyor. Bunu genel olarak aslında müşteri deneyimi ekibi zaten ÇN1 vs. Onlar daha çok bu işin mutfağında çalışıyorlar. Kişileri getiriyorlar ya da kişilerin feedback'lerini getiriyorlar. Sonra tüm birimler çalışıp ortak bir plan oluşturuyor. Yani tek başına bir sadece biz dizayn ekibi olarak değil onların eşliğinde bir çalışma planı oluşturuyor. Aslında biz işin daha çok mutfağındayız hani birebir yaşlı ile

görüşmüyoruz evet ama daha çok işimize gelen şeyleri, yorumları vs. İşleyen işte bunun mimari olarak inşa olarak dönüşmesini sağlayan ekip oluyoruz aslında. Peki çok nadir Hani bu tarz STK'larla yüz yüze görüşüyoruz. Çok nadir işte. Çok şey olması gerekiyor çünkü çok fazla. Hani birebir görüşmeye ihtiyacım yok çünkü. Hani bu raporlamalar bize zaten ulaştığı için ya da şeyler onların tavsiye dosyaları. Onun üzerinden okuma yapıp çalışma yapıyoruz biz. Çünkü işin bir de çizim inşa, bütçelendirme vesaire. Satın alma kısımlarını da şey yaptığımız için. Lead Ettiğimiz için. Haliyle satın almaya dahil ettiğimiz için. Hani o konuda aslında bir ortak çalışma oluyor. Yani bir birim tek başına çalışmıyor. Ya da biz hani master plan toplantıları oluyor, o Master plan toplantılarında tüm bu veriler geliyor, onlar işleniyor, konuşuluyor, aksiyon planı alınıyor. Yapılıp yapılmayacağı, bunun için bütçe ayrılıp ayrılmayacağı gibi sonrasında eğer onaylanırsa ondan sonra çalışılıyor (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1'in soruya verdiği yanıtlara bakıldığında Müşteri Deneyimleri Depatmanı ve araştırma biriminin yaşlı yolcularla ilgili çeşitli kanallar aracılığıyla gelen geri bildirimleri topladıkları, bu bildirimlerin dizayn direktörlüğünde dahil olduğu toplantılar aracılığıyla değerlendirdiklerini ifade etmektedir. Ancak tasarım ekibinin ihtiyacı farklılaşan gruplarla yüz yüze etkileşime girmekten ziyade bulgular üzerinden hareket ettiği görülmektedir.

6.6.Tasarım: Yaş Dostu Tasarımın İmkanları

Yaşlıların havalimanındaki seyahat deneyimini kolaylaştırmasına imkân sağlayan unsurlardan birisi de tasarımın yaş dostu olmasıdır. Bu tasarım en temelde yaşlıların fiziksel çevresini onların fizyolojik, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına en uygun hale getirmeyi amaçlar. Bu tez çalışması kapsamında ise İstanbul Havalimanı tasarımının yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek adına, tasarım başlığı altında İGA'da dizayn direktörü tasarımcısı TH1 ile derinlemesine mülakat gerçekleştirilmiştir. Yaş dostu tararım ana başlığı altında ilk olarak temalar belirlenmiştir. Bunlar “evrensel tasarım ve erişilebilirlik, yaş dostu tasarım ve çeşitlilik vizyonu” olmak üzere 3 alt başlıkta ele alınmıştır.

6.6.1. Evrensel Tasarım ve Erişilebilirlik

Bu tema kapsamında görüşme yapılan tasarımcıya toplamda 4 soru yöneltilmiştir. Bu sorulardan birincisi *Bir havalimanı tasarımında, mekân kavramını sadece fiziksel bir*

düzenleme olarak mı ele alıyorsunuz, yoksa sosyal, kültürel ve psikolojik boyutları da tasarıma dahil ediyor musunuz? Olmuştur. Katılımcı bu soru,

Havalimanı tasarımı aslında evrensel bir tasarım. Bazı kriterler var. Uçakların yaklaşması, terminal içi dizaynı Bunların hepsi uluslararası Tasarım kavramları var. Erişebilirlik vs. Yani sadece Türkiye. Yani Türkiye'nin sosyal hizmetlerin erişilebilir kılavuzu değil, aynı zamanda British Standarts var işte Amerika'da farklı dizayn şeyi var. Yasal olarak bunlar yasal yayınlanmış yönetmelikler. Bir de bizim bu sivil havacılığın seyahati 33B nin ilgili kısımları var. Yani Türkiye'de bir havalimanı yapmak isterseniz yerel olarak işte buna ve işte Çalışma ve Sosyal Bakanlığı'nın işte şu aşağıda benim numaralandırdığım şeyler var. 9111 var. TS 11 mesela bu özürllü ve hareket kısıtlılığı için binalardaki oluşması gereken yönetmelikler, belirli yönetmelikler var. Yani işte TS ISO 23 599 görme özürllüler için. Yani biz bunların hepsinin bizde şeyleri var, kılavuzları var ama genel olarak bakarsanız, belirli bir mimari tasarım sahasında terminal havalimanlarında işte şeklini yani tasarımını belirleyen belli şablonlar var. O şablonun üzerinden yerel şeyler etkiler geliyor. Yerel işte atıyorum daha sıcaksa işte daha fazla sundurmalar yapılıyor, atıyorum daha soğuksa farklı güneş ışığını kolay içeri almaya yönelik tasarımda revizyonlar oluyor ama genel olarak belirli ana kriterler evrensel (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1 bu soru kapsamında havalimanı tasarımda uluslararası standartlar (British Standards) ve ulusal resmi kurumlar tarafından hazırlanan yönetmeliklerin (örneğin, TS 9111, TS ISO 23599) rehber olarak kullanıldığını belirtmiştir. Katılımcı tüm bunların genel ve evrensel ilkeleri işaret ettiğini ama uygulamada yerele uygun eklemeler katıldığını ifade etmektedir. Bu sorunun akabinde katılımcının zihninde yer alan sosyal gerçekliği daha derinlemesine anlayabilmek adına *Bunların içinde yaşlılara özelleşmiş olanları var mı?* sorusu sorulmuştur. TH1 bu soruya,

Yani 65 yaş üstü aslında bir şey yok. Yani şöyle. 65 yaş olarak aslında segment ayrılıyor fakat genel olarak bakınca bu segment aslında hareket kısıtlılığı olan bireyler için yaklaşma, oturma, yükseklikler, oran orantılar hani sadece 65 yaş üzerine değil de hareket kısıtlılığı olan kişinin nasıl daha kolay erişebileceğine dair aslında ölçüler var. O ölçülere göre hasta 65 yaş da ona dahil oluyor. Yani ekstra bizim ayrı bir segmentimiz var. Evet. İşte ona daha kolay erişebilmesi için ekstra tekerlekli akülü sandalye verebiliyoruz mesela. Ama hani bakarsanız mimari olarak standartlar, hani hareket kısıtlılığı olan işte engelli bireyler ya da atıyorum o tarz yaşlı vesaire bireylerin ortak tasarım kriterlerinde birleşiyor. Yani hani ayrı bir tasarım kriteri yok. Hani Erişilebilir. Özel hizmet isteyen yolcular için genel bir tasarım kriteri var. Bunu da dahil ediyoruz ama segment olarak da ekstra şeyler var, hizmetler var, fiziki hizmetler var onlara dahil oluyor (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

Bu tema kapsamında katılımcının verdiği yanıtı bakıldığında havalimanı tasarımının şekillenmesinde evrensel standartlar ve ulusal yönetmeliklerin etkili olduğu görülmektedir. Bu durum aslında erişilebilirliğin ve kapsayıcı tasarımın genel bir bakış açısıyla, hareket kısıtlılığı olan bireylere yönelik gerçekleştirildiği, yaş dostu tasarım stratejilerinin henüz spesifik olarak evrensel tasarım ilkeleri arasında kendine yer edinemediğini göstermektedir. Bu nedenle İstanbul Havalimanı inşa edilme stratejileri arasında kendine yer bulamadığı söylenebilmektedir. Çünkü yaş dostu tasarım hareket kısıtlılığı olan yaşlıları kapsamının ötesinde sağlıklı yaşlılar da dahil olmak üzere tüm yaşlıları içine almaktadır. TH1'e bu tema kapsamında yöneltilen bir diğer soru da *Havalimanı tasarımında demografik farklılıklar ve yaş gruplarını (örneğin yaşlı bireyleri) dikkate alıyor musunuz?* olmuştur. Katılımcı bu soruya,

Mesela yalnız seyahat ediyorsa ona eşlik ediliyor. Mimari de ise şöyle bir şey olabiliyor işte özel bekleme alanı yaratılıyor. Onun için işte sandalye yükseklikleri değişiyor, erişilebilir banko yani daha yüksek olmuyor da daha alçak oluyor. Göz kontağı olabilecek, onun erişebileceği ya da atıyorum herhangi bir handikapı varsa işte sandalyede, tekerlekli sandalyeye göre ona özel işte bizim özel PRM lounge dediğimiz alanlar var. Daha sakın, daha sessiz. İşte havalimanının ses ve ışığından yalıtılmış dinlenebileceği alanlar var. Eşlikçi hizmeti alabiliyor. Onun dışında refakat refakatçi gibi. İşte ulaşım. Buggy ya da atıyorum akülü sandalye gibi hizmet alıyor. Uçağa kadar gidebiliyor. Onların check in vesaire işlemlerini hızlandırmak için yanına bir şey veriliyor. Ekstra donanımları da var. Ama bakarsanız mimari olarak bakarsanız genel o segmentte işte ayrılmış lounge'u kullanıyor. Yani özel bir 65 yaş. Özel bir odası yok. Hani onunla birlikte işte ihtiyacı olan yolcularla birlikte aynı odayı paylaşıyor ama ekstra hizmetleri var (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1 bu soruya aslında yapıllı fiziki çevrenin sınırlı olduğu noktalarda ortaya çıkan krizleri aşma noktasında tasarım ve fiziki çevreye yapılacak müdahaleler yerine destek hizmetleri ile müdahale edildiğini ve havalimanı içerisinde yaşlıların farklılaşan ihtiyaçlarına bu kapsamda çözümler sunulduğunu ifade etmiştir. TH1' e bu soru kapsamında son olarak *Yaş dostu bir havalimanı tasarlarken, mimari tasarım, ulaşım, ergonomi ve kullanıcı deneyimi gibi hangi temel bileşenlere öncelik veriyorsunuz?*

Burada en önemli şey aslında yolcunun terminale geldikten sonra uçağa kadar gelen alanda, işte deneyimini kolaylaştırıcı, kolay ulaşılabilir, kolay ulaşabilen ve onun bu deneyimini olabilecek en hafif, kolay şekilde atlatabileceği bir süreç olması. Bunun için ne olabilir? İşte yolcuların terminale gelen yolların ona uygun olması, eğimi vesaire özel bir handikapı varsa atıyorum görme özrü varsa

hissedilebilir ekstra yüzeylerin olması. Onun dışında. Konforlu olması, işte bekleme alanlarının, koltuğun vesaire yüksekliklerinin, işte vs. bakım odalarının vs. Ona uygun tasarlanması. İşte alt değiştirme üniteleri var mesela özel yaşlılar için onlardan ekliyoruz (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1 soruya verdiği yanıtı bakıldığında temel bileşenlerden konfor ve bariyersiz çevre üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Ancak yine yaş dostu tasarımdan ziyade hareket kısıtlılığı olan birey kapsamında bir değerlendirme yaptığı görülmektedir.

6.6.2. Yaş Dostu Tasarım ve Çeşitlilik Vizyonu

Bu temayı derinlemesine anlayabilmek adına katılımcıya yöneltilen sorulardan birincisi “İnşaatından itibaren görev aldığınız için soruyorum. Bu inşa esnasında yaşlılar ayrı bir kategori olarak değerlendirilip bir plan çizildi mi?” sorusu olmuştur. Katılımcı bu soruya verdiği cevap ise aşağıda sunulmuştur.

... Yönetmelikte bu hareket kısıtlılığı olan gözüyle bakıyoruz biz. Çünkü dizayn yani mimari de aslında 65 yaşa özel bir segment... Yani hiçbir zaman terminalin ilk dizayn aşamasında 65 yaş için özel bir yaş dostu konseptine değil...Ama tabii sonrasında özelleşiyor aslında. Mesela atıyorum bazı hastalıklar, otizm vs. O bu falan hani renk vs çeşitliliği oluyor ama bu daha çok aslında iç mimariye dönük çalışmaya başlayınca yani ana terminale ana yaklaşım, ana yollar, işte bilet adaları, bekleme alanları vs. Aslında hani erişebilir olma üzerine inşa sürecinden sonra... Buna tüm hani her şey giriyor, hani o erişilebilirlik olabilir. 65 yaş olabilir, özel işte herhangi bir hastalığı olan, görme özürlü özürlü olan otizm vesaire. Parkinson. Tarzı böyle işte. Hareket kısıtlılığı olan segmentler aslında. Hani bir mekânın içine girince böyle, daha böyle izleyince ama terminalin, hani büyük ölçekte baktığınızda aslında direk öyle bir şey yok. ... Çünkü ana şey ulaşılabilir olması, yani terminalinin kolay ulaşılabilir olması. Ondan sonra hani dallanıp budaklandığında aslında biraz segmente ayrılıyor (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

Bu tema altında katılımcıya sorulan son soru ise “Havalimanı inşa edildikten sonra sizin yaşlılar özelinde karşılaştığınız bir ekstrem durum oldu mu ve sonrasında oraya müdahale edip o alanı tekrar dizayn ettiğiniz bir olayla karşılaştınız mı?” sorusu yöneltilmiştir. Katılımcı bu soruya ise şu ifadelerle yanıt vermiştir.

Yani yok. Yani şöyle aslında zaten bizim ana bir alanımız vardı. Yani dizayn başlangıcından beri. Fakat onları mesela çeşitlendirdik, içlerini değiştirdik, hani yorumlarla atıyorum, ışığı değiştirdik vesaire mesela hani öyle şeyler yani hani ana alanları değiştirmekten ziyade içeride ufak tefek değişikliklerle mesela ekstra facility’ler eklendi, ekstra ürünler geldi gibi. Mesela ışıklardan. Işıklar mesela gerektiğinde işte dinlenebilir, kısaltılabilir daha. Şiddetini azaltabilir. Sesin daha

az olduğu vs. Alanlar. Ama ana alanlarımız zaten vardı ama yan şeylerle destekledik ürünlerle ürünlerimizi. Mesela atıyorum daha öncesinde mesela atıyorum alt değiştirme ünitemiz sadece bebek içindi. Sonra baktık yurt dışında da yetişkin alt değiştirme üniteleri kullanılmaya başladı. Onları ilave ettik mesela. Bunun gibi yani alana ekstra şeyler ekledik. Koltukları değiştirdik. Yüksekliklerini daha yüksek yaptık. Yaşlılar için daha kolay kolçak ekledik vs. orası bizim tasarladığımız bir alan oldu yani (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1'in bu üç soruya vermiş olduğu yanıtlar yaş dostu tasarım açısından olumlu yönler ve eksik yanlar olmak üzere iki nokta üzerinden ele alınmıştır. Olumlu olarak hizmetlerin kapsamının, mekânsal uyarlamaların yetersiz olduğu noktalarda katılımcıların farklılaşan ihtiyaçlarına göre güncellenebilmesi şeklinde görülebilir. PRM (Passenger with Reduced Mobility) yolcu alanları ulaşımı kolaylaştıran Buggy gibi hizmetler bu duruma örnek olarak verilebilir. Ayrıca mekânda yapılan uygulamalar yine olumlu yönler olarak karşımıza çıkabilmektedir. Ancak yine katılımcının ifadelerine bakıldığında tasarım ve planlama odağında yaşlılar özelinde bir değerlendirme yapılmadığı genel bir çerçeve çizilerek hareket kısıtlılığı olan kişilerin kıstas alındığı görülmektedir. Bu durum, yaşlılara özel ihtiyaç ve/veya ihtiyaç alanları tasarım ve inşa aşamalarında yeterince önceliklendirilmediği noktasında emareler sunmaktadır.

Çeşitlilik vizyonu bağlamında ise “kapsayıcılık” konusunun ana çıkış noktalarından birisi olduğu söylenebilir. Bu noktada evrensel tasarım ilkeleri benimsenerek, inşa öncesinde tasarımın hareket kısıtlılığı olan yolcular göz önünde bulundurularak yapılması olumlu durumlar olarak ön plana çıkmaktadır. Havalimanı inşası sonrasında eksik yanların hizmetler ve uluslararası örneklerle kapatılmaya çalışılması ve gelişime açık olduğunun belirtilmesi ise yine olumlu olarak değerlendirilmiştir.

6.7. Değerlendirme

Yaş dostu çevrelerin oluşturulması veya var olan çevrenin yaş dostu hale getirilmesinde, mevcut durumun belirlenmesi, ilerlemenin ölçülmesi ve problemlere kapsayıcı çözümler üretilmesi en önemli adımlardan birisini oluşturmaktadır. Çünkü bu alanda gerçekleştirilen çalışmaların sürdürülebilir olması yaşlıların farklılaşan ihtiyaçlarına duyarlı, kapsayıcı ve uzun vadeli çözümlerle mümkün olabilmektedir. Bu konu kapsamında “yaş dostu havalimanı projesi” veya havalimanı çalışanlarının değişimiyle “yaş dostu segmenti” odağında gerçekleştirilen faaliyetlerin etkilerinin nasıl

değerlendirildiğini anlayabilmek adına görüşme yapılan İGA personeli ve tasarımcıya 2 farklı soru sorulmuştur. Bu sorulardan birincisi “Yaş dostu havalimanı çalışması kapsamında elde ettiğiniz sonuçları ve etkilerini nasıl değerlendiriyorsunuz?” olmuştur. Bu soruya katılımcılardan ÇN1 ve ÇH2 bir proje gerçekleştirdiklerinde bu proje üzerinden tekrar bir araştırmaya yaparak olumlu olumsuz sonuçları ve projenin etkilerini anlama çabası içine girdiklerini ifade etmektedir. YH2 ise doğrusal bir sistemlerinin olmadığı yaptıkları saha gezileri sonucunda aldıkları geri bildirimlerin pozitif veya negatif olmasına yönelik bir değerlendirme yaptıklarını ifade etmektedir. Katılımcılardan ÇN1 ve YH2’nin ifadeleri ise aşağıda sunulmaktadır.

Şöyle yapıyoruz biz yaptığımız projelerden sonra da tekrar bir araştırmaya gidiyoruz. Yani bu 11 farklı araştırma kanalı dedik ya orada yeni bir hizmet geliştirdiysek eğer o anket sorularına bunu da ekliyoruz ki öncesi nasıldı sonrası nasıl onun karşılaştırmasını yapabilmek için. Mesela Türk misafirperverliği eğitimlerinden bahsetti miştik, erişilebilirlik gibi eğitimleri alarak başlıyorlar. Ama sırf yaşlı yolculara yönelik eğitimlerimiz var diyemeyiz çünkü sonuçta hani yaşlı yolcu diyoruz ama bütün yolculara ashında o şekilde davranılmasını istediğimiz için de ayırmıyoruz açıkçası (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Üniv.).

Aslında Yani yine aynı şey bizim giriş gelişme, sonuç hepsi şey lineer bir şey yok. Yani sürekli birbirini tamamlayan olduğu için tekrar biz bir saha gezisi yaptığımızda bir önceki negatif şeyi bir sonrakinde almıyorsak diyoruz ki tamam, demek ki bunu başarabilmişiz. Evet, o bize bir şey oluyor ya da bir segment. Yüz yüze anketinde daha yükselme varsa, bir soruda beklediğimiz cevaba daha çok yaklaşmışsak o bize başarılı oluyor (YH2, Müdür Yrd, Kadın, 36, Bekar, YL).

Son olarak görüşme yapılan İGA personeli ve katılımcıya “Elde ettiğiniz sonuçlardan yola çıkarak projenin sürdürülebilmesi için attığınız adımlar nelerdir?” sorusu yöneltmiştir. YY1, sürdürülebilir olması için attığımız en büyük adımlardan biri çalışanların bu yönde verdiği hizmeti denetlemek ve gözlemlemek olduğunu ifade ederken YH2 ve ÇH2 meseleye daha farklı bir bakış açısıyla yaklaşmışlardır. ÇH2,

...bu konulara yönelik çalışmaların sürdürülebilir olması için farkındalık ve bilinç gibi yaklaşımların oturması lazım şirket içerisinde. Yoksa burada yapılan projelerle tek başına bir şey olmaz. Yani bir şey yaparsın yarın başka bir bakış açısına düşünce bir insan gelir onu kaldırır, oradan başka bir şey yapar. O yüzden biz içeride bu şeyi yakalamaya çalışıyoruz, insanlara bu duyguyu vermeye çalışıyoruz. Kurum içinde kurum kültürü açısından yaklaşmak (ÇH2, Şef, Erkek, 35, Evli, Üniv.).

Kurum yaş dostu segmenti ve incinebilir kesimlere yönelik yaptıkları diğer çalışmalarda şirket içi bilinç ve farkındalık oluşturmaya çalıştıklarını böylece bu çalışmalarını kurum kültürüne entegre etmek suretiyle sürdürülebilirliği sağlamaya çalıştıklarını ifade etmiştir. YH2 ise konuya benzer bir yaklaşımla ancak daha geniş bir perspektiften yaklaşmaktadır.

Aslında bu zamana kadar yapılan çalışmalar biraz bizim kişisel bazlı ilgimizin çok fazla olmasıyla ilerledi ki bundan önceki CEO' muzunda çocuğunun otizmlili olması, onun bize destek olması çok daha hızlı ilerletmemizi sağladı bu tip çalışmalara. Ama bunun şu an kurum kültürüne yansımaları, yani yarın YH2 ve ÇN1 olmadığında da bunların devam edebilmesi için biz ne yapıyoruz? Şu an bir erişilebilirlik politikası üzerinde çalışıyoruz. Bu politikayı hazırladığımızda ve bunu biz yönetim işletim planımıza soktuğumuzda, artık tüm paydaşların takip etmesi gereken şeyler arasında bunlar da olacağı için bu artık kültür haline gelecek. Yani şu an biz yaptığımız şeylerin kültür olarak böyle köklenmesine çalışıyoruz. Sürdürülebilir olması için çok önemli bir adım aslında. Yani bunu yasal olarak aslında kendi süreçlerinize eklemiş olacaksınız. Şu an onu hazırlıyoruz (YH2, Müdür Yrd, Kadın, 36, Bekar, YL).

YH2 bu kapsamda yapılan çalışmaların bireysel çabalarla sürdürüldüğünü ve yönetsel süreçlerin değişmesiyle sürdürülemez tehlikesiyle karşı karşıya olduğunu ifade ederek sürdürülebilir olması için kurumsal yapı içerisinde kurum kültürüne entegre etmeye çalıştıklarını vurgulamaktadır. Buradan hareketle hazırladıkları yasal dokümanlara ve kurum içi yönergelere bu anlayışı eklemeye çalıştıklarını ifade etmektedir. Böylece bir birey veya grubun çabalarıyla sınırlı kalmaktansa kurumsal yapıya entegre olabileceğini ifade etmektedir.

ÇN1 ise,

...aslında biz proje olarak görmüyoruz artık onu. Bizim artık hani nasıl diyeyim. 8 segmentimiz dedik ya yaşlı segmenti demiyoruz da yaş dostu segmenti diyoruz. Biz direk bunu işimizin içine işledik. Öyle diyeyim. Bir segment olarak ele alıyoruz. Bir proje gibi o projeyi yaptık bitti değil o zaman sürdürülebilirliği olmaz. O yüzden segmentimizin adını yaş dostu koyduk ki sürdürülebilir olsun. Her zaman gelişime açık, her zaman araştırıyoruz geri bildirimler alıyoruz. Hani bunu sürekli yaptığımız için bir segment olarak düşünmedik. Yaptık bitti gibi değil (ÇN1, Sorumlu, Kadın, 29, Evli, Ün.).

ÇN1 yaş dostu havalimanı projesiyle başlayan sürecin sürdürülebilir olması için bunu çalışma segmentlerine eklenmesi ve böylece kurum içine işlediklerini belirtmektedir. Tasarımcı TH1 ise bu konuya birim bazında değil de İGA üzerinden bütünsel bir bakış açısıyla ele alınması gerektiğini ifade etmektedir.

Bunu zaten sadece dizayn birimi olarak değil, hani İGA üzerinden bakmak lazım. Yani işte dediğim gibi her ay bizim belirlenen sürelerde bir master toplantılarımız oluyor. Orada her yıl yapılacaklar belirleniyor ve bunun için bir bütçe ayarlanıyor. Bu bütçe konuşmalarında zaten ana maddeler belirlenmiş oluyor ne yapılacağına dair. İşte yeni alanlar mı oluşturacak, var olan alanlar mı iyileştirilecek? Ve bunun için bir bütçe ayrılıyor ve üzerinde çalışılıyor. Aslında hani biraz böyle spontane değil de çok baştan belirlenmiş oluyor. Yani atıyorum 2024'ün sonunda mesela 2025'te neler yapılacak ne gibi iyileştirmeler ne gibi eklentiler yapılacak ve bunun için ne kadar bütçe ayrılacak ve bunun için her departman ne kadar çalışacak ne yapacak bunlar? Aslında sınırlar belli bizde. Yani öyle çok şey değil, böyle hani spontane şunu yapalım, bunu yapalım. Çünkü işin bütçesel kısmı da olduğu için büyük bütçelerden bahsediyoruz. O yüzden hani daha böyle aslında sınırlı bir şey var. Yani herkesin atıyorum 2025'te ne yapacağı, hangi konularda çalışacağı belli. Her birimin bunun için ne kadar bütçe ayrıldı? Çok ekstrem durumlar dışında aslında belirli planlar üzerinde ilerleniyor ve bu sebepten dolayı da her sene aslında bir şeyler yapılıyor, iyileştirmeler yapılıyor, onarım, bakım, onarımlar yapılıyor, yeni iyileştirmeler yapılıyor vesaire vesaire (TH1, Tasarımcı, 48, Kadın, Evli, Lisansüstü).

TH1'in ifadelerine bakıldığında aslında yaş dostu segmenti bağlamında yapılan çalışmaların sürdürülebilir olması için iki noktaya vurgu yapmıştır. Bunlardan birincisi bütüncül yaklaşım ikincisi ise bu alana ayrılan ekonomik kaynaklar olduğunu ve bu iki noktayı kendi atacakları adımların aslında yol haritasını oluşturduğunu ifade etmiştir.

7. TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

7.1.TARTIŞMA

DSÖ'nün önerdiği yaş dostu çevre kriterlerinin bir parçası olarak ulaşım ihtiyacının bariyerlerden arınmış bir şekilde gerçekleştirilmesi, fiziki çevre dışında pek çok faktöre bağlı olarak değişebilmektedir. Literatüre bakıldığında kimi araştırmacıların çevreyi bir bütün halinde inceleyerek yaş dostu çevreyi kentsel bağlamda ele aldığı görülmektedir. Kimi araştırmacılar ise meseleye lokal olarak bakmış ve DSÖ kriterlerinden birini detaylı analiz ederek yeni kavrayışlar ve mevcut problemlere çözüm önerileri getirme yoluna gitmiştir. Cirella vd (2019) yaşlılar için ulaşımın 4A'sı kavramsallaştırılmasıyla, yaşlıların ulaşım ihtiyaçlarını erişilebilirlik, bulunabilirlik, ekonomik karşılanabilirlik ve kabul edilebilirlik başlıkları altında gruplandırmıştır. Wahl & Gestorf (2020) tarafından geliştirilen model ise nispeten farklı bir yaklaşım olan yaşam seyri perspektifi ile meseleye daha kapsamlı bir bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Yaşlılar için ulaşımın 4A'sını da içine alan bu model, yaşam alanı ile yaşlanma dinamiği arasındaki ilişkiyi sosyal çevre, fiziki çevre, sağlık-bakım ihtiyacı, ekonomi ve teknoloji faktörleriyle değerlendirmektedir. Bu çalışma kapsamında Wahl & Gestorf (2020) tarafından geliştirilen model, DSÖ (2021) tarafından önerilen yaş dostu çevrelerin inşa edilme stratejileri ile harmanlanmıştır. Bilgilerin oluşturduğu ortak çatıyla ortaya çıkan veriler ise Lefebvre'nin kent hakkı ve Giddens'in yapılaşma teorisi ışığında literatürle tartışılarak açıklanmaya çalışılmıştır.

Fiziki çevre tabanından bakıldığında havalimanından görüşme yapılan yaşlı kullanıcıların seyahat deneyimlerini etkileyen iki durum karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan ilki yer-yön bulmada diğeri ise ortak alanların kullanımı konusundadır. Yer-yön bulma, bir noktadan başka bir noktaya mobilizasyon konularında cinsiyetin ve kişinin herhangi bir engeli ve(ya) hareket kısıtlılığının olması belirleyici unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır. Sanılanın aksine hareket kısıtlılığı veya herhangi bir engeli olan yaşlılar eğer yer hizmetlerine başvurup destek alıyorsa havalimanı içerisinde seyahatini bariyersiz bir şekilde gerçekleştirebildiği görülürken, herhangi bir hareket kısıtlılığı veya engeli olmayan yaşlılar için seyahat deneyimi daha zorlayıcı, yorucu ve stresli hale dönüşebilmektedir. Keza bu yaşlı kullanıcılar yer hizmetleri için önceden talep edip

rezervasyon yapmadıysa onlar için bu zorluklar katmerli hale gelebilmektedir. Cinsiyet bağlamında bakıldığında iç hatlar giden yolcu terminali başta olmak üzere görüşme yapılan yaşlı kadın ve erkek katılımcılar arasında birtakım farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Tek başına seyahat eden, herhangi bir engeli veya hareket kısıtlılığı olmayan yaşlı erkekler havalimanı içerisinde mobilizasyon ve yer yön bulmada olumsuzluk yaşamadıkları görülmektedir. Bu yaşlılar için en zorlayıcı unsur olarak havalimanının büyük olması ön plana çıkmaktadır. 65+ yaşlı kadınlar için ise durum oldukça farklıdır. Mesafelerin uzak olması onlar için stres kaynağı haline dönüşürken bir müddet sonra yönlendirme tabelaları ve işaretler onlar için çözülmesi zor bilmece halini alabilmektedir. Wu ve ark. (2013)'da bu veriye benzer bir şekilde, sağlık hizmeti sunulan mekanlar üzerine yaptıkları çalışmada bireyin içinde bulunduğu belirsizliğin, etrafına duyduğu yabancılaşmanın strese neden olduğunu belirlemişlerdir. Yeni İstanbul Havalimanı makro yapısıyla Türkiye'nin 2000'li yılların başında değişmeye başlayan ideolojik bakış açısını da temsil etmektedir. Bu bakış açısıyla birlikte farklı şehirlerde farklı hizmetleri sunan devasa yapılar karşımıza çıkabilmektedir. Devasa büyüklükte olan şehir hastaneleri, Yeni Ankara Tren Garı gibi makro projelerle bu ideolojik söylem üzerinden inşa edilmektedir. Ancak bu durum özellikle dezavantajlı kesimler için kullanılabilirliği de zorlaştırmaktadır. Yani her şey büyük tasarlanıyorken bu durum mekânı kullanıcı dostu olma açısından zor hale getirebilmektedir. Keza 65+ katılımcılarla yapılan görüşmelerde, katılımcıların büyük bir çoğunluğunun havalimanı içerisinde mesafelerin uzaklığını bir sorun olarak değerlendirmesi ve IGA çalışanlarının mesafelerin uzaklığının yaşlılar için en önemli problemlerden biri olarak işaret etmesi bu durumun göstergesi niteliğindedir. Bu durumu Schumacher (1973) "*Küçük Güzeldir*" eserinde, modern kapitalist toplumlarda bir ölçek problemi olduğunun altını çizerek, kapitalizmin temel argümanlarından biri olan daha fazla büyüme hedefine karşılık; küçük güzeldir söylemi üzerinden bir değerlendirme yapmıştır. Schumacher'e göre modern toplumlar sadece ekonomik büyüme, sermaye, üretim ve tüketim faaliyetlerinin artırılması ya da gelir oranı gibi meselelerle ilgilendiği müddetçe, toplumda var olan yabancılaşma, yoksulluk, kıskançlık, açgözlülük, umutsuzluk veya hayal kırıklığı gibi durumlarla başa çıkılamaz (Akçakaya, 2022). Bu noktada İstanbul havalimanının yaş dostu hedefine ulaşabilmesi ticari bakış açısının, sağduyu ile harmanlanması elzem görülmektedir.

Fiziki çevrenin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine olan bir diğer etkisi ise ortak kullanım alanlarından biri olan dinlenme alanlarında karşımıza çıkmaktadır. Hem dış hatlar ve hem de iç hatlar terminalinde katılımcılar uçağa binış kapıları önleri dışında kalan oturma alanlarının, restoran ve kafelerin oturma alanı olduğunu bu nedenle kendi binış kapısı dışında kalan oturma noktalarının ya çok uzakta olduğu ya da bu işletmelerce kullanıldığı için kullanamadığını ifade etmektedirler. Kentsel alanlar, farklı geometrik formların bir arada bulunduğu, insanları birbirine yaklaştıran bir tür “mikrokozmoz” ve aynı zamanda sürekli değişen karmaşık yapısıyla “yaşayan bir organizmadır” (Schultz, 1980; Jacobs, 1961 akt Akyıldız, 2020). Kentin bir uzantısı, anadamarı olarak İstanbul Havalimanı da değim yerindeyse bir mikro şehir gibi farklı geometrik formların bir arada bulunduğu yaşayan bir organizmadır. Belirtilen çerçevede nasıl kentte yaşayan bireylerin fiziksel, politik, ekonomik ve sosyokültürel anlama sahip mekanlarla bağlantı kurması dolaylı olarak insan hakları doğrudan ise kent hakkının bir gereği olarak görünüyorsa (Erkuş & Balun, 2022) havalimanı içinde yer alan ortak kullanım alanları da bu minvalde değerlendirilmelidir. Başka bir deyişle, bir kamusal alan olan Havalimanı içinde yer alan ortak kullanım alanları, onu kullanan yaşlıların havalimanına ait alanları eşit kullanma hakkı olduğu bakış açısıyla ele alınmalıdır. Çünkü mekânın kim tarafından kullanıldığı/kullanılmadığı ya da kimler tarafından nasıl algılandığı, kimleri nasıl temsil ettiği o mekânın toplumsal inşasında önemli rol oynamaktadır (Lefebvre, 2019).

Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik elde edilen bulgular ise 3 alt başlık üzerinden ele alınıp tartışılmıştır. Bunlardan birincisi sağlık ve bakım hizmetleri, ikincisi bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı ve üçüncüsü ise havalimanının sosyo-ekonomik fonksiyonudur. Görüşme yapılan yaşlı katılımcılar arasında seyahati sırasında herhangi bir bakım veya sağlık ihtiyacı olan bireyle görüşme yapılamadığı için başlık özelinde soruların büyük birçoğunda derinlikli cevaplara ulaşılammıştır. Sadece *Acil durumlarda nereye başvuracağınızı biliyor musunuz?* sorusunda derinleşme imkânı olabilmıştır. Bu soruya tıp mesleğini gerçekleştiren bir yaşlı katılımcı ve danışmaya ulaşırım diyen iki yaşlı katılımcı dışında kalan yaşlıların tamamı konunun önemli olduğunu ama bu konu hakkında bilgileri olmadığını ifade etmektedir. Görüşme yapılan İGA personeline aynı soru yöneltildiğinde katılımcıların çoğu havalimanı bünyesinde anlaşmalı oldukları sağlık kuruluşunu referans vererek yüzeysel cevap vermişlerdir. Ek olarak İGA (2023) sürdürülebilirlik raporu incelendiğinde “Acil Sağlık ve Poliklinik Hizmetleri” ile ilgili

olarak bir politika bulunmasına rağmen yaşlı kullanıcılar tarafından bilinmediği görülmektedir.

Yaş dostu perspektifi, yaşlılar için sadece fiziki çevrenin bariyerlerini ortadan kaldırmaya yönelik değil aynı zamanda bu bariyerin etkisiyle ortaya çıkan sosyal dışlanma süreçlerini hafifletmeyi ve daha kapsayıcı mekanlar oluşturmayı hedeflemektedir. Bu noktada mekân içerisindeki fiziki etkenler, hizmetler ve sosyal etkilere bütüncül yaklaşabilmek daha mühim hale gelmektedir. Günümüz dijital dünyasında yaş dostu bir mekâna bütüncül bakabilmek dijital alanı da buna dahil etmeyi gerektirmektedir. Bunun yanı sıra dijital imkanların etkin kullanımı, yaşlıya hareketliliği sırasında çevrim içi anlık olarak hedeflediği noktaya ulaşabilmesine yardımcı olabilecek bilgiyi toplama ve iletişim seçeneklerini çeşitlendirme imkânı sağlayabilmektedir (Sheller & Urry, 2006). Havalimanı içerisinde bilgi ve iletişim teknolojileri kullanımı bağlamında bakıldığında web sayfası ve mobil uygulama gibi birden çok seçeneğin mevcut olduğu görülmektedir. Buna karşın görüşme yapılan tüm yaşlıların akıllı cep telefonları olduğu gözlenmiştir. Yani bu telefonları en temelde kullanabilecek yetkinliğe sahip oldukları söylenebilmektedir. Ancak elde edilen bulgular yaşlı katılımcılardan hiçbirinin havalimanının web sayfası ve mobil uygulamasını kullanmadığı, bu nedenle de orada sunulan bilgilerden haberdar olmadıklarını ifade etmişlerdir. Van Doorne & Meijering, (2025) yapmış oldukları “*Moving Towards an Age-Friendly City*” başlıklı çalışmada örneklem grubu içerisinde yer alan katılımcılardan bazılarının şehir içinde yer değiştirme, yer-yön bulma gibi konularda dijital yetkinlikleri olmasına rağmen bu imkanları kullanmayı tercih etmediğini ortaya koymuştur. Dijital teknolojileri kullanma noktasında katılımcıların zorlandığı bir diğer durum ise bilet kesme esnasında yaşanmaktadır. Yaşlılar dijital okuryazarlık eksikliğinden dolayı check-in yaparken zorlandıklarını ifade etmişlerdir. Benzer bir şekilde Nagesh vd, (2025) çalışmasında dijital biletleme ve otomatik geçiş sistemleri, yaşlı kullanıcılar için alışılmadık ve korkutucu olarak nitelendirilmiştir. Tüm bu durumlar göz önünde bulundurulduğunda dijitalleşme/dijital imkanlar yaşlılar için kapsayıcılığı mı yoksa ayırışmayı mı beraberinde getirmekte? Sorusu üzerine düşünmek sürdürülebilir politikaları planlama açısından önemli olabilir. Castells (2001) dijitalleşmenin en önemli araçlarından biri olan internetin yaşamın pek çok alanında merkezi bir konuma gelmesiyle birlikte internet erişimi olmayanların, sınırlı olanların ve interneti etkin bir şekilde kullanamayanların marjinalize olacağını ifade

ederek aslında dijital bölünmeyi işaret etmektedir (Arun vd, 2022). Yine elde edilen bulgular değerlendirildiğinde özellikle dijitalleşen dünya ile küresel olarak gerçekleşen bu etki İstanbul Havalimanı'nın da dijitalleştiğini ancak yaşlılar başta olmak üzere diğer dezavantajlı grupların buraya eklenemediğini göstermektedir. Bu durumda havalimanı özelinde mevcut eşitsizliklerin dijital eşitsizlikler odağında daha da derinleştiğini gösterebilmektedir.

Yukarıda tartışılan meselenin bir tamamlayıcısı olarak havalimanına sosyal destek hizmetleri temelinden bakıldığında bir takım sınırlılık karşımıza çıkmaktadır. Bunlar arasında havalimanı bünyesinde sunulan yaş dostu hizmetler hakkında bilgilendirmenin yetersiz olmasından kaynaklı olarak hizmetlere erişimin de yetersiz olması sayılabilir. İGA personeli ile yapılan görüşmelerde ise bu yetersizliğin farkında oldukları bunu aşma noktasında ise havalimanının çeşitli noktalarına afişler eklediklerini, web sayfası, internet sayfasına duyurular ve bilgilendirici metinler eklediklerini ifade etmektedirler. Buna ek olarak hizmetlerin kullanıldıkça tanınacağı görüşünün hâkim olduğu da söylenebilmektedir. Görüşme yapılan katılımcıların web sayfası ve mobil uygulama gibi imkanları kullanmayı tercih etmediği de göz önünde bulundurulduğunda bu stratejilerin yaşlıları bilgilendirme noktasında yeterli ol(a)madığı görülmektedir. Çünkü görüşme yapılan yaşlı katılımcılardan sadece 1 tanesi fast track (hızlı geçiş) hizmeti ile ilgili afişi gördüğünü ve akabinde görevliden bilgi aldığını ifade etmiştir. Transfer (buggy veya tekerlekli sandalye) hizmetlerini ise yine görüşme yapılan 24 yaşlı katılımcıdan sadece 9'u daha önce kendisi veya bir yakını kullandığı için bu hizmeti bildiklerini ancak bunun dışında yaşlılara yönelik hizmetlerden haberdar olmadıklarını ifade etmişlerdir. 2 katılımcı ise hizmetleri bildiklerini ancak bu hizmeti kullanmak için önceden rezervasyon yapılması gerektiğini bilmedikleri için faydalanamadıklarını ifade etmişlerdir. Yaşlı katılımcıların yarısından fazlası (13) yaşlılara yönelik sunulan hizmetler hakkında bilgi sahibi değildir.

Sosyal desteklerin uygulamasına yönelik havalimanında işleyen sürece bakıldığında büyük oranda uygulamada engeller aşılsa da toplumsal yapının fail üzerindeki baskılayıcı gücünün devam ettiği söylenebilir. Engelli bir yaşlı olan İE3'ün tekerlekli sandalye hizmeti veren kişi tarafında bankamatiğe gitme isteğinin reddedilmesi sonucundan yürüme güçlüğü problemi olan bu bireyin uçağın biniş kapısından bankamatiğe yürüyerek

gidip tekrar dönmesi bunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Bu durum Giddens'in (1999) "*Toplumun İnşası: Yapılaşma Teorisinin Ana Hatları*" başlıklı eserindeki argümanlar üzerinden yorumlanmıştır. Toplumsal yapının unsurlarından olan kayanlardan dağıtıcı kaynaklar yani alt yapı, ekipman (ör: tekerlekli sandalye sayısı vb.) mevcutken yönetimle ilgili olan düzenleyici kaynakların yetersiz olduğu ile açıklanabilir. Bu durumun konu özelinde eğitim eksikliğinden veya niteliğin uygun kullanılamamasından temel aldığı düşünülebilir. Öyle ki ofis çalışanları ile yapılan görüşmede sadece bir personel yaş dostu çevre konusunda eğitim aldığını belirtirken bir personel ise mesleği nedeniyle konuya hâkim olduğunu belirtmiştir. Diğer ofis çalışanları ise deneyim ve kültürel arka plan nedeniyle konu hakkında bilgi sahibi olduklarını ifade etmiştir. Yönetici veya uzmanlar grubundan oluşan ofis çalışanlarından ziyade dikey olarak aşağı inildiğinde operasyon süreçlerinde hizmetin kesintiye uğradığı aktarılabilir. Bu noktada operasyon çalışanları ile yapılan görüşmede yaşlılar özelinde herhangi bir eğitim almadıkları sadece yaşlıya saygılı davranmaları konusunda bilgilendirildikleri görülmüştür. Benzer bir şekilde, Glover vd. (2024) yaş dostu havalimanı çalışmasının sonucunda yaşlılara yönelik hizmetlerde yaşanan aksaklıkları giderebilmek, yaşlı yolcular için daha olumlu bir deneyim teşvik etmek amacıyla havalimanı personelinin için tasarlanmış eğitim programlarının uygulanması gerekliliğini altını çizmektedir.

Sosyal çevre perspektifinden bakıldığında ise, katılımcıların well-being açısından yaşlı katılımcıların büyük bir çoğunluğu nötr yani ne iyi ne de kötü hissettiğini ifade etmiştir. Bu durum havalimanı tasarımında sosyal kapsayıcılığın, özellikle yaşlı bireyler nezninde "iyi hissetme" durumuna yönelik etkilerinin daha fazla dikkate alınması gerekliliğini göstermektedir.

Sosyal organizasyonlar ve aktiviteler çerçevesinde ele alındığında, yaşlı yolcuların tamamı, havalimanında kendilerine yönelik özel sosyal etkinlik veya aktivitelere denk gelmediklerini belirtmiştir. Personel ile yapılan görüşmeler neticesinde ise bu durum nedeninin "Yaş ayrımcılığı" kaygısı olduğu görülmektedir. Yansıyan görüşler yaş dostu stratejilerin gelişiminde bir engel olarak değerlendirilebilir. Bunun yerine, etkinliklerin kapsayıcı ve yaşlılar arasında var olan çeşitliliğini dikkate alacak şekilde düzenlenmesiyle yaş ayrımcılığından arınmış etkinlikler planlanabilir.

Dahil etme ve anlama kapsamında ise iç hatlar terminalindeki yaşlı yolcuların çoğu, görüş ve önerilerinin dikkate alınmadığını ifade etmiştir. Buna karşın dış hatlar terminalindeki katılımcılar, hizmet ve fiziksel düzenlemelere bakarak düşüncelerinin dikkate alındığını düşünmektedir. Personel ile yapılan görüşmelerde ise yaşlı katılımcıların farklılaşan ihtiyaçlarını anlayabilme ve onları bu süreçlere dahil edebilme açısından 3 farklı geri bildirim toplama mekanizmalarının olduğu tespit edilmiştir. Bunlardan birincisi farklı kanallar aracılığıyla yapılan anketler, ikincisi gizli müşteri çalışmaları, üçüncüsü ise incinebilir kesimlerle birlikte saha gezileridir. Ayrıca katılımcılar her ay düzenli olarak verilerin toplandığını ve bunların analiz edilip planlamanın bu kapsamda gerçekleştiğini ifade etmiştir. Ancak yönetim ile bürodan ve operasyon birimi arasında düzenli bir geri bildirim mekanizması olmadığı operasyon çalışanlarından sadece sözel geri bildirim alındığı görülmektedir. Sosyal çevre konusu dahilinde değinilen son husus ise kabul ve saygı olmuştur. Bu noktada havalimanının hem sürdürülebilirlik raporlarında hem web sayfasında hem de çalışanlar ile yürüttüğü temel argüman Türk misafirperverliği yaklaşımıdır. Bu kapsamda aslında kültürel değerlerin toplumsal ilişkilerde belirgin bir rol oynadığı ön kabulü olduğu söylenebilir. Misafiri hoş karşılama rahatını sağlama ve hoş bir deneyim yaşatma gibi değerler, bu anlayışın temelini oluşturur. Yaş dostu havalimanı özelinde bu yaklaşımın 'Türkler yaşlısına bakar, Türkler yaşlısına saygılıdır' söylemi üzerinden tezahür edildiği görülmektedir. Hem görüşme yapılan personel hem de görüşme yapılan yaşlıların anlatımları değerlendirildiğinde elde edilen bulgular ışığında yaşlıların önemli bir çoğunluğu personelden saygı gördüğünü ifade etmiştir. Literatüre bakıldığında Glover vd. (2024) tarafından gerçekleştirilen benzer bir çalışmada havalimanı personelinin yaşlı yolculara anlayışlı yaklaştığı yönünde olmuştur. Bu açıdan bu çalışmada elde edilen bulguları destekler niteliktedir. Buna karşın saygı görmediğini düşünen yaşlı yolcuların ifadelerine bakıldığında ise operasyon çalışanlarının yaşlı yolcuların ihtiyaç ve beklentilerini anlama, karşılama noktasında yetersiz kaldığı görülmektedir. Bu durum yöneticiler tarafından fark edilmekte ve onlara göre operasyon çalışanları bahşiş gibi ekonomik beklentileri veya tükenmişlik gibi ruhsal durumları nedeniyle yaşlıya bir battaniye gibi yani cansız bir varlık gibi muamele edebildiği ifade edilmektedir. Operasyon çalışanlarının ifadelerine bakıldığında ise bu görüşün bir kısmının doğru olabileceği değerlendirilmektedir. Bu durum yapı- fail ilişkisi bağlamında ele alındığında yine toplumsal yapıyı oluşturan kaynaklardan düzenleyici kaynakların dağılımının yetersiz olabileceğini gösterebilmektedir.

İkinci olarak ise fiziki imkanların yeterli olması ancak havalimanının konumundan kaynaklı olarak, şehir merkezine uzak olması, toplu taşıma imkanlarını yetersiz olması ve alternatif ulaşım araçlarının pahalı olmasından kaynaklı erişilebilirliğin yetersizliğidir. İGA personelinin alınan geri dönüşler, gerçekleştirilen gözlemler ve sürdürülebilirlik raporları incelendiğinde yaş dostu segmenti başta olmak üzere diğer 7 segment ve incinebilir kesimlerin farklılaşan ihtiyaçlarına yanıt verebilmek adına çeşitli STK'lar ile aktif ve sürekli temas halinde oldukları görülmektedir. Konuyla ilgili olarak yapılan görüş alışverişleri ve bilgi paylaşımı sonucunda pek çok noktada erişilebilirlik ve kapsayıcılığın artırıldığı ve/veya artırma çabası içinde olduğu görülmektedir. Burada hedeflenen güncellemeler içerisinde erişilebilirliğin fiziki engellere rağmen incinebilir kesimlere yönelik geliştirilen hizmetlerle desteklenerek aşma gayesinde oldukları söylenebilmektedir. Ancak İstanbul Havalimanı sadece iç ortamlarıyla değil çevresi ve dış bağlantı noktalarıyla birlikte bir bütün olarak değerlendirilmelidir. Dolayısıyla toplu taşımaların havalimanı ile kesişim noktaları, toplu taşıma imkanları ve şehir ile bağlantısını sağlayan alternatif tercihlerin geliştirilmesi hususunda henüz tam anlamıyla gelişme kaydedildiğini söylemek doğru olmayacaktır. Araştırmaya katılan yaşlılarla gerçekleştirilen görüşmelerde havalimanının şehir merkezine oldukça uzak olduğunu araç sahibi olmayan kişiler için alternatif kaynakların çok maliyetli olduğu, toplu taşımanın ise onlar için eziyete dönüştüğü sıklıkla vurgulanmaktadır. Bu eksikliği aşabilmek adına büyükşehir belediyesi, ilçe belediyesi ve ulaştırma ve altyapı bakanlıklarıyla bir araya gelerek çalışmalar yapılmalı ve ortaklıklar kurulmalıdır. Büyükşehir belediyesi bağlamında özellikle Ulaşım Koordinasyon Merkezi (UKOME) yapılacak olan istişareler sonucunda ulaşım yöntemlerine alternatifler geliştirilebilir veya var olanların sayısı ve sefer sayıları düzenlenebilir. Çünkü bu durum hem gelen hem de giden yaşlı yolcuyu etkileyen kapsamlı bir mesele olarak karşımıza çıkmaktadır. İlçe belediyeleri bağlamında ise sınırları içinde bulunan belediye ile fiziksel çevreden ziyade sosyal çevre ve hizmetler bağlamında yaş dostu aktiviteler planlanabilir. Bu durum ileride DSÖ ile kurulması muhtemel ortaklıklarda içinde önemli bir girişim olabilir ve İstanbul Havalimanı'nın DSÖ Yaş Dostu Kentler ve Topluluklar ağına katılımına bağlı üye (affiliate member) olarak imkân sağlayabilir. Son olarak ise havalimanının büyük olmasının yarattığı erişilebilirlik problemi hizmetlerin ve erişilebilirliğin önündeki bariyerlerden biridir. Literatüre bakıldığında ise Metronun yaş dostu ve erişilebilirlik açısından incelendiği bir çalışmada yaşlı metro kullanıcılarının ücret politikası, dijital

okuryazarlık eksikliği ve alt yapı eksiklikleri nedeniyle çeşitli engellere maruz kaldığı tespit edilmiş ve yaşlıların erişim engellerini azaltmak için fiziksel ve dijital altyapıların daha kapsayıcı hale getirilmesi gerekliliğinin altını çizmiştir (Nagesh vd, 2025).

Yaşlanma konusu kapitalizmin neoliberal çağında yapılan değerlendirmelerin ana eksenine oturan konulardan birisidir (İpek, 2019). Özellikle demografik dönüşüm sürecini hızlı yaşayan bir ülke olarak, içinde bulunduğumuz yüzyılda Türkiye’yi bekleyen en önemli sorun, toplumsal yaşlanmanın yoksullaşarak gerçekleşmesidir (Arun, 2022). Günümüzde Türkiye’de yaşlı yoksulluğu %21,3 düzeylerine ulaşmıştır (TÜİK, 2024). Bu durumun yansımaları yaşlıların havalimanı içerisindeki hizmetlerin ücret tarifelerine yönelik ifadelerinde de görmek mümkündür. İstanbul Havalimanı’nda sunulan hizmetler ekonomik fonksiyon bağlamında değerlendirildiğinde ise 65 yaş ve üzeri katılımcılar arasında iç hat giden ve dış hat giden yolcuların satın alma davranışları farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Dış hat yolcuları kısmen de olsa alışveriş eylemine katılırken, görüşme yapılan iç hat giden terminal yolcuları bu eyleme katılmamaktadır. Öte yandan bu iki grubun gelir düzeyine bakıldığında çalışmaya katılan dış hatlar yolcusunun ortalama aylık gelirinin iç hatlar yolcusunda yüksek olduğu görülmektedir. Bunun bir getirisi olarak dış hatlar terminalindeki katılımcılar, ekonomik olarak ürün ve hizmetlere erişim sağlayabilmelerine rağmen, ekonomik koşulların orta ve alt gelir grupları için erişilebilir olmadığını ifade etmiştir. İç hatlar terminalindeki katılımcılar için fiyatlar “fahiş” ve “oldukça yüksek” olarak nitelendirilmiş ve ekonomik olarak ulaşılamaz olduğu ifade edilmiştir. İç hatlar giden terminalinde seyahat eden bir katılımcının “*burası havalimanından ziyade devasa bir avm (alışveriş merkezi) gibi!*” ifadesi bu bağlamda meseleyi özetler niteliktedir. Aslında sınıfsal bir mesele karşımıza çıkmaktadır. Ancak bu sınıf alt üst orta şeklinde olmaktan ziyade gelirini TL cinsinden ve döviz cinsinden kazananlar arasında gerçekleşmektedir. İç hatlar yolcularının büyük çoğunluğu Türkiye’de ikamet etmekte ve gelirini TL cinsinden kazanmaktadır. Dış Hatlar terminalindeki görüşmecilerin bir kısmı ise avro cinsinden gelir elde etmektedir. Bu da yaşlıların satın alma davranışı ve havalimanının ücret politikasına bakışını etkilemektedir. Görüşme yapılan personel açısından analiz edildiğinde, çalışanlar arasında iki farklı görüş ön plana çıkmaktadır. Bunlardan biri havalimanının küresel yapılar olduğu ve fiyatlarının tüm dünyadaki havalimanları ile benchmark yapılarak belirlendiğidir. Katılımcılar bu durumun ücretlendirmenin döviz üzerinden yapılmasını gerekli kıldığı

için özellikle Türk emekliler için pahalı olduğudur. İkinci görüş ise bunun tersine havalimanının pahalı olduğu ancak yaşlılara yönelik sunulan hizmetlerin büyük bir çoğunluğunun ücretsiz olduğu görüşüdür. Ancak bu hizmetlere yönelik bilgilendirmenin az olması, erişimin rezervasyon gibi operasyonel engellerle ilintili olması, rezervasyon yapılmadığı durumlarda ücretli hale gelmesi yaşlıların eşit kullanma hakkını zorlaştırmaktadır. Hem bir alan hem de kentsel bir alan olarak havalimanının sosyal ve ekonomik olarak eşit kullanılabilme durumunu zedelemektedir. Bu durum aynı zamanda IGA' nın sürdürülebilirlik raporlarında belirlemiş olduğu politikayla da örtüşmemektedir. IGA (2023; 27) sürdürülebilirlik raporunda *“bölgedeki havalimanlarına kıyasla sunduğumuz hizmetlerde ekonomik erişilebilirliği de göz önünde bulundurmaktayız, böylelikle misafirlerimize daha uygun maliyetli seyahat seçenekleri sağlayarak havalimanını tercih etmelerine imkân sağlanmaktadır.”* İfadesi yer almaktadır. Bu ilkenin sahada yeterince karşılığının görülebilmesi bir mekân olarak havalimanının ticarileştiğini ve sermayeyi kendine döndürmesi durumunu ortaya çıkarabilmektedir. Bu alanın yaşlı kullanıcılar tarafından oldukça pahalı olarak nitelendirilmesi, sermayenin kara hükmetmesi anlamına gelerek aslında bu grup için mekânın dışlayıcı bir unsurunu da yaratmaktadır. Tüm bu tartışmalardan hareketle Harvey (2015) özellikle küresel neoliberal toplumun sosyo-ekonomik ve politik dinamiklerinin eşitsiz doğasıyla toplumsal mekân coğrafyasının da eşitsiz şekillendiğini ortaya koymuştur. En nihayetinde yaşlıların bu mekân içerisinde alışveriş yapamamaları, yeme-içme ücretlerini yüksek bulmaları ve buna isyan etmeleri mekânın içinde zuhur eden gündelik yaşam pratiklerine katılım için bir çaba arayışı ve bir başkaldırıdır. Bu başkaldırıya bir cevap olarak ise ticarileşen bir mekân olan havalimanı içerisinde onlara yönelik birtakım imkanların sağlanması da zaruri görülmektedir.

Havalimanı tasarım boyutuyla somutlaştırıldığında ise evrensel tasarım ilkelerine yaş dostu tasarımın eklenmemesi ve hareket kısıtlılığı olan bireyler bağlamında değerlendirilmesi temelde 2 riski içinde barındırmaktadır. Bunlardan birincisi var(sa) olan ayrımcı söylemin devam ettirme ve yaşlılar arasındaki çeşitliliği göz ardı etmedir. Bu durumlar ise yaşlının mekânsal ortamda ötekileştirilmesi ve farklı yaşlı profillerine yönelik kapsayıcılığı azaltabilmektedir. Ancak tasarımcılar havalimanının fiziki çevresini tasarlarlarken çerçevesi belirlenen yasal düzenleme ve mevzuatlara dayanarak çalışmalarını gerçekleştirmektedirler. Bu noktada bu yasal dayanaklar esasen havalimanının içerisinde

süregelen gündelik yaşam pratiklerini yapı-fail ilişkisi üzerinden karşılıklı olarak etkilemektedir. Çünkü bu yasal yükümlülükler bazı kolaylıkları, kaliteyi sağladığı gibi beraberinde bazı zorlukları ve sınırlılıkları da getirebilmektedir. Düzenlemeler içerisinde de yaşlının hareket kısıtlılığı olan bireyler kategorisinden ele alındığı görülmektedir. Ancak yaşlılar ve diğer incinebilir kesimlerin farklılaşan ihtiyaçları belirlenmeden bu kurallarla inşa edilen çevrenin sonrasında dönüştürülmesi zor alanlar haline gelebilmesi mümkündür. O zaman havalimanının tabii olduğu kurallar ve yönetmelikler yapının fail olarak yaşlılar üzerinde baskıladığı bir unsura dönüşebilmektedir. Hal böyle olunca çözüm sosyal çevre ve hizmetlerin düzenlenmesinde aranmaktadır. Bu aşamada ise fiziki çevrenin eksik kaldığı noktaları tamamlamak üzere inşa edilen sosyal çevrenin ve tasarlanan hizmetlerin sürdürülebilir olması önem arz etmektedir. Yani fiziki çevrenin eksik kaldığı noktaları tamamlamak üzere inşa edilen sosyal çevrenin ve tasarlanan hizmetlerin sürdürülebilir olması ön plana çıkmaktadır. Havalimanının ilgili birimlerinde çalışan IGA personeli ile yapılan görüşmelerde 3 olumlu durum karşımıza çıkmaktadır. Bunlardan biri yaş dostu çalışmalara yönelik bireysel çabaların kurumsallığa geçişinin sağlanmasıdır. Bu sayede CEO değişimi gibi yönetsel değişiklikler veya birim çalışanlarında meydana gelen değişikliklerde çalışmalarda kalıcılık sağlanabilir. Ancak bu kalıcılığın sağlanabilmesi için yaş dostu adımların kurum kültürünün bir parçası haline gelmesinin sağlanması ikinci önemli adımı oluşturmaktadır. Bu adım kapsamında ise ilk olarak yaş dostu havalimanı projesinden evrilerek yaş dostu çalışmaların bir segment olarak segment yönetimi içine dahil edildiği görülmektedir. Bir sonraki adımda ise sürdürülebilirliği sağlamak, bu çalışmalar için bütçe ve kaynakların düzenli olarak ayrılabilmesi için yönetim işletim planına dahil ederek kalıcılığı sağlama çalışmalarının gerçekleşmesidir.

7.2.SONUÇ VE ÖNERİLER

Yaşlanma sürecinde ve yaşlılık döneminde fertlerin sağlık ve refah içinde yaşaması sadece biyolojik belirteçler ve bireysel niteliklerle şekillenmemektedir. Yaşlının içinde yaşadığı fiziki ve sosyal çevre geçtiği yaşam süreçlerinde sağlık, refah, sosyal ilişkilerini şekillendiren bir unsur olarak karşımıza çıkabilmektedir. Etkileşim halinde olunan sosyal çevre ve fiziki çevre yaşam seyrinin getirileri veya götürüleriyle yaşlılık döneminde bireyin fiziksel ve zihinsel kapasitesini belirlemede önemli bir aktör haline gelmektedir. Yani bu durumlar yaşamın ileriki dönemlerinde bireyin karşılaşılabileceği işlev kaybı ve(ya) diğer olumsuzluklarla ne ölçüde baş edebileceğinin belirleyicisi olabilmektedir. Çünkü hem yaşlı hem de yaşadığı çevre dinamik ve değişkendir. Bu değişkenliğe birey ancak yaşam seyri boyunca biriktirdiği avantaj ve dezavantajlarla uyum sağlayabilmektedir. Uluslararası ölçekte gerçekleşen nüfus yaşlanması ve kentte yaşlananların sayısının her geçen gün artmasıyla birlikte kişi ile çevre arasındaki uyumu yaşlılık dönemi ve yaşlanma süreçlerini etkileyen önemli bir bileşen olarak karşımıza çıkabilmektedir. Özellikle küresel bir salgın olan covid -19 ve sonrasında yaşlılar ve çevresi arasındaki etkileşimin önemi artarak sürmüştür. Bu durum yaş dostu çevre alanındaki bilimsel çalışmaların önemli ölçüde artmasına neden olmuştur. Çakıcı (2024) scopus özelinde yaptığı bibliometrik çalışmada tüm dünyada 2020 ve sonrasında bu konu kapsamında yapılan çalışmaların her yıl arttığını ortaya koymuştur. Benzer bir veri ise Ersözlü (2024a)'nın Türkiye'deki bilimsel çalışmalar üzerine yaptığı literatür incelemesinde desteklenmektedir. Tüm bu göstergeler günümüz toplumlarında kentler başta olmak üzere çevresel koşulların bariyerlerinden arınabilmesi için yaş dostu olmasının önemini göstermektedir. Bu çalışma kapsamında da DSÖ'nün bir kentin veya çevrenin yaş dostu olabilmesi adına önerdiği 8 alandan birine dahil olan ulaşım alanlarından havalimanı üzerine gerçekleştirilen çalışmanın bulgularından elde edilen sonuçlar ve öneriler yazının devamında sunulmuştur.

Elde edilen bulguların sonuçlarına bakıldığında İstanbul Havalimanı içerisinde yer yön bulma konusunda yaşlı kadınlar eğer bir destek alamıyorlarsa erkeklerden daha çok zorlandığını ve stres altında yolculuk yaptığını göstermektedir. Bu noktada herhangi bir engeli olmayan, hizmetleri nasıl kullanacağı konusunda yeterli bilgi sahibi olmayan yaşlılar için kolaylaştırıcı stratejilerin geliştirilmesi fiziki çevrenin baskılayıcı unsurunu

azaltabilir. Fiziki çevre konusunda elde edilen sonuçlardan biri de hem yaşlılar hem de personel açısından mesafelerin uzak olduğudur. Bu noktada buggy sayı ve seferlerinin artırılması önerilmektedir. Böylece rezervasyon yapamayan ve sosyoekonomik seviyesi düşük olan yaşlıların bu hizmete erişimi kolaylaşabilir. Aynı zamanda yapılan gözlemler sonucunda gelen yolcu bölümünde hareket kısıtlılığı olan yaşlılara başta olmak üzere bireyler bagaj teslim alma noktasında birtakım sıkıntılar yaşamaktadır. Bagaj alma telaşı ile yaşlı ve personel arasında iletişim problemleri göze çarpmıştır. Buggy ve tekerlekli sandalye sayısının az olması bekleme alanının karmaşık tasarımı ve dil bariyeri bu noktalarda transferi aksatmakta ve yaşlıların bekleme sürelerini uzamasına neden olabilmektedir. Bu durum, gelen yolcu trafiğinin yoğun olduğu zamanlarda ortaya çıkmaktadır. Ancak trafiğin yoğun olmadığı anlarda herhangi bir sorun gözlenmemiştir. Bu nedenle gelen yolcu bölümlerindeki buggy sayıları, tekerlekli sandalye sayıları ve PRM yolcular için ayrılan alanların tasarımı işleyiş açısından tekrar değerlendirilmelidir.

Fiziki çevre konusunda elde edilen sonuçlardan bir diğeri de dinlenme ve oturma alanlarında karşımıza çıkmaktadır. Yaşlı katılımcılar dinleme alanlarının havalimanı içinde dağılımı konusunda işletmeler ve halka açık alanlar arasında dağılımının eşitsiz olduğunu ifade etmektedir. Şöyle ki biniş kapıları dışında kalan bekleme noktalarının biniş kapısından uzak olması, yakın olanların ise işletmelere ait olması nedeniyle kullanılmadığını belirtmektedir. Elde edilen bu sonuçlar ışığında oturma alanlarının dağılımının hak temelli bir bakış açısıyla yeniden ele alınması bu noktalarda ortaya çıkan problemleri minimuma indirebilir.

Tüm bunlara ek olarak fiziki çevrenin bariyerlerini aşma noktasında toplumsal cinsiyet eşitliğine duyarlı yapay zekâ ve otonom araçların kullanılması da mevcut sorunların çözümüne yardımcı olabilir. Havalimanı içinde bir noktadan başka bir noktaya daha güvenli ulaşım, dinlenme noktalarını işaret eden yürüyüş rotaları, engellerden kaçınan güzergahları öneren uygulamalarla seyahat deneyimi iyileştirilebilir.

Hizmetler bağlamında bakıldığında elde edilen veriler ilk olarak yaşlıların havalimanı içerisinde sağlık bakım imkanları ve acil sağlık ihtiyacı olması durumlarında katılımcıların nereye ve nasıl başvuracağını bilmediklerini göstermektedir. Bu konuda

katılımcıları bilgilendirebilecek stratejilerin geliştirilmesi beklenmedik durumlarda ortaya çıkabilecek krizleri çözüme noktasında olumlu olabilir.

Bilgi ve iletişim teknolojileri odağında bakıldığında yaşlı kullanıcıların havalimanında sunulan yaş dostu hizmetlerden yeterince bilgi sahibi olmadığı görülmüştür. Bu eksiklik tanıtımın hedef kitlenin kullanmayı tercih etmediği, havalimanı web sayfası ve mobil uygulama gibi araçlar üzerinden duyurulması nedeniyle amacına yeterince ulaşmamaktadır. Bu nedenle katılımcılar bu hizmetleri daha önce kullandıysa veya biri aracılığı bilgi edindiyse haberdar olup kullanabilmektedir. Elde edilen bulgulara bakıldığında buggy hizmeti dışında sunulan diğer yaş dostu hizmetlerin bilgilendirme eksikliği nedeniyle kullanılmadığı görülmektedir. Bu eksikliğin giderilmesi için ise yaş dostu havalimanı rehberinin hazırlanması ve bunun basılı bir şekilde ihtiyaç duyan yaşlılarla paylaşılması önerilmektedir. Buna ek olarak havayolu şirketleri ile yeni ortaklıklar kurularak bilet alımı sonrasında sms ve e-posta yoluyla yaşlılar faydalanabileceği yaş dostu hizmetler detaylı bir şekilde bilgilendirilmelidir.

Sosyal destek hizmetlerinin sunumunda bakıldığında sonuçlar, personelin ve operasyon çalışanlarının yaşlılar özelinde sistematik ve formal bir eğitim almamasından kaynaklı olarak iletişimsel ve davranışsal problemler ortaya çıkabildiğini göstermektedir. Personele yönelik eğitimlerin sadece uzmanlarla sınırlı kalmaması özellikle operasyon çalışanlarına yönelik “yaşlılar ve diğer incinebilir kesimler üzerine” eğitim faaliyetlerinin planlanması ve sunulması bu problemleri minimuma indirebilme noktasında açılım sağlayabilir.

Sosyal çevre konusu dahilinde değinilen kabul ve saygı ile ilgili bulgulara bakıldığında temel argüman Türk misafirperverliği yaklaşımı olduğu görülmektedir. 'Türkler yaşlısına bakar, Türkler yaşlısına saygılıdır' söylemi üzerinden tezahür edilen bu yaklaşımın yaşlı yolcular üzerinde belirli bir noktaya kadar başarılı olduğu yaşlıların geri dönüşlerinden anlaşılmaktadır. Ancak daha yüksek bir başarı oranına ulaşabilmek açısından özellikle operasyon çalışanlarına yönelik yaşlılar özelinde eğitimler sağlanmalıdır. Ayrıca bu eğitimler hazırlanırken toplumsal cinsiyet eşitliği veya farkındalık programlarını yaş dostu eğitimlere entegre edilmesi, yer-yön bulma vb. eylemlerde cinsiyete dayalı olarak ortaya çıkan kırılımları önleyebilmek adına etkin bir adım olabilir.

Havalimanı ekonomik fonksiyonu kapsamında değerlendirildiğinde, İç hatları kullanan yaşlı yolcuların ortalama gelirinin dış hatları kullanan yaşlılardan daha düşük olduğu hesaplanmıştır. Bu durumun bir sonucu olarak İç hatlarda seyahat eden yaşlılar havalimanında sunulan hizmetlerin ücret tarifelerini çok pahalı ve erişilemez olarak değerlendirmiştir. Dış hatlar yolcuları ise pahalı bulduklarını ama kendilerinin erişebildiğini belirtmişlerdir. Bu nokradan hareketle özellikle iç hatlar terminalinde Türk emekli yaşlıların ücretli sunulan hizmetlere ve yeme içme faaliyetlerine erişimi için havalimanı içerisinde çeşitli işletmelerle anlaşmaların yapılması ek indirimler sunulması sosyal kapsayıcılığı arttırabileceği gibi hizmetlere erişebilen ve erişemeyen yaşlılar arasındaki eşitsizliğin azaltılmasına da katkı sağlayabilir.

Yapılan gözlemler sonucunda, yaşlılara yönelik hizmetleri tanımlayan, noktalarda işaret ve sembollerin yaşlıları kambur, elinde bastonlu görsellerle temsil edilmektedir (Arun vd, 2022). Buna ek olarak sarı yelekli destek personelinin konsepti değiştirilerek ayrımcı söylemi derinleştirmeyecek sembol ve hizmetlere ağırlık verilmesi önemlidir (Arun vd, 2022). Kullanılacak semboller güncel yaşlılık ve yaşlanma literatürünün bilimsel önerileri doğrultusunda yeniden şekillendirilmelidir. Araştırmacılar 2021-2022 yılları arasında gerçekleştirmiş oldukları yaş dostu havalimanı projesi kapsamında yaş dostu bir havalimanı için atılması gereken somut adımlara yönelik önerilerde bulunmuşlardır. Elde ettikleri veriler ışığında Türkiye’de havalimanlarının yaş dostu hale getirilmesi için öncelikle erişilebilirlik denetimlerinin artırılması ve ilgili yasal düzenlemelerin güçlendirilmesi gerektiğini, mimari yapı ve yönlendirme sistemleri, kullanıcı deneyimini temel alarak yaşlı yolcuların ihtiyaçlarına uygun şekilde tasarlanmasının gerekliliğinin altını çizmişlerdir. Ayrıca, bu dönüşümün yalnızca bir maliyet unsuru olarak değil, ekonomik açıdan da avantaj sağlayan bir yatırım olarak değerlendirilmesini vurgulamaktadırlar. Teknolojinin gelişimi ile ortaya çıkan ihtiyaçlara yanıt verebilmek açısından ise dijital çözümler ve teknolojik entegrasyon, yaşlı yolcuların havalimanlarında daha rahat hareket edebilmeleri için devreye alınmalı, bu çerçevede düzenleyici kurumlar tarafından uygulanabilir politika ve eylem planları oluşturulmasını işaret etmektedirler (Arun vd, 2022).

En nihayetinde, havalimanı yönetimi ile personelinin gelişime ve farklı iş birliklerine açık olması, Türkiye’de bir ilk olan yaş dostu havalimanı girişimine öncülük etmesi, olumlu olarak görülen hususların başında gelmektedir. Bununla birlikte İstanbul Havalimanında yaş dostu girişimlerin sürdürülebilir olmasına yönelik adımların devam etmesi projenin ilerlemesi yönünden olumlu olarak değerlendirilmektedir. Son olarak sunulan bulgular, tartışma bölümlerinde işaret edilen eksikliklerin giderilmesi ve güçlü yanların sürdürülmesi açısından var olan ihtiyaç temelli bir bakış açısının hak temelli bakış açısıyla harmanlanmasına kapı açmaktadır. Genel olarak bakıldığında havalimanı yönetici ve çalışanlarının aslında mevcut problemlerin farkında olduğu ancak bunu ilerletebilecek sosyal argümanlara sahip olmadıkları söylenebilir. Bu noktada aslında ana problem yaşlı insanları fiziksel olarak heterojen ama sosyal olarak homojen görmelerinden kaynaklanmaktadır. Yani farklı hastalığı olan, fiziksel olarak farklı engeli olan grupların ve bu grupların ihtiyaçlarının farkında oldukları görülmektedir. Ancak bu bakış açısı, ırk, etnisite ve toplumsal cinsiyet açısından kapsayıcı değildir. Yani yaşlıları toplumsal olarak homojen görme eğiliminin devam ettiği ortaya çıkmaktadır. Özellikle Türkiye literatüründe hâkim olan hasta-yaşlı paradigmasına paralel bir bakış açısının süregeldiğini ve bunun havalimanında kendini eğilimsel olarak gösterdiği söylenebilir. Bu durum ise hak temelli bir bakış açısı yerine ihtiyaç temelli bir bakış açısının eylemlerin başlangıç noktasını oluşturmasından kaynaklanmaktadır. Fiziksel- fizyolojik olarak heterojenlik sosyal olarak yeterli olamamaktadır. Sosyal olarak heterojenliğin sağlanabilmesi için ise hak temelli bir anlayışın oturtulması gereklidir.

Yaş dostu çevre bağlamında sunulan tüm bu önerilerin etkisini ölçebilmek için ise gelecek dönem çalışmalarda İGA ve/veya burada çalışacak olan araştırmacılar tarafından fiziksel çevre, sosyal katılım, sağlık ve refah, ekonomik katkı ve yönetim gibi çok boyutlu alanlar dikkate alınmalıdır. Çeşitli veri toplama teknikleri kullanılarak öneriler sonrasında gerçekleştirilenler öncesi ve sonrası karşılaştırmalar yapılarak nicel ve nitel göstergeler aracılığıyla da öznel etkiler değerlendirilmeler mutlaka gerçekleştirilmelidir. Alternatif olarak etki değerlendirme bağlamında Arun (2020b) tarafından hazırlanan *SOLİS “Yaş Dostu Çevre Değerlendirme Rehberi”* yol gösterici olabilir.

Tez çalışmasında DSÖ yaş dostu çevre kriterleri ve çevresel gerontolojinin temel kavramları baz alınarak mekânın yaşlı kullanıcılar için uygunluğu kent ve mekân

sosyolojisi özelinde yorumlanmıştır. Bu yaklaşım doğrultusunda gerçekleştirilen çalışmayla hem uluslararası hem de ulusal literatürde oldukça kısıtlı şekilde değinilen yaş dostu havalimanlarının hedef kitle açısından kullanılabilirliği incelenerek bilimsel mecraya katkı sağlanmaya çalışılmıştır. Bu çerçevede diğer havalimanlarında benzer girişimlerle bilimsel normlar temel alınarak uygulanması standardizasyonun sağlanmasını önemli kılacaktır. Aynı zamanda, ulaşımın farklı şekillerde sağlandığı örneğin otobüs terminali, tren garı vb. ortamlarda elde edilen bilimsel verilerin ve bakış açısının bu mecralara aktarılması yaş dostu imkanların uygulanabilirliğini arttıracaktır.



KAYNAKÇA

- Age friendly Ireland. (2022). Towards an age-friendly airport. <https://agefriendlyireland.ie/wp-content/uploads/2022/07/AFI-Airport-Guidelines-2022.pdf>. Erişim 6.Haziran. 2024.
- Akçakaya, M. S. (2022). Kùçük Güzeldir Önceliği İnsana Veren Bir Ekonomi Anlayışı. *Olgu Sosyoloji Dergisi*, 1(1), ss. 37-40.
- Akoğlan Kozak, M, Acar, D, Zencir, E. (2019). Üçüncü Yaş Turizminin GeliştirilmesindeYaşlı Dostu şehir (YDş) Konsepti. *TurizmAkademik Dergisi*, 6(2),99-114. <https://dergipark.org.tr/en/pub/touraj/issue/50389/577894>.
- Akyıldız, N.A. (2016). İnsan-mekân ilişkisi bağlamında 'Yaşlı dostu mekânlar'. Doktora Tezi. (Yayın No.449680) [Doktora Tezi, Yıldırım Beyazid Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Akyıldız, N. A. (2020). Sürdürülebilir Yaş Dostu Kentler İçin Aktif Yaşlanmanın Değeri. *Vankulu Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5, 49-70.
- Anadol, R (2024). Inner Portrait (Dijital Sergi). Atatürk Kùltür Merkezi (AKM), İstanbul, Türkiye.
- Andrews, G. J., Milligan, C., Philips, D. R. And Skinner M.W., (2009). Geographical Gerontology: Mapping A Disciplinary Intrsection. *Geography Compass*, 3 (5), 1641-1659.
- Arun, Ö. (2020a). Yaş Dostu Kentlere Doğru: Hızla Yaşlanan Bir Toplumda Yaş Dostu Çevreler ve Hizmetler Yaratmak. İstanbul: Research Worldwide Istanbul.
- Arun Ö. (2020b). SOLIS: Yaş Dostu Çevre Değerlendirme Rehberi. Yaşlanma Çalışmaları Derneği Yayınları.

- Arun, Ö., İnalhan, G., Ersözlü, M., & Al-Azzawi, S., (2022). Her Yaşa Hazır Çevreler Planlamak ve Tasarlamak: Yaş Dostu Havalimanı. Senex: VI. Lisansüstü Yaşlılık Çalışmaları Kongresi (pp.50). Antalya, Turkey
- Arun, Ö., Binark, M., Özsoy Taylan, D., Kandemir, B., & Şahinkaya, G. (2022). Yaşlıların toplumsal sınıfı, dijital sermayeleri ve COVID-19 salgınında bağlantıda kalma pratikleri. İstanbul Üniversitesi Sosyoloji Dergisi, 42, 387-410. <https://doi.org/10.26650/SJ.2022.42.2.0016>.
- Arun, Ö., (2022). Türkiye: Yoksullaşarak Yaşlanan Toplum. Yaşlanma Çalışmaları Derneği Yayınları.
- Avşar Arık, I. (2021). Kentte Yaşlanma ve Yaş Dostu Kentler: Eleştirel Bir Değerlendirme. Senex: Yaşlılık Çalışmaları Dergisi, 5(1), 47-63.
- Avşar Arık, I. (2022). Gerontolojide mekânı yeniden düşünmek. Sosyolojik Düşün, 7(1), 32-53. <https://doi.org/10.37991/sosdus.1074785>
- Aydın, A. (2021). Yaşlı dostu kent kriterleri çerçevesinde new york ve istanbul şehirlerinin karşılaştırması. (Yayın No.676986) [Doktora Tezi, Yalova Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Aytaç, Ö. (2006). Mekân(ın) sosyolojisi: Toplumsalın yeniden kuruluşu. *Sosyoloji ve Coğrafya*, 876-895.
- Bauman, Z., & May, T. (2019). Sosyolojik düşünmek (Vol. 22). İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Bolat, E., & Durmaz, V. (2020). Havalimanlarında yeni dönem aerotropolis yapılar: istanbul havalimanı örneği. *Journal of Awareness*, 5(3), 375-390.

- Black, K., & Oh, P. (2022). Assessing Age-Friendly Community Progress: What Have We Learned?, *The Gerontologist*, Volume 62, Issue 1, February 2022, Pages 6–17, <https://doi.org/10.1093/geront/gnab051>
- BM, (2022). https://www.un.org/development/desa/pd/sites/www.un.org.development.desa.pd/files/undesapd_2022_wpp_key-messages.pdf. Erişim 15.06.2024.
- BM, (2023). World social report 2023: leaving no one behind in an ageing World. <https://www.un.org/development/desa/dspd/wpcontent/uploads/sites/22/2023/01/2023wsr-chapter1-.pdf> Erişim 11 Ocak 2025.
- Castells, M. (2001). The internet galaxy: Reflections on the internet, business, and society. Oxford University Press.
- Cao, Y., Li, D., Gao, X., Bi, S., Yu, K., & Zhou, D. (2024). Age-Friendly Environment Design of High-Speed Railway Stations from a Healthy Ageing Perspective: A Case Implementation in Nanjing, China. *Buildings*, 14(10), 3280.
- Cirella, G.T. Bak, M. Kozlak, A. Pawłowska, B. ve Borkowski, P. (2019). Transport innovations for elderly people. *Research in Transportation Business & Management*, 30 (100381).<https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2019.100381>.
- Cutchin, M. P. (2009). Geographical Gerontology: New Contributions and Spaces For Development, *The Gerontologist*, Volume 49, Issue 3, June 2009, Pages 440–444, <https://doi.org/10.1093/geront/gnp095>
- Convention on the Rights of Person Disabilites (2025). Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi. https://www.aile.gov.tr/media/12325/engellilerin_haklarına_iliskin_sozlesme_kilavuz.pdf. Erişim 01 şubat 2025.
- Coyle, C.E., Gleason, S.R., & Mutchler, J.E. (2022). Spillover benefits and achieving sustainability of age-friendly communities. *The Gerontologist*, 62(1), 29–35.

- Chen, X., & Feng, S. (2024). Age-Friendly Transportation Policies and Practices in the US and China: A Comparative Study. *Sustainability*, 16(2), 921.
- Çakıcı, K. (2024). Yaş Dostu Kent Kavramı Çerçevesinde Bibliyometrik Bir Analiz. *Yalova Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2), 106-121.
- Çavdar, B. (2023). ‘Mekânın üretimi ’üzerine inceleme. Sinop Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7 (2), 1857-1862
- Çayır, K. (2012). “Yaşçılık/Yaşa Dayalı Ayrımcılık”. K. Çayır ve M. Ayan Ceyhan (Der.). Ayrımcılık Çok Boyutlu Yaklaşımlar içinde (s.163-175.), İstanbul: Bilgi Üniversitesi Yayınları.
- Danielson, R.A., & Ray-Degges, S. (2022). Aging in place among older adults with histories of traumatic experiences: A scoping review. *The Gerontologist*, 62(1)
- Devlet Hava Meydanları İşletmeleri (2024). İstanbul Havalimanları Tarihçesi. <https://www.dhmi.gov.tr/Sayfalar/Havalimani/Ataturk/SehirTarihcesi.aspx>. Erişim 11 Ekim 2024.
- Dickerson, A.E., Molnar, L.J., Bédard, M., Eby, D.W., Berg-Weger, M., Choi, M., Grigg, J., Horowitz, A., Meuser, T., Myers, A., O’Connor, M., & Silverstein, N.M. (2017). Transportation and aging: An updated research agenda to advance safe mobility among older adults transitioning from driving to non-driving. *The Gerontologist*. DOI: 10.1093/geront/gnx120.
- Duben, A. (2020). Kuşaklar ve Nüfus Yaşlanması. *Cogito: Hasta Bir Dünyada Yaşlanmak Dergisi* içinde, (98), 107-117.
- Durmaz, E. (2017). *Kamu özel sektör işbirliğindeki projelerde kamu garantilerinin reel opsiyonlar yaklaşımıyla değerlemesi: Yeni İstanbul Havalimanı örneği*. (Yayın

No.486261) [Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.

Ersözlü, M. (2024a). Descriptive Analysis and Evaluation of Age-Friendly Environment Studies in Türkiye. *Journal of Aging and Environment*, 1-19.

Ersözlü, M. (2024b). Current Paradigm And Sociological Perspective In Environmental Gerontology: Insights From Local Governments. *International Studies and Evaluations In The Field Of Social Sciences And Humanities* (s.113-124). Ankara: Serüven Yayınevi.

Erkuş, S. ve Balun, B. (2022). Yaşlı Bireylerin Kentsel Alan Deneyimlerine İlişkin Bir Alan Araştırması. *UNIKA Toplum ve Bilim Dergisi*, 2(2), 87-99.

Ertan, Y. (2018). Türkiye’de Sürdürülebilirlik Raporlaması (2005-2017). *Journal of Accounting and Taxation Studies*, 11(3), 463-478.

Friedmann, John (1986), “The World City Hypothesis”, *Development and Change*, 17, p. 69-83.

Frisby D (1985) *Fragments of Modernity: Theories of Modernity in the Work of Simmel, Kracauer and Benjamin*. London: Routledge.

Fu, Y. (2022). Towards relational spatiality: space, relation and Simmel’s modernity. *Sociology*, 56(3), 591-607.

Layder,D., 1994, *Understanding Social Theory*. London: Sage Publications.

Giddens, A., 2013, *Sosyolojik Yöntemin Yeni Kuralları*. (Çev.Ümit Tatlıcan & B. Balkız), Bursa: Sentez.

- Giddens, A. (1994). Modernliğin Sonuçları, Çev.: Ersin Kuşdil, İstanbul: Ayrıntı Yayınları.
- Giddens, A. (1999). Toplumun Kuruluşu: Yapılaşma Kuramının Ana Hatları, Çev: Hüseyin Özel, Ankara: Bilim ve Sanat Yayınları.
- Güllüpinar, F. (2012). Kent sosyolojisi kuramları üzerine bir literatür değerlendirmesi. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 21(3), 1-29.
- Güneş, F. (2017). Kent kuramları. *Kent Sosyolojisi*, Editör: Fatime Güneş, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Greenfield, E. A., Black, K., Oh, P., & Pestine-Stevens, A. (2022). Theories of community collaboration to advance age-friendly community change. *The Gerontologist*, 62(1), 36-45.
- Glover, J., Fields, N. L., Lee, K., Xu, L., & Wood, C. (2024). Age-Friendly Airports: Exploring the Experiences of Older Travelers. *Activities, Adaptation & Aging*, 1-14.
- Harvey, D. (2015). Neoliberalizmin kısa tarihi, Çev. Aylin Onacak, İstanbul: Sel Yayıncılık.
- Hochschild, A.R. (1983). The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling. Berkeley: University of California Press.
- Işık, E & Semerci, Ç. (2019). Nitel Araştırmalarda Veri Üçgenlemesi Olarak Odak Grup Görüşmesi, Bireysel Görüşme ve Gözlem. *Turkish Journal of Educational Studies*, 6(3), 53-66.
- International Civil Aviation Organisation (2025). <https://www.icao.int/Pages/default.aspx>. Erişim 01 Şubat 2025.

İpek, M. (2019) “Hayatın Yok Yerinde Yaşlılık: Neoliberalizmin Yaşlıları, Birikim Dergi, Haziran-Temmmuz,362-363, Ankara.

İstanbul Grand Airport. (2019). *Yeni bir havalimanı deneyimi İGA 2019 sürdürülebilirlik raporu*.<https://www.igairport.aero/surdurulebilirlik/yesilkutuphane/#:~:text=%C4%B0GA%202019-,S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilirlik,-Raporu>

İstanbul Grand Airport. (2020). *Yeni bir havalimanı deneyimi İGA 2020 sürdürülebilirlik raporu*.<https://www.igairport.aero/surdurulebilirlik/yesilkutuphane/#:~:text=%C4%B0GA%202020-,S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilirlik,-Raporu>

İstanbul Grand Airport. (2022). *İGA istanbul havalimanı sürdürülebilirlik raporu 2021-2022*.<https://www.igairport.aero/surdurulebilirlik/yesilkutuphane/#:~:text=%C4%B0GA%202021%20%2D-,2022,-S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilirlik%20Raporu>

İstanbul Grand Airport. (2023). *İGA istanbul havalimanı 2023 sürdürülebilirlik raporu*.
<https://www.igairport.aero/surdurulebilirlik/yesilkutuphane/#:~:text=%C4%B0GA%20%20istanbul%20Havaliman%C4%B1%20S%C3%BCrd%C3%BCr%C3%BClebilirlik%20Raporu>

İstanbul Grand Airport (2024). <https://www.igairport.aero/iga-dunyasi/hakkimizda/biz-kimiz/> Erişim 11 Ekim 2024.

İnalhan, G., (2020). İnsan-Mekân- Zaman: Yerinde Yaşlanma ve Sağlık-Herkes İçin Yaşanabilir Kent Cogito , vol.98, 153-165.

Jacobs, J. (1961). *The Death and Life of Great American Cities*. NewYork: Random House.

Karaarslan, Ö. N. (2018). Mekân sosyolojisinin imkânı üzerine bir derkenar. *Düşünen Şehir Dergisi*, 1, 80-87.

- Karakaş, H.E. (2019). Birey-çevre uyumu bağlamında demans dostu çevreler yaratmak ve yerel yönetimlere öneriler. (Yayın No.556812) [Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.
- Karakuş, G. (2023). Türk Hava Yolları sürdürülebilirlik raporları üzerine bir araştırma. *Aerospace Research Letters (ASREL) Dergisi*, 2(2), 86-113. <http://dx.doi.org/10.56753/ASREL.2023.2.4>
- KamuGözü. (2023, Ocak 23). *İstanbul Havalimanı'ndan metroya geçiş kaç dakika sürüyor, nasıl gidiliyor?* [Video]. YouTube. https://www.youtube.com/watch?v=x5IYk_w_4Vg
- Kendig, H. (2003). Directions in environmental gerontology: A multidisciplinary field. *The Gerontologist*, 43(5), 611-614.
- Kerschner, H. K., & Silverstein, N. M. (2018). *Introduction to senior transportation: Enhancing community mobility and transportation services*. Routledge.
- Kim, K., Buckley, T., Burnette, D., Kim, S., & Cho, S. (2022). Measurement indicators of age-friendly communities: Findings from the AARP age-friendly community survey. *The gerontologist*, 62(1), e17-e27.
- Koyuncu, A. (2011). Sosyoloji kuramlarında kent. *Selçuk Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi*, (25), 31-56.
- Kuş, E. (2012). Nicel-Nitel araştırma teknikleri. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Lawton M P, Nahemow L. (1973) Ecology and the aging process. In Eisdorfer C, Lawton M. P. (Eds.) *The psychology of adult development and aging*. Washington, DC: American Psychological Association.; 619–674.
- Lefebvre, H. (2016). *Şehir Hakkı*. İstanbul: Sel Yayıncılık.

Lefebvre, H. (2019). *Mekânın Üretimi*. İstanbul: Sel Yayıncılık.

Lefebvre, H. (2021). *Kentsel Devrim*. İstanbul: Sel Yayıncılık.

Menec, V.H., Newall, N.E.G., Milgrom, R., & Camps, D. (2022). Exploring the sustainability of age-friendly initiatives in a Canadian province. *The Gerontologist*, 62(1), 18–28.

Nagesh, P., Bailey, A., George, S., & Subaiya, L. (2025). Is Namma Metro Age-Inclusive? Everyday Experiences of Transportation. *Inclusive Cities and Global Urban Transformation: Infrastructures, Intersectionalities, and Sustainable Development*, 123.

Neuman, W. L. (2014). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (7th Edition). Essex, Pearson Education Limited.

Norberg Schulz, C. (1980), *Genius Loci: Towards a Phenomenology of Architecture*. New York: Rizzoli.

Özdemir, E. (2010). Kentin tanımlanmasında sosyolojik yaklaşımlar: Toplumsal süreç ve/veya mekânın çözümlenmesi. *İdealkent*, 1(1), 44-77.

Pamuk D. (2017) Sosyal, psikolojik ve fiziksel çevrenin yaşlılıkta yaşam kalitesi üzerine etkisi: Antalya örneği. (Yayın No.475284) [Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi]. YÖK Ulusal Tez Merkezi.

Pelteki, S.A. (2023). Pendik ilçesinin yaşlı dostu kent ölçütlerine uygunluğunun değerlendirilmesi. (Yayın No.811326) [Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Türkiye] YÖK Ulusal Tez Merkezi.

Rittersberger-Tılıç, H. (2017). Kavram Olarak Kent Sosyolojisi. *Kent Sosyolojisi*, Editör: Fatime Güneş, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.

- Sassen, Saskia (1991), *The Global City*: New York, London, Tokyo. Princeton: Princeton University.
- Saunders, P., (2005), *Social Theory and Urban Question*, London and New York: Routledge.
- Serter, G. (2013). Şikago Okulu kent kuramı: Kentsel ekolojik kuram. *Planlama Dergisi*, 23(2), 67-76.
- Silverstein, N. M., & Turk, K. (2015). Students Explore Supportive Transportation Needs of Older Adults. *Gerontology & Geriatrics Education*, 37(4), 381–401. <https://doi.org/10.1080/02701960.2015.1005289>
- Silverstein, N.M., Whitbourne, S.K., Bowen, L.M., Montepare, J.M., Jansen, T., Beaulieu, C., & Prasad, A. (2022). Assessing age inclusivity in higher education: Introducing the Age-Friendly Inventory and Campus Climate Survey. *The Gerontologist*, 62(1), e48-e61.
- Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü. (2015, 24 Kasım). *Engelli veya hareket kabiliyeti kısıtlı havayolu yolcuları talimatı (SHT-ENGELSİZ)*. <https://www.web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/mevzuat/sektorel/talimatlar/SHT-ENGELSİZ.pdf>
- Schumacher, E.F. (2018). *Küçük Güzeldir Önceliği İnsana Veren Bir Ekonomi Anlayışı*. Çev. Osman Çetin Deniztekin, Varlık Yayınları, İstanbul.
- Simmel, G. (2009). Bireysellik ve Kültür, çev. Tuncay Birkan. İstanbul: Metis Yayınları, 2.
- Sheller, M., & Urry, J. (2006). The new mobilities paradigm. *Environment and planning A*, 38(2), 207-226.

- Shiau, T. A., & Huang, W. K. (2014). User perspective of age-friendly transportation: A case study of Taipei City. *Transport policy*, 36, 184-191.
- Suğur, N. (2019). Yaşlılık ve sosyal politika. *Birikim*. 362-363. 62-67
- Şen H, & Turğuter, E. A. (2014). Anthony Giddens'in sosyolojik teorisinin epistemolojik arkaplanı. *Sosyoloji Dergisi*, (30), 89-104.
- Şimşek, A. (2018). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. A. Şimşek. Evren ve Örneklem, 108-133.
- Tibbitts, C. (1954). A Sociological View of Aging. *Proceedings of the American Philosophical Society*, 98(2), 144–148. <http://www.jstor.org/stable/3143645>
- Tutal, O. (2016)., “yaşlılık, yaşam çevresi ve evrensel tasarım”, “Yaşlılık Disiplinlerarası Yaklaşım, Sorunlar, Çözümler (ed.Velittin Kalıncara) ss. 489-507. Ankara: Nobel Akademi Yayıncılık.
- Türk Hava Yolları. (2024). *Inner portrait* [dijital sergi]. Erişim adresi: <https://www.turkishairlines.com/en-us/innerportrait/>
- Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası. (2024, Kasım). *Aylık ortalama döviz kuru verileri* <https://www.tcmb.gov.tr>.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2025). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=%C4%B0statistiklerleYa%C5%9Fl%C4%B1lar-2024-54079&dil=1>. Erişim 19 Eylül 2025
- Türkiye İstatistik Kurumu (2024). <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Elderly-Statistics-2023-53710>. Erişim 11 Ocak 2025.
- Türkiye İstatistik Kurumu (2023). Kır- Kent İstatistikleri 2022.

<https://data.tuik.gov.tr/bulten/index?p=kent-kir-nufus-istatistikleri-2022-49755#:~:text=Ya%C5%9Fl%C4%B1%20n%C3%BCfusun%20%14%2C6',olarak%20s%C4%B1n%C4%B1fland%C4%B1r%C4%B1lan%20yerlerde%20ya%C5%9Fayanlar%20olu%C5%9Fturdu.> Erişim 11 Ocak 2025.

Türkün, A., & Kurtuluş, H. (2005) “Giriş”, İstanbul’da Kentsel Ayırırma İçinde, (Ed.) H. Kurtuluş, Bağlam, İstanbul, s. 9-25.

The Americans with Disabilities Act (2025). <https://www.ada.gov/>. Erişim 01 şubat.2025.

U.S. Department of Transportation (2025). <https://www.transportation.gov/> Erişim 01 şubat 2025.

Van Doorne, M., & Meijering, L. (2025). Moving Towards an Age-Friendly City. *Inclusive Cities and Global Urban Transformation: Infrastructures, Intersectionalities, and Sustainable Development*, 135.

Yetişkin, F. N. (2023). Lefebvre’nin Mekânsal Üçlü Bağlamında Deprem Ve Kent: 1939 Erzincan Depremi Örneği. *Birey ve Toplum Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 51-74.

Yıldırım, A. ve şimşek, H. (2008). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (6. Baskı). Ankara, Seçkin Yayıncılık

Yıldız, E. (2007). İnsan Duygularına Yeni Bir Yaklaşım: Duygu Sosyolojisi. Ege Üniversitesi İletişim Fakültesi Yeni Düşünceler Hakemli E-Dergisi (2), 235-253.

Wahl, H. W., & Weisman, G. D. (2003). Environmental gerontology at the beginning of the new millennium: Reflections on its historical, empirical, and theoretical development. *The Gerontologist*, 43(5), 616-627.

- Wahl, H. W., Iwarsson, S., & Oswald, F. (2012). Aging well and the environment: Toward an integrative model and research agenda for the future. *The Gerontologist*, 52(3), 306-316.
- Wahl, H. W., & Gerstorf, D. (2020). Person–environment resources for aging well: environmental docility and life space as conceptual pillars for future contextual gerontology. *The Gerontologist*. 60 (3), 368–375.
- Wirth, L. (1938). *Urbanism as a way of life*. In P. Hatt & A. J. Reiss (Eds.), *Cities and society*. New York: Free Press.
- Wu, Z., Robson, S., & Hollis, B. (2013). The application of hospitality elements in hospitals. *Journal of Healthcare Management*, 58(1), 47-62.
- World Health Organization (2002). *Global Age- Friendly Cities – A Guide*: Geneva: Word Health Organization.
- World Health Organization. (2018). The global network for age-friendly cities and communities: Looking back over the last decade, looking forward to the next. <https://www.who.int/ageing/gnafcc-report-2018.pdf>
- World Health Organization. (2020). *Age-friendly environments in Europe: Indicators, monitoring and assessments*. World Health Organization. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/cf9f2ba0-85f5-45ed-a786-fe6b7e97f09f/content>
- World Health Organization (2024). The Global Network for Age-friendly Cities and Communities: Looking back over the last decade, looking forward to the next. World Health Organization. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/278979/WHO-FWC-ALC-18.4-eng.pdf?sequence=1>

EKLER

EK.1. Personelin Sosyo- Demografik Özellikleri

Personel	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Düzeyi	Gelir	Departman	Çalışma Alanı	Mezuniyet Alanı	Çalışma Yılı
Y-Y-1	36	Erkek	Evli	Yüksek Lisans	90 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Araştırma Müdür Yrd.	İşletme	6 yıl
Y-H-2	36	Kadın	Bekar	Yüksek Lisans	80 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Müdür Yrd.	Moleküler Biyoloji ve Genetik	7 yıl
Ç-H-1	35	Erkek	Evli	Lisans	60 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Şef	Halkla İlişkiler ve Reklamcılık	5 yıl
Ç-N-2	29	Kadın	Evli	Lisans	45 bin TL	Müşteri Deneyimi Departmanı	Segment Sorumlu	Sosyoloji	3 yıl
T-H-1	48	Kadın	Evli	Yüksek Lisans	B.İ.	İGA Dizayn Direktörlüğü	Dizayn Müdür Yrd.	Mimarlık	9 yıl
K-Y-1	21	Kadın	Evli	Ön Lisans	35 bin TL	Terminal Operasyonları Direktörlüğü	Yönlendirme ve Bilgilendirme	Dış Ticaret	1 yıl
K-Y-2	26	Kadın	Bekar	Ön Lisans	30 bin TL	Terminal Operasyonları Direktörlüğü	Yönlendirme ve Bilgilendirme	Sivil Havacılık	1yıldan az

EK.2. 65+ Giden Yolcuların Sosyo-Demografik Profili

65+ Katılımcıların Sosyo-Demografik Özellikleri		Dış Hatlar Giden Yolcu	İç Hatlar Giden Yolcu	Toplam
		Sayı (n)	Sayı (n)	Sayı (n)
Yaş	65-74	5	5	10
	75-84	2	2	4
	85+	3	2	5
Cinsiyet	Kadın	6	5	11
	Erkek	4	4	8
Gelir Düzeyi (TL)	15000-30000	2	4	6
	30001-45000	4	1	6
	45001-60000	1	3	3
	60001 +	3	1	4
Eğitim Düzeyi	Formal Eğitimi Yok	2	1	3
	İlkokul	1	0	1
	Ortaokul	1	0	1
	Lise	2	4	6
	Üniversite	3	2	5
	Lisansüstü	1	2	3
Medeni Durum	Evli	4	5	9
	Boşanmış	2	1	3
	Eşi Ölmüş	4	2	6
	Birlikte Yaşıyor	0	1	1
Çalışma Durumu	Emekli	7	6	13
	Çalışıyor	3	3	6
Toplam		10	9	19

EK.3. 65+ Gelen Yolcuların Sosyo-Demografik Profili

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Gelir Düzeyi (TL)	Çalışma Durumu	Terminal	Engel Durumu	Kullandığı Cihaz (Varsa)
G.K.1	65	Kadın	Evli	25000	Emekli (Eşinden)	İç Hatlar	Fiziksel	Baston
G.K.2	68	Kadın	Evli	50000	Emekli (Eşinden)	İç Hatlar	Yok	Yok
G.E.1	71	Erkek	Evli	35000	Emekli	Dış Hatlar	Yok	Yok
G.E.2	66	Erkek	Evli	12500	Emekli	İç Hatlar	Yok	Yok
G.E.3	79	Erkek	Eşi Ölmüş	75000	Çalışıyor	Dış Hatlar	Yok	Yok



EK.4. 65+ Kullanıcı Deneyimlerine Yönelik Hazırlanan Soru Formu

Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı,

Sosyoloji Bölümü’nde yapmakta olduğum doktora eğitimi kapsamında nitel bir araştırma gerçekleştirmektedirim. Araştırma yaş dostu bir havalimanını oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini araştırmaktadır. Sizlerin seyahat deneyimlerini anlayabilmek açısından sizlere önceden hazırlamış olduğum sorulardan oluşan bir görüşme gerçekleştirmeyi hedeflemektedirim. Sorulan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ya da yanlışlığı yoktur; sadece doktora tezi kapsamında analiz edilecektir. Vereceğiniz bilgiler doğrudan deşifre edilmeyecek ve etik kurallar çerçevesinde güvence altında kalacaktır.

Çalışmama gösterdiğiniz katkı için teşekkür ederim.

Kabul Ediyorum

1. BÖLÜM

Sosyo- Demografik Bilgiler

- Kaç yaşındasınız?
- Medeni Durumunuz Nedir?
- Cinsiyetiniz Nedir?
- Eğitim Düzeyiniz Nedir?
- Ne iş yapıyorsunuz ve gelir düzeyiniz nedir?
- Evde Kiminle Yaşıyorsunuz?
- Havalimanına gelirken hangi yöntemi tercih ettiniz?
- Şu an Kiminle Seyahat Ediyorsunuz? Neden?
- Tek başınıza mı yoksa bireyleriyle mi seyahat etmeyi tercih edersiniz?
- Ne sıklıkla seyahat edersiniz?
- Daha önce İstanbul Havalimanında seyahat ettiniz mi?
- Ne sıklıkla?
- Havalimanına vardığınızdan şu ana kadar geçirdiğiniz süreyi nasıl değerlendirdiniz? Deneyimizi anlatabilir misiniz? (Stresli vs.)
- Havalimanında herhangi bir sorunla karşılaştınız mı? Evet ise, bunlardan bahsedebilir misiniz?

- Herhangi bir hareket kısıtlılığınız var mı? Varsa kullandığınız yardımcı cihazlar vs...

2. Bölüm: 65+ Kullanıcıların Havalimanı Deneyimleri

I. Konu: Fiziki Çevre

- Havalimanının içersin de gitmek istediğiniz bir noktaya giderken zorluk yaşıyor musunuz?
- Evet ise, en çok sizi zorlayan şey nedir?
- Hayır ise, yer-yön bulma açısından olumlu gördüğünüz yanlar nelerdir?
- Havalimanının ortak kullanım alanlarını (wc, mescit, bilet kesme bankoları vb.) düşündüğünüzde bu alanları kullanırken yaşadığınız deneyimlerden bahsedebilir misiniz?
- Havalimanında yer alan dinlenme alanları hakkında ne düşünüyorsunuz? (bu alanlara ulaşım kolay mı?, dinlenme alanları yeterli ve konforlu mu?)

Anahtar Kelimeler
Karmaşık
Zorlayıcı
Erişilebilir
Ulaşımı Rahat
İyi Hissettiren

II. Konu: Sosyal Çevre

- Havalimanında sosyal olarak kendinizi nasıl hissediyorsunuz?
- Diğer yolcular ve personel tarafından kabul ve saygı görüyor musunuz?
- Sosyal etkinlikler veya yaşlılara özel aktiviteler hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu tür imkanlar mevcut mu?
- Havalimanı hizmetleri ve düzenlemeleri konusunda yaşlı yolcuların görüşlerinin dikkate alındığını düşünüyor musunuz?
- Havalimanı personeli ve diğer yolcuların size olan davranışları hakkında ne düşünüyorsunuz?

- Havalimanındaki personelin yaşlılara yönelik tutum ve davranışlarını nasıl değerlendirirsiniz?

III. Konu: Hizmetler

Sağlık-Bakım İmkanları/Servisleri (hastalık veya bakım ihtiyacı varsa)

- Demans ve Alzheimer hasta ve yakınlarına yönelik havalimanında sunulan hizmetler hakkında ne düşünüyorsunuz? Hangi konularda iyileştirme yapılmasını istersiniz?
- Bakım konusunda özel ihtiyaçlarınız var mı? Evet ise, havalimanında bu ihtiyaçlarınızı karşılamak için sunulan hizmetlerden bahseder misiniz?
- Bu hizmetlerin kalitesi ve erişilebilirliği hakkında ne düşünüyorsunuz? Herhangi bir iyileştirme öneriniz var mı?
- Acil durumlarda nereye başvuracağınızı biliyor musunuz?

Bilgi İletişim ve Teknoloji Kullanımı

- Seyahat deneyiminizi kolaylaştırmak için kullanmayı seçebileceğiniz yaş dostu hizmetlerden haberdar mısınız?
- Evet ise; bunlardan nasıl haberdar oldunuz? (web sayfası, havalimanı içi, çalışanlar)
- Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişler ve bilgilendirici metinler sizce yeterli mi?
- Havalimanının web sayfası ve mobil uygulamalarını kullanıyor musunuz?
- Evet ise kullanım deneyimlerinizden bahseder misiniz?
- Bunlar dışında havalimanında kullandığınız farklı dijital cihazlar var mı?

Anahtar Kelimeler
Anlaşılır/Karmaşık
Yeterli
Kullanımı kolay

Sosyo-Ekonomik Fonksiyon

- Havalimanında yaşlılara yönelik sunulan destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? (Örneğin, taşıma hizmetleri, destek personeli hizmetleri, danışma vb.)
- İstanbul havalimanı tarafından yaşlılara yönelik sunulan hizmetlerden faydalandınız mı?

- Bu hizmetlerin yeterliliği ve erişilebilirliği hakkında ne düşünöyorsunuz?
- Bu hizmetlerin ücret tarifleri hakkında ne düşünöyorsunuz?

Anahtar Kelimeler
Pahalı
Ucuz
Ne Pahalı Ne ucuz



EK.5. Havalimanı Yöneticilerine Yönelik Hazırlanan Soru Formu

Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı,

Sosyoloji Bölümü’nde yapmakta olduğum doktora eğitimi kapsamında nitel bir araştırma gerçekleştirmektedirim. Araştırma yaş dostu bir havalimanının oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini araştırmaktadır. Hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek açısından sizlere önceden hazırlamış olduğum sorulardan oluşan bir görüşme gerçekleştirmeyi hedeflemekteyim. Sorulan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ya da yanlışlığı yoktur; sadece doktora tezi kapsamında analiz edilecektir. Vereceğiniz bilgiler doğrudan deşifre edilmeyecek ve etik kurallar çerçevesinde güvence altında kalacaktır.

Çalışmama gösterdiğiniz katkı için teşekkür ederim.

Kabul Ediyorum.....

1. BÖLÜM

Sosyo- Demografik Bilgiler

- Kaç yaşındasınız?
- Medeni Durumunuz Nedir?
- Cinsiyetiniz Nedir?
- Eğitim Düzeyiniz Nedir?
- Gelir düzeyiniz nedir?
- Hangi departmanda görev yapıyorsunuz?
- Kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

2. Bölüm

1. Konu: Dahil Etme ve Anlama

- Yaş dostu havalimanı projesi için çalışma grupları oluşturdunuz mu? Bu çalışma gruplarını oluştururken nelere dikkat ettiniz? (Görev ve sorumluluk alanlarını belirlerken nelere dikkat ettiniz?)

- Burada çalışan personel yaşlılara yönelik ya da her yaşı kapsayacak ama hani farklı yaş gruplarının ihtiyaçları ve beklentilerinin değiştiğine yönelik bir özelleşmiş eğitim alıyorlar mı? Sizden veya dışardan aldığınız hizmetler aracılığıyla da olabilir.
- Etkili iletişim gibi eğitim alıyorlar mı? Nasıl anlarız? Mesela yaşlı yaşlı yaşlılarla etkili iletişim diye bir eğitim alanı, böyle bir.
- Havalimanı kullanan yaşlı yolcuların ihtiyaçlarını belirlemek ve beklentilerini anlayabilmek için hangi nasıl bir yol izlediniz?
- Hedef profili oluştururken hangi verilerden yola çıkarak oluşturdunuz? (İstatistiki ve demografik verilere dayanıyor mu?)
- Halihazırda uygulamaya başladığınız yaş dostu hizmetler hakkında geri dönüş ve bulguları düzenli olarak saklıyor/arşivliyor musunuz?
- Yaşlılara yönelik proje ve uygulamaları oluştururken hangi yasal düzenleme ve yönetmelikleri dikkate alıyorsunuz?

2. Konu: Fiziki Çevre

- Sizce peki mekân ne demek? (Bir fiziki ya da bir mekânı nasıl tanımlarsınız? En genel tabiriyle mekân dediğimizde aklınıza ne gelir?)
- Peki havalimanı olarak düşündüğünüzde mekân sizin için ne anlam ifade eder?
- Erişilebilirlikten kastınız ne oluyor?
- Sizce havalimanının içersin de yaşlılar gitmek istediği bir noktaya giderken zorluk yaşıyor mu?
- Evet ise, sizce onları en çok zorlayan şey nedir? Hayır ise, yer-yön bulma açısından olumlu gördüğünüz yanlar nelerdir?
- Havalimanının ortak kullanım alanlarını (wc, mescit, bilet kesme bankoları vb.) düşündüğünüzde bu alanların yaşlı kullanıcılar için uygunluğunu nasıl değerlendirirsiniz?
- Havalimanında yer alan dinlenme alanları hakkında ne düşünüyorsunuz? (bu alanlara ulaşım kolay mı? Dinlenme alanları yeterli ve konforlu mu?)

Anahtar Kelimeler
Karmaşık
Zorlayıcı
Erişilebilir
Ulaşımı Rahat
İyi Hissettiren

3. Konu: Sosyal Çevre

- Sizce Havalimanı içinde yaşlılar diğer yolcular ve personel tarafından kabul ve saygı görüyor mu?
- Sosyal etkinlikler veya yaşlılara özel aktiviteler hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu tür imkanlar mevcut mu?
- Havalimanı hizmetleri ve düzenlemeleri konusunda yaşlı yolcuların görüşleri dikkate alınıyor mu?
- Gizli müşteri çalışması nedir? Bahsedebilir misiniz?
- Havalimanı personeli ve diğer yolcuların size olan davranışları hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Havalimanındaki personelin yaşlılara yönelik tutum ve davranışlarını nasıl değerlendirirsiniz?

4. Konu: Hizmetler

- Havalimanında 65 yaş ve üstü kullanıcılara yönelik sunduğunuz hizmetler göz önünde bulundurulduğunda güçlü ve zayıf yönleriniz nelerdir? Bahsedebilir misiniz?
- Hizmetleri planlarken farklı yaşlı profilleri ile istişare etmenize imkân tanıyan bir sisteminiz var mı?
- Havalimanı bünyesinde verilen sağlık bakım hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Buradaki imkanlar yaşlılar için ücretsiz mi?
- Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişler ve bilgilendirici metinler sizce yeterli mi?
- Havalimanında yaşlılara yönelik sunulan destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? (Örneğin, taşıma hizmetleri, destek personeli hizmetleri, danışma vb.)
- Bu hizmetlerin yeterliliği ve erişilebilirliği hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Bu hizmetlerin ücret tarifleri hakkında ne düşünüyorsunuz?

5. Konu: Değerlendirme

- Yaş dostu havalimanı uygulamaları kapsamında çeşitli kurum ve kuruluşlarla ortaklıklar oluşturdunuz mu?

- Yaş dostu havalimanı projelerinin aşamalarını izlemek için kullandığınız yöntemleri metrikler var mı? Bahsedebilir misiniz?
- Yaş dostu havalimanı çalışması kapsamında elde ettiğiniz sonuçları ve etkileri nasıl değerlendiriyorsunuz?
- Elde ettiğiniz sonuçlardan yola çıkarak projenin sürdürülebilmesi için attığınız adımlar nelerdir?

Anahtar Kelimeler
Sürdürülebilirlik
Ortak Çalışma

EK.6. Havalimanı Çalışanlarına Yönelik Hazırlanan Soru Formu

Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı,

Sosyoloji Bölümü’nde yapmakta olduğum doktora eğitimi kapsamında nitel bir araştırma gerçekleştirmektedirim. Araştırma yaş dostu bir havalimanını oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini araştırmaktadır. Hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek açısından sizlere önceden hazırlamış olduğum sorulardan oluşan bir görüşme gerçekleştirmeyi hedeflemektedirim. Sorulan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ya da yanlışlığı yoktur; sadece doktora tezi kapsamında analiz edilecektir. Vereceğiniz bilgiler doğrudan deşifre edilmeyecek ve etik kurallar çerçevesinde güvence altında kalacaktır.

Çalışmama gösterdiğiniz katkı için teşekkür ederim.

Kabul Ediyorum

1. BÖLÜM

Sosyo- Demografik Bilgiler

- Kaç yaşındasınız?
- Medeni Durumunuz Nedir?
- Cinsiyetiniz Nedir?
- Eğitim Düzeyiniz Nedir?
- Gelir düzeyiniz nedir?
- Hangi departmanda görev yapıyorsunuz?
- Kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

2. BÖLÜM

1. Konu: Dahil Etme ve Anlama

- Yaş dostu havalimanı projesi kapsamında göreviniz nedir?
- Yaş dostu havalimanı projesi eğitim ve geçmiş çalışma deneyiminizle uyumlu muydu?
- Bu göreve başlamadan önce konu bağlamında herhangi bir eğitim aldınız mı? (yaş dostu çevre, yaşlılarla etkili iletişim vs.).

- Havalimanı kullanan yaşlı yolcuların ihtiyaçlarını belirlemek ve beklentilerini anlayabilmek için hangi nasıl bir yol izlediniz?
- Bu süreçte farklı ortaklıklar kuruyor musunuz?
- Halihazırda uygulamaya başladığınız yaş dostu hizmetler hakkında geri dönüş ve bulguları düzenli olarak saklıyor/arşivliyor musunuz?
- Yaşlılara yönelik proje ve uygulamaları oluştururken hangi yasal düzenleme ve yönetmelikleri dikkate alıyorsunuz?

6. Konu: Fiziki Çevre

- Sizce mekan ne demek? Önce onu soruyorum. Yani bir mekan, bir mekanı nasıl tanımlarsınız?
- Peki mekan olarak havalimanını düşündüğünüzde nasıl tabir edersiniz?
- Sizce havalimanının içersin de yaşlılar gitmek istediği bir noktaya giderken zorluk yaşıyor mu?
- Evet ise, sizce onları en çok zorlayan şey nedir? Hayır ise, yer-yön bulma açısından olumlu gördüğünüz yanlar nelerdir?
- Havalimanının ortak kullanım alanlarını (wc, mescit, bilet kesme bankoları vb.) düşündüğünüzde bu alanların yaşlı kullanıcılar için uygunluğunu nasıl değerlendirirsiniz?
- Havalimanında yer alan dinlenme alanları hakkında ne düşünüyorsunuz? (bu alanlara ulaşım kolay mı?, dinlenme alanları yeterli ve konforlu mu?)

Anahtar Kelimeler
Karmaşık
Zorlayıcı
Erişilebilir
Ulaşımı Rahat
İyi Hissettiren

7. Konu: Sosyal Çevre

- Sizce Yaşlılar Diğer yolcular ve personel tarafından kabul ve saygı görüyor mu?

- Sosyal etkinlikler veya yaşlılara özel aktiviteler hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu tür imkanlar mevcut mu?
- Havalimanı hizmetleri ve düzenlemeleri konusunda yaşlı yolcuların görüşleri dikkate alınıyor mu?
- Havalimanı personeli ve diğer yolcuların size olan davranışları hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Havalimanındaki personelin yaşlılara yönelik tutum ve davranışlarını nasıl değerlendirirsiniz?

8. Konu: Hizmetler

- Havalimanında 65 yaş ve üstü kullanıcılara yönelik sunduğunuz hizmetler göz önünde bulundurulduğunda güçlü ve zayıf yönleriniz nelerdir? Bahsedebilir misiniz?
- Hizmetleri planlarken farklı yaşlı profilleri ile istişare etmenize imkan tanıyan bir sisteminiz var mı?
- Havalimanı bünyesinde verilen sağlık bakım hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişler ve bilgilendirici metinler sizce yeterli mi?
- Havalimanında yaşlılara yönelik sunulan destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? (Örneğin, taşıma hizmetleri, destek personeli hizmetleri, danışma vb.)
- Bu hizmetlerin yeterliliği ve erişilebilirliği hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Bu hizmetlerin ücret tarifleri hakkında ne düşünüyorsunuz?

9. Konu: Değerlendirme

- Yaş dostu havalimanı uygulamaları kapsamında çeşitli kurum ve kuruluşlarla ortaklıklar oluşturdunuz mu?
- Yaş dostu havalimanı projelerinin aşamalarını izlemek için kullandığınız yöntemleri metrikler var mı? Bahsedebilir misiniz?

- Yaş dostu havalimanı çalışması kapsamında elde ettiğiniz sonuçları ve etkileri nasıl değerlendiriyorsunuz?
- Elde ettiğiniz sonuçlardan yola çıkarak projenin sürdürülebilmesi için attığınız adımlar nelerdir?

Anahtar Kelimeler
Sürdürülebilirlik
Ortak Çalışma



EK.7. Havalimanı Operasyon Çalışanlarına Yönelik Hazırlanan Soru Formu

Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı,

Sosyoloji Bölümü’nde yapmakta olduğum doktora eğitimi kapsamında nitel bir araştırma gerçekleştirmektedirim. Araştırma yaş dostu bir havalimanını oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini araştırmaktadır. Hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek açısından sizlere önceden hazırlamış olduğum sorulardan oluşan bir görüşme gerçekleştirmeyi hedeflemektedirim. Sorulan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ya da yanlışlığı yoktur; sadece doktora tezi kapsamında analiz edilecektir. Vereceğiniz bilgiler doğrudan deşifre edilmeyecek ve etik kurallar çerçevesinde güvence altında kalacaktır.

Çalışmama gösterdiğiniz katkı için teşekkür ederim.

Kabul Ediyorum

1. BÖLÜM

Sosyo- Demografik Bilgiler

- Kaç yaşındasınız?
- Medeni Durumunuz Nedir?
- Cinsiyetiniz Nedir?
- Eğitim Düzeyiniz Nedir?
- Gelir düzeyiniz nedir?
- Hangi departmanda görev yapıyorsunuz?
- Kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

2. BÖLÜM

1. Konu: Dahil Etme ve Anlama

- Burada aldığınız görev sizin eğitim ve geçmiş deneyiminiz ile uyumlu muydu? Yani uyumlu olan yanları var mıydı? Ya da hangi noktalarda örtüşüyordu, hangi noktalarda örtüşüyordu?
- Bu göreve başlamadan önce konu bağlamında herhangi bir eğitim aldınız mı? (yaş dostu çevre, yaşlılarla etkili iletişim vs.).

- Peki yaşlılar özelinde veya engelliler özelinde bir eğitim aldınız mı?
- Havalimanı kullanan yaşlı yolcuların ihtiyaçlarını belirlemek ve beklentilerini anlayabilmek için hangi nasıl bir yol izlediniz?
- Halihazırda uygulamaya başladığınız yaş dostu hizmetler hakkında geri dönüş ve bulguları düzenli olarak saklıyor/arşivliyor musunuz?
- Peki günde kaç, ortalama günde kaç yaşlıya hizmet ediyorsunuz?

2. Konu: Fiziki Çevre

- Peki sizce havalimanında yaşlıların karşılaştıkları sorunlar nelerdir?
- Yani yer yön bulmada mı zorlanıyor yoksa gideceği lokasyonu biliyor ama Orada ne işlem yapacağını bilemiyor.
- Peki bunun dışında göreve başladığınızdan beri karşılaştığınız ekstrem bir olay oldu mu? Yaşlılar özelinde böyle bir olayla karşılaştım. Bu beni çok etkiledi dediğiniz bir olay oldu mu?
- Yaşlıların cinsiyetleri. Olarak bir değerlendirme yapabilir misiniz? Yani yaşlı erkekler mi daha çok size başvuruyor, yaşlı kadınlar mı yoksa eşit mi? Eşit olabilir?
- Peki, ihtiyacı olan yaşlılar sizleri nasıl buluyor Her kapıda birer personel duruyor mu sizden?
- Peki size bir şekilde ulaşamayan ama size ihtiyacı olan yaşlıları sizin tespit etme mekanizmanız var mı?

Anahtar Kelimeler
Karmaşık
Zorlayıcı
Erişilebilir
Ulaşımı Rahat
İyi Hissettiren

3. Konu: Sosyal Çevre

- Sizce yaşlılar diğer yolcular ve personel tarafından kabul ve saygı görüyor mu?
- Sosyal etkinlikler veya yaşlılara özel aktiviteler hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu tür imkanlar mevcut mu?

- Havalimanı hizmetleri ve düzenlemeleri konusunda yaşlı yolcuların görüşleri dikkate alınıyor mu?
- Havalimanı personeli ve diğer yolcuların size olan davranışları hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Havalimanındaki personelin yaşlılara yönelik tutum ve davranışlarını nasıl değerlendirirsiniz?

4. **Konu:** Hizmetler

- Havalimanında 65 yaş ve üstü kullanıcılara yönelik sunduğunuz hizmetler göz önünde bulundurulduğunda güçlü ve zayıf yönleriniz nelerdir? Bahsedebilir misiniz?
- Hizmetleri planlarken farklı yaşlı profilleri ile istişare etmenize imkân tanıyan bir sisteminiz var mı?
- Havalimanı bünyesinde verilen sağlık bakım hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Havalimanında sunulan hizmetlere yönelik tanıtıcı afişler ve bilgilendirici metinler sizce yeterli mi?
- Havalimanında yaşlılara yönelik sunulan destek hizmetleri hakkında ne düşünüyorsunuz? (Örneğin, taşıma hizmetleri, destek personeli hizmetleri, danışma vb.)
- Bu hizmetlerin yeterliliği ve erişilebilirliği hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Bu hizmetlerin ücret tarifleri hakkında ne düşünüyorsunuz?

Anahtar Kelimeler
Sürdürülebilirlik
Ortak Çalışma

EK.8. Tasarımcılara Yönelik Hazırlanan Soru Formu

Aydınlatılmış Onam

Değerli Katılımcı,

Sosyoloji Bölümü’nde yapmakta olduğum doktora eğitimi kapsamında nitel bir araştırma gerçekleştirmektedirim. Araştırma yaş dostu bir havalimanını oluşturabilme imkanlarını ve 65 yaş ve üstü kullanıcıların seyahat deneyimlerini araştırmaktadır. Hizmetlerin tasarlanma stratejilerinin yaşlıların seyahat deneyimleri üzerine etkisini anlayabilmek açısından sizlere önceden hazırlamış olduğum sorulardan oluşan bir görüşme gerçekleştirmeyi hedeflemektedirim. Sorulan sorulara vereceğiniz cevapların doğruluğu ya da yanlışlığı yoktur; sadece doktora tezi kapsamında analiz edilecektir. Vereceğiniz bilgiler doğrudan deşifre edilmeyecek ve etik kurallar çerçevesinde güvence altında kalacaktır.

Çalışmama gösterdiğiniz katkı için teşekkür ederim.

Kabul Ediyorum

1. Bölüm

Sosyo- Demografik Bilgiler

- Kaç yaşındasınız?
- Medeni Durumunuz Nedir?
- Cinsiyetiniz Nedir?
- Eğitim Düzeyiniz Nedir?
- Gelir düzeyiniz nedir?
- Hangi departmanda görev yapıyorsunuz?
- Kaç yıldır görev yapıyorsunuz?

2. Bölüm: Tasarım

1. Konu: Tasarım İlkeleri

- Bir havalimanı tasarımında, mekân kavramını sadece fiziksel bir düzenleme olarak mı ele alıyorsunuz, yoksa sosyal, kültürel ve psikolojik boyutları da tasarıma dahil ediyor musunuz?
- Bunların içinde yaşlılara özelleşmiş olanları var mı?

- Havalimanı tasarımında demografik farklılıklar ve yaş gruplarını (örneğin yaşlı bireyleri) dikkate alıyor musunuz? Bu unsurlar karar verme süreçlerinizi nasıl etkiliyor?
- Peki bu yaşlıların ihtiyaçlarını belirlemeye yönelik herhangi bir bildirim mekanizmanız var mı sizin?
- Peki az önce bazı yönetmeliklerden bahsettiniz. Yazdıklarınız bunların içerisinde özellikle yaşlılara özgü kullanılan ya da en çok kullandığınız, dikkate aldığınız bir tanesi var mı?
- İnşaatından itibaren görev aldığınız için soruyorum Bu görev. Bu inşa esnasında yaşlılar ayrı bir kategori olarak değerlendirilip bir plan çizildi mi? Hani mesela yönetmelik?
- Yaş dostu bir havalimanı tasarlarken, mimari tasarım, ulaşım, ergonomi ve kullanıcı deneyimi gibi hangi temel bileşenlere öncelik veriyorsunuz?
- Peki havalimanı inşa edildikten sonra sizin yaşlılar özelinde karşılaştığınız bir ekstrem durum oldu mu Ve sonrasında oraya müdahale edip o alanı tekrar dizayn ettiğiniz bir olayla karşılaştınız mı? Ya da öyle bir durum yaşandı mı? Bahseder misiniz?

Anahtar Kelimeler
Fiziki Kapsayıcılık
Sosyal Kapsayıcılık
Çeşitlilik Vizyonu

2. Konu: Değerlendirme

- Yaş dostu havalimanı uygulamaları kapsamında çeşitli kurum ve kuruluşlarla ortaklıklar oluşturdunuz mu?
- Yaş dostu havalimanı projelerinin aşamalarını izlemek için kullandığınız yöntemleri metrikler var mı? Bahsedebilir misiniz?
- Yaş dostu havalimanı çalışması kapsamında elde ettiğiniz sonuçları ve etkileri nasıl değerlendiriyorsunuz?

- Peki fiziki açıdan yani bir mimar gözüyle baktığınızda İstanbul Havalimanı'nın yaşlılar için en olumlu yanları nelerdir? Olumsuz yanları nelerdir?
- Elde ettiğiniz sonuçlardan yola çıkarak projenin sürdürülebilmesi için attığınız adımlar nelerdir?

Anahtar Kelimeler
Sürdürülebilirlik
Ortak Çalışma



EK.9. Araştırma ve Yayın Etiği Karar Belgesi

Evrak Kayıt Tarihi: 13.06.2024

Protokol No: 746111

Tarih: 02.07.2024



ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERÎ BİLİMLER BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
KARAR BELGESİ

ÇALIŞMANIN TÜRÜ:	Doktora Tez Çalışması
KONU:	Sosyal Bilimler
BAŞLIK:	Kapsayıcı ve Sürdürülebilir Topluluklar Tasarlamak ve Planlamak: Yaş Dostu Havalimanı
PROJE/TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ:	Prof. Dr. Nadir SUĞUR
TEZ YAZARI:	Mert ERSÖZLÜ
ALT KOMİSYON GÖRÜŞÜ:	-
KARAR:	Olumlu

EK.10. İGA Saha İzin Yazısı



13.11.2024

Sayın Prof. Dr. Nadir SUĞUR

“15002561” sayılı başvuruya istinaden, Doktora tezi danışmanlığını yürüttüğünüz 35****72 numaralı Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Sosyoloji Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Mert ERSÖZLÜ’ nün “Kapsayıcı ve Sürdürülebilir Topluluklar Tasarlamak ve Planlamak: Yaş Dostu Havalimanı” isimli doktora tezi için yarı-yapılandırılmış soru formu aracılığıyla Yeni İstanbul Havalimanında veri toplaması kurumumuzca uygun görülmüştür.



EK.11. ÖZ GEÇMİŞ

ÖZ GEÇMİŞ

Adı Soyadı : Mert ERSÖZLÜ

Yabancı Dil : İngilizce

Doğum Yeri / Yılı :

E-Posta :

ORCID Numarası :

Eğitim Bilgileri:

2017, Akdeniz Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Gerontoloji Bölümü (Lisans)

2021, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı (Yüksek Lisans)

2025, Anadolu Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı (Doktora).

Mesleki Deneyimi:

1. Düzce Üniversitesi SHMYO, Yaşlı Bakımı Pr. Öğretim Görevlisi, 11/2021-Devam
2. Düzce Üniversitesi SHMYO, Müdür Yardımcısı, 06/2022-01/2025

Yayınları:

Ersözlü, M. (2024). Descriptive Analysis and Evaluation of Age-Friendly Environment Studies in Türkiye. *Journal of Aging and Environment*, 1-19.

Bilimsel Faaliyetleri (Kongre, Sempozyum, Çalıştay vb.):

13th International Conference on Research in Behavioral and Social Sciences. (June 12-14, 2025 in Vienna, Austria)

University of Barcelona, Faculty of Psychology, Erasmus+ Staff Mobility For Training. (2-5 Haziran 2025, Barcelona/ İspanya).

University of Aveiro, Training at the Department of Education and Psychology, Staff Mobility For Training. (19-26 Mayıs 2024, Aveiro /Portekiz).

Saxion University of Applied Sciences, School of Health, Erasmus+ Staff Mobility For Training. (14-21 Mayıs 2023, Deventer/ Hollanda).

7. Senex Yaşlılık Çalışması Kongresi, Yüzyılda Türkiye’de yaşlanmak cumhuriyetin yüz yıllık muhasebesi . (3,4 Kasım 2023, Antalya).

6. Senex Yaşlılık Çalışması Kongresi, İnsan hakları ve kalkınma hedefleri: gelecekte yaşlılara bir yer var mı? (4,5 Kasım 2022, Antalya).

I.İlişkisel ve Sosyal Bilimler Kongresi, İstanbul, Yeditepe Üniversitesi. Nisan, 2017

