



**TÜRKİYE
DOWN SENDROMU
DERNEĞİ**

DOWN SENDROMLU BİREYLER İÇİN ERİŞİLEBİLİR VE BAĞIMSIZ HAVAYOLU SEYAHATI: DENEYİM, İHTİYAÇ VE POLİTİKA ÖNERİLERİ RAPORU

Hava yolu ile seyahat, bireylerin toplumsal yaşama katılımı, bağımsız hareket edebilmesi ve fırsat eşitliğine erişimi açısından önemli bir araçtır. Down sendromlu bireyler ve aileleri, biletleme ve rezervasyon süreçlerinden havalimanı yönlendirmelerine, güvenlik ve bekleme alanlarından uçuş ve iniş sonrası desteklere kadar seyahatin farklı aşamalarında çeşitli ihtiyaç ve destek beklentilerine sahip olabilmektedir. Bu süreçlerde sağlanacak erişilebilir, anlaşılır ve birey odaklı uygulamalar, bağımsız seyahat hakkının güçlendirilmesine katkı sunmakta ve ailelerin destek ihtiyacını daha planlı ve sürdürülebilir bir şekilde karşılamaya imkân tanımaktadır. Ancak bu ihtiyaçların sistematik biçimde ortaya konulması ve deneyimlerin veri temelli olarak değerlendirilmesi, kapsayıcı uygulamaların geliştirilmesi açısından kritik önem taşımaktadır.

Bu gereklilikten hareketle, Down sendromlu bireylerin ve ailelerinin hava yolu seyahat süreçlerinde yaşadıkları deneyimleri, karşılaştıkları zorlukları, ihtiyaç ve beklentilerini görünür kılmak amacıyla "Erişilebilir ve Bağımsız Seyahat Anketi" gerçekleştirilmiştir. Bu rapor, söz konusu anketten elde edilen bulgular doğrultusunda hazırlanmıştır.

Bu çalışma kapsamında; biletleme ve rezervasyon, havalimanı süreçleri, güvenlik ve bekleme alanları, uçuş deneyimi, personel iletişimi ve farkındalığı, dijital kanalların erişilebilirliği ile iyileştirme önerilerine ilişkin katılımcı görüşleri toplanmış ve analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, hizmetlerin kapsayıcı ve erişilebilir hale getirilmesi için somut ve ölçülebilir iyileştirme alanlarını ortaya koymaktadır.

Raporun amacı; Down sendromlu bireylerin destekli ve bağımsız seyahat deneyimlerinin geliştirilmesine katkı sunmak, erişilebilirlik çalışmalarına veri temelli bir bakış açısı kazandırmak ve tüm paydaşlar için yol gösterici bir kaynak oluşturmaktır. Bu doğrultuda, havacılık sektöründe kapsayıcı uygulamaların yaygınlaşmasına katkı sağlaması ve erişilebilir hizmet standartlarının güçlendirilmesine destek olması hedeflenmektedir.

Türkiye Down Sendromu Derneği olarak, Down sendromlu bireylerin yaşamın her alanında eşit, bağımsız ve onurlu bir yaşam sürmelerini desteklemeye yönelik çalışmalar yürütmeye devam etmekteyiz. Bu raporun, ilgili tüm kurum ve kuruluşlar için önemli bir referans niteliği taşımasını ve iş birliği fırsatlarını güçlendirmesini temenni ederiz.

Saygılarımızla.

Türkiye Down Sendrom Derneği



**TÜRKİYE
DOWN SENDROMU
DERNEĞİ**

Adres: Merkez Mah. Birahane Sk. No.14 Bomonti, Şişli, İstanbul

Şube ve Temsilcilikler: Adana, Adıyaman, Ankara, Antalya, Eskişehir, İzmir, Kastamonu, Tokat, Manavgat

Telefon: 0850 303 21 03 - 0532 161 72 57 - 0216 456 31 34

ds@downturkiye.org / www.downturkiye.org



1. TEMEL BİLGİLER

1.1. Şehir Dağılımı

Katılımcıların %35,5'i İstanbul'da yaşarken, %64,5'i İstanbul dışındaki farklı şehirlerden ankete katılmıştır. İstanbul dışındaki en yüksek katılım %15,8 ile Ankara'dan, %7,9 ile İzmir'den ve %3,9 ile Mersin'den gelmiştir. Bu dağılım, çalışmanın yalnızca büyükşehir merkezli olmadığını; Türkiye'nin farklı bölgelerinden deneyim ve ihtiyaçları yansıttığını göstermektedir.

Şehir	Katılımcı	%
İstanbul	27	%35,5
Ankara	12	%15,8
İzmir	6	%7,9
Mersin	3	%3,9
Denizli	2	%2,6
Diyarbakır	2	%2,6
Elazığ	2	%2,6
Muğla	2	%2,6
Adana	1	%1,3
Aydın	1	%1,3
Balıkesir	1	%1,3
Belirtilmemiş	1	%1,3
Bursa	1	%1,3
Eskişehir	1	%1,3
Gaziantep	1	%1,3
Giresun	1	%1,3
Hatay	1	%1,3
Kahramanmaraş	1	%1,3
Kocaeli	1	%1,3
Ordu	1	%1,3
Sakarya	1	%1,3
Tokat	1	%1,3
Trabzon	1	%1,3
Van	1	%1,3
Iğdır	1	%1,3

1.2. Down Sendromlu Bireyle Yakınlık Dağılımı

Ankete katılanların büyük çoğunluğunu (%68,4) anneler oluşturmaktadır. Babalar %25 oranında temsil edilirken, kardeşler ve diğer yakınlar sınırlı bir katılım göstermiştir. Bu dağılım, anket bulgularının ağırlıklı olarak birincil bakım verenlerin deneyim ve gözlemlerini yansıttığını göstermektedir. Elde edilen veriler, Down sendromlu bireylerin seyahat süreçlerinde ailelerin üstlendiği aktif rolü ve destek ihtiyacını ortaya koymaktadır.





Yakınlık Türü	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Anne	52	%68,4
Baba	19	%25,0
Kardeş	4	%5,3
Diğer	1	%1,3

1.3. Down Sendromlu Bireylerin Yaş Aralığı Dağılımı

Katılımcıların en yoğun olduğu yaş grubu %25 ile 7–12 yaş aralığıdır. Bunu %23,7 ile 25 yaş ve üzeri bireyler izlemektedir. 18 yaş ve üzeri bireylerin toplam oranı %39,5'tir. Yetişkin yaş grubunun güçlü temsili, bağımsız seyahat hakkı ve destek mekanizmalarının erişkin bireyler açısından önemini ortaya koymaktadır.

Yaş Aralığı	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
7–12 yaş	19	%25,0
25 yaş ve üzeri	18	%23,7
18–25 yaş	12	%15,8
4–6 yaş	12	%15,8
12–17 yaş	9	%11,8
0–3 yaş	6	%7,9

Bu bölümde katılımcı profilinin ortaya konulmasının ardından, raporun ikinci bölümünde Down sendromlu bireylerle birlikte gerçekleştirilen seyahat deneyiminin aşamaları ayrıntılı biçimde incelenmektedir.



2. Ailelerin Down Sendromlu Bireyle Birlikte Seyahat Deneyiminin Değerlendirilmesi

Bu bölümde, Down sendromlu bireyle birlikte gerçekleştirilen hava yolu seyahatlerine ilişkin katılımcı deneyimleri ele alınmaktadır. Ailelerin ve yakınların seyahat sürecinin farklı aşamalarında yaşadıkları gözlemler; biletleme, havalimanı yönlendirme, güvenlik kontrolleri, bekleme alanları, uçuş deneyimi ve iniş sonrası destek süreçleri çerçevesinde değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, birlikte seyahat deneyiminde öne çıkan ihtiyaç alanlarını, destek mekanizmalarını ve iyileştirmeye açık noktaları ortaya koyarak erişilebilir ve kapsayıcı hizmet tasarımı için önemli bir perspektif sunmaktadır.

2.1. Biletleme ve Rezervasyon Sürecinin Değerlendirilmesi

Down sendromlu bireyle birlikte gerçekleştirilen seyahatlerde biletleme ve rezervasyon sürecine ilişkin katılımcı deneyimleri incelenmiştir. Öncelikle sürecin genel olarak zorluk içerip içermediğine dair nicel dağılım sunulmuş; ardından açık uçlu yanıtlar tematik olarak analiz edilerek yaşanan sorunların niteliği değerlendirilmiştir.

• Biletleme ve Rezervasyon Sürecinde Zorluk Durumu

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Hayır, sorun yaşamadım	58	%76,3
Evet, sorun yaşadım	18	%23,7
Toplam	76	%100

Katılımcıların %76,3'ü biletleme ve rezervasyon sürecinde sorun yaşamadığını belirtirken, %23,7'si bu süreçte zorluk yaşadığını ifade etmiştir. Bu bulgu, sürecin çoğunluk için işleyiş gösterdiğini ortaya koymakla birlikte, her dört katılımcıdan birinin rezervasyon aşamasında destek ihtiyacı yaşadığını göstermektedir.

• Sorun Yaşanan veya Süreci Kolaylaştıran Unsurlar

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Engelli indirim ve ücret uygulamaları	13	%31,7	Online indirim alınamaması, refakatçi indirim talebi, indirim şartlarının caydırıcı olması
Dijital sistem ve e-devlet sorunları	6	%14,6	Eski raporların sistemde görünmemesi, online check-in yapılamaması
Öncelik ve asistan ihtiyacı	5	%12,2	Öncelikli check-in, güvenlik kolaylığı, koltuk planlaması
Bilgi eksikliği ve yönlendirme yetersizliği	4	%9,8	Özel gereksinim bildirim sürecinin net olmaması
Sorun yaşamadım ancak destek de almadım	6	%14,6	Sürecin standart ilerlemesi
Henüz uçuş deneyimi yok	7	%17,1	Uçakla seyahat edilmemiş olması

Açık uçlu yanıtların analizi, yaşanan zorlukların en yoğun biçimde engelli indirim uygulamalarında toplandığını göstermektedir (%31,7). Özellikle online kanallarda indirimli bilet alınamaması, e-devlet sistemine eski tarihli raporların işlenmemesi ve refakatçi indirim konusundaki belirsizlikler yapısal bir ihtiyaç alanı olarak öne çıkmaktadır.





Dijital sistem kaynaklı teknik engeller (%14,6) ve öncelik/asistan hizmetlerine ilişkin beklentiler (%12,2) de dikkat çeken diğer alanlardır. Bu durum, sorunun yalnızca fiyat politikasıyla değil, süreç tasarımı ve erişilebilirlik altyapısıyla da ilişkili olduğunu göstermektedir. Öte yandan, katılımcıların %17,1'inin henüz uçuş deneyiminin bulunmaması, erişilebilirliğe ilişkin algının yalnızca yaşanan deneyimlerden değil, potansiyel ihtiyaç ve beklentilerden de etkilendiğini ortaya koymaktadır.

Rezervasyon süreci genel işleyiş açısından büyük ölçüde sorunsuz görünmekle birlikte, tematik analiz belirli yapısal alanlarda yoğunlaşan destek ihtiyacını ortaya koymaktadır. Özellikle engelli indirimi uygulamalarının sadeleştirilmesi, dijital doğrulama sistemlerinin erişilebilir hale getirilmesi ve özel gereksinim bildiriminin daha görünür biçimde tasarlanması, sürecin kapsayıcılığını güçlendirecek temel unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

Biletleme ve rezervasyon sürecinin önemli bir boyutunu dijital kanallar oluşturmaktadır. Bu nedenle bir sonraki bölümde web sitesi ve mobil uygulama deneyimleri ayrı bir başlık altında değerlendirilmiştir.

2.2. Dijital Kanallar ve Kullanıcı Deneyimi

Katılımcıların web sitesi ve mobil uygulamalara ilişkin deneyimleri ile dijital kanallarda yapılması gereken iyileştirmelere yönelik görüşleri birlikte değerlendirilmiştir.

• Web Sitesi ve Mobil Uygulamaları Kullanırken Zorluk Durumu

Katılımcıların web sitesi ve mobil uygulamalara ilişkin kullanım deneyimleri, dijital erişilebilirlik açısından değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda ailelerin web sitesi ve mobil uygulama kullanım sürecinde zorluk yaşayıp yaşamadıkları sorulmuştur.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Hayır	66	%86,8
Evet	10	%13,2
Toplam	76	%100

Katılımcıların %86,8'i web sitesi ve mobil uygulamaları kullanırken zorluk yaşamadığını belirtirken, %13,2'si dijital kanallarda zorlandığını ifade etmiştir. Bu sonuç, dijital platformların büyük ölçüde işlevsel olduğunu göstermekle birlikte, her sekiz katılımcıdan birinin erişilebilirlik veya kullanım açısından güçlük yaşadığını ortaya koymaktadır. Ailelerin süreçte yaşadıkları güçlükler ve süreci kolaylaştıran uygulamalara ilişkin görüşleri alınmış; elde edilen yanıtlar tematik olarak sınıflandırılarak analiz edilmiştir.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Engelli indirimi ve ücret uygulamaları	5	%22,7	İndirim uygulanmaması, zorunlu indirim talebi
Öncelik ve özel birim ihtiyacı	4	%18,2	Özel gereksinimli birey için ayrı danışma
Dijital erişilebilirlik ve yönlendirme	3	%13,6	Sadeleştirme ve erişilebilirlik eksikliği
Süreç belirsizliği	3	%13,6	İşlemlerin meşakkatli olması
Toplumsal yaklaşım	3	%13,6	Farkındalık ve saygı beklentisi
Özel gereksinim bildiriminin eksikliği	2	%9,1	Bilet alırken özel ibare olmaması



Sorun yaşamadım / kullanım olmadı	2	%9,1	Deneyim bulunmaması
-----------------------------------	---	------	---------------------

Yanıtlar, dijital süreçlerin yalnızca teknik bir kullanım deneyimi olarak değil; ücret politikaları, öncelik uygulamaları ve hizmet yaklaşımı ile birlikte değerlendirildiğini göstermektedir. Katılımcıların %22,7'si indirim uygulamalarına ilişkin beklentilerini dile getirirken, %18,2'si özel gereksinimli bireyler için ayrı bir danışma veya destek mekanizması ihtiyacını ifade etmiştir. Dijital erişilebilirlik ve yönlendirme eksikliği (%13,6) ile süreçlerin meşakkatli bulunması (%13,6), kullanıcı deneyimi tasarımı sadeleştirme ihtiyacına işaret etmektedir. Ayrıca toplumsal yaklaşım ve farkındalık beklentisine ilişkin ifadeler, seyahat deneyiminin yalnızca sistemsel değil, sosyal bir boyut taşıdığını ortaya koymaktadır. Bu bulgular, dijital ve idari süreçlerin kapsayıcı bir anlayışla yeniden ele alınmasının önemini göstermektedir.

• Dijital Kanallarda Yapılması Gereken İyileştirmelere İlişkin Görüşler

Katılımcılara, web sitesi ve mobil uygulamalarda erişilebilirliği ve kullanıcı deneyimini geliştirmek amacıyla hangi iyileştirmelerin yapılması gerektiği sorulmuştur. Açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmış ve ortak beklenti alanları belirlenmiştir.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Engelli indrimi ve ücret düzenlemeleri	11	%36,7	Online indirim, refakatçi için ücretsiz koltuk seçimi, indirim oranının artırılması
Dijital sistemin sadeleştirilmesi	6	%20,0	Daha basit arayüz, net ve kısa ifadeler, adım adım yönlendirme
Özel gereksinim bildirim alanı	4	%13,3	Engelli/refakatçi butonu, özel ibare eklenmesi
Hak temelli bilgilendirme ve farkındalık	4	%13,3	Haklara ilişkin bilgilendirme, toplumsal bilinçlendirme içerikleri
Teknik düzenlemeler	3	%10,0	Rapor yükleme alanı, online check-in erişimi
Görsel ve rehber içerik geliştirilmesi	2	%6,7	Piktogram, kısa video, sesli okuma özelliği

Yanıtlar, dijital kanallara ilişkin en yoğun beklentinin indirim uygulamalarının erişilebilir ve sade hale getirilmesi olduğunu göstermektedir (%36,7). Bu durum, kullanıcı deneyiminde ücret ve doğrulama süreçlerinin belirleyici bir rol oynadığını ortaya koymaktadır. Katılımcıların %20'si dijital arayüzün sadeleştirilmesini ve adım adım yönlendirme sunan bir tasarım yaklaşımını önermiştir. Özel gereksinim bildiriminin açık ve görünür bir alan üzerinden yapılabilmesi (%13,3) ile hak temelli bilgilendirmenin artırılması (%13,3) diğer dikkat çeken başlıklardır. Teknik düzenlemeler ve görsel rehber içeriklere ilişkin öneriler ise dijital erişilebilirliğin evrensel tasarım ilkeleri doğrultusunda geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Bu değerlendirmeler, dijital kanalların yalnızca satış ve işlem platformu olarak değil; aynı zamanda yönlendirici, destekleyici ve kapsayıcı bir hizmet alanı olarak yapılandırılması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Dijital süreçlerin ardından, seyahatin havalimanı aşamasında karşılaşılan deneyimler ele alınmıştır. Bu kapsamda ilk olarak güvenlik kontrol süreci incelenmiştir.

2.3. Havalimanı Güvenlik Sürecine İlişkin Deneyimler

• Güvenlik Kontrolleri Sırasında Zorluk Durumu





TÜRKİYE DOWN SENDROMU DERNEĞİ

Güvenlik kontrol süreçlerinin Down sendromlu bireyler ve aileleri açısından nasıl deneyimlendiğini değerlendirmek amacıyla katılımcılara bu aşamada zorluk yaşayıp yaşamadıkları sorulmuştur.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Hayır	56	%73,7
Evet	20	%26,3
Toplam	76	%100

Katılımcıların %73,7'si güvenlik kontrolleri sırasında zorluk yaşamadığını belirtirken, %26,3'ü bu süreçte güçlük yaşadığını ifade etmiştir. Bu oran, her dört katılımcıdan birinin güvenlik sürecinde destek veya iyileştirme ihtiyacı hissettiğini göstermektedir.

Katılımcılara güvenlik kontrolleri sırasında karşılaştıkları güçlükleri ayrıntılı olarak paylaşmaları istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılarak analiz edilmiştir.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Öncelik verilmemesi ve uzun bekleme	12	%25,0	Uzun sıra, öncelik hakkı tanınmaması
Fiziksel kontrol ve arama süreçleri	8	%16,7	Üst araması, random kontrol, kemer/ayakkabı çıkarma
Kalabalık ve çevresel stres faktörleri	7	%14,6	Gürültü, yoğunluk, huzursuzluk
Personel yaklaşımı ve iletişim	6	%12,5	Anlayış eksikliği, yeterli destek sunulmaması
Çocuğun davranışsal zorlukları	8	%16,7	Kaçma, sabırsızlık, talimatları algılamada zorlanma
Zorluk yaşamadım	7	%14,6	Sorun bildirilmemiş

Yanıtlar, güvenlik kontrollerinde en belirgin sorunun öncelik tanınmaması ve uzun bekleme süreleri olduğunu göstermektedir (%25,0). Katılımcılar, özellikle sıra bekleme süresinin Down sendromlu bireylerde kaygı, huzursuzluk ve davranışsal zorlanmalara yol açtığını ifade etmiştir. Fiziksel arama süreçleri ve standart kontroller (%16,7), üst araması ile kemer ve ayakkabı çıkarma uygulamaları birlikte değerlendirildiğinde, bireyler açısından zorlayıcı deneyimler olarak öne çıkmaktadır. Kalabalık ve gürültü (%14,6) çevresel stres faktörleri olarak belirtilmiş; personel yaklaşımı ve iletişime ilişkin ifadeler (%12,5) ise sürecin yalnızca prosedürel değil, aynı zamanda insani ve iletişim temelli bir boyut taşıdığını ortaya koymuştur. Ayrıca çocukların sabırsızlık, kaçma eğilimi ve talimatları algılamada zorlanma gibi davranışsal tepkileri (%16,7), güvenlik sürecinin özel gereksinimler gözetilerek planlanması gerektiğini göstermektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda, güvenlik sürecine ilişkin öncelikli iyileştirme alanları aşağıda sıralanmaktadır:

- ✓ **Öncelik ve Ayrı Geçiş Uygulaması:** Özel gereksinimli bireyler ve aileleri için güvenlik kontrollerinde öncelikli geçiş veya ayrı bir güvenlik hattı oluşturulması, uzun bekleme sürelerinden kaynaklanan stres ve huzursuzluğu azaltacaktır.
- ✓ **Personel Farkındalığı ve İletişim Eğitimi:** Güvenlik personeline Down sendromu ve diğer özel gereksinimler konusunda düzenli farkındalık eğitimi verilmesi; talimatların sakın, açık ve adım adım aktarılmasını sağlayacak standart bir iletişim yaklaşımının geliştirilmesi önerilmektedir.



TÜRKİYE
DOWN SENDROMU
DERNEĞİ

Adres: Merkez Mah. Birahane Sk. No.14 Bomonti, Şişli, İstanbul

Şube ve Temsilcilikler: Adana, Adıyaman, Ankara, Antalya, Eskişehir, İzmir, Kastamonu, Tokat, Manavgat

Telefon: 0850 303 21 03 - 0532 161 72 57 - 0216 456 31 34

ds@downturkiye.org / www.downturkiye.org



- ✓ **Fiziksel Kontrol Süreçlerinde Esneklik:** Standart arama, üst kontrolü ve kemer/ayakkabı çıkarma gibi uygulamalarda, özel gereksinimli bireylerin hassasiyetleri dikkate alınarak alternatif ve esnek uygulamaların geliştirilmesi süreci kolaylaştıracaktır.

2.4. Bekleme Alanlarının Uygunluğuna İlişkin Değerlendirme

Katılımcılara, havalimanı bekleme alanlarının gürültü, kalabalık ve özel alan ihtiyacı gibi unsurlar açısından uygunluğuna ilişkin görüşleri sorulmuştur.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Uygun	18	%23,7
Kısmen uygun	36	%47,4
Hiç uygun değil	22	%28,9
Toplam	76	%100

Katılımcıların yalnızca %23,7'si bekleme alanlarını uygun bulurken, %47,4'ü "kısmen uygun" değerlendirmesinde bulunmuştur. %28,9'luk kesim ise alanları hiç uygun bulmadığını ifade etmiştir. Bu dağılım, bekleme alanlarının Down sendromlu bireylerin ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılamadığını göstermektedir. "Kısmen uygun" oranının yüksekliği, mevcut düzenlemelerin yeterli görülmediğini ve iyileştirme potansiyelinin bulunduğunu ortaya koymaktadır.

Bekleme alanlarının geliştirilmesine yönelik somut ihtiyaçları belirlemek amacıyla katılımcılardan destek beklentilerini ayrıntılı biçimde ifade etmeleri istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Ayrı/sessiz bekleme alanı talebi	14	%25,5	Sessiz oda, duyuusal alan, özel salon
Öncelik ve ayrı alan kullanımı	9	%16,4	Öncelik tanınması, özel koltuk
Oturma alanı yetersizliği	10	%18,2	Yeterli koltuk olmaması
Gürültü ve kalabalık sorunu	8	%14,5	Yüksek ses, yoğunluk
Çocuklar için oyun/etkinlik alanı	6	%10,9	Oyun alanı, oyalayıcı etkinlik
Bilgilendirme ve destek	4	%7,3	Mail ile bilgilendirme, rehberlik
Olumsuz durum yaşamadım	4	%7,3	Sorun bildirilmemiş

Yanıtlar, bekleme alanlarında en belirgin ihtiyacın ayrı ve daha sakin bir alan oluşturulması olduğunu göstermektedir (%25,5). Özellikle duyuusal hassasiyetleri bulunan bireyler için gürültünün azaltıldığı ve kalabalıktan ayrıştırılmış alanların oluşturulması güçlü bir beklenti olarak öne çıkmaktadır. Oturma alanlarının yetersizliği (%18,2) ve öncelik uygulamasının eksikliği (%16,4), fiziksel düzenlemelerin kapsayıcılık açısından yetersiz bulunduğunu göstermektedir. Gürültü ve kalabalık (%14,5) ise kaygı ve huzursuzluğu artıran temel çevresel faktörler olarak ifade edilmiştir. Çocuklar için oyun veya oyalayıcı alan talebi (%10,9), bekleme sürecinin yalnızca fiziksel değil; psikososyal boyutunun da dikkate alınması gerektiğine işaret etmektedir.

Bu değerlendirmeler, bekleme alanlarının özel gereksinimli bireyleri ve duyuusal hassasiyetleri gözetilen bir tasarım anlayışıyla yeniden ele alınmasının önemini göstermektedir.



Havalimanı deneyiminin bir diğer önemli boyutu, öncelikli biniş ve destek hizmetlerine erişimdir. Bu aşamaya ilişkin katılımcı görüşleri aşağıda sunulmaktadır.

2.5. Öncelikli Biniş ve Destek Hizmetlerinden Yararlanma Durumu

Katılımcılara, öncelikli biniş ve havalimanı destek hizmetlerinden yararlanıp yararlanamadıkları sorulmuştur.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Hayır	52	%68,4
Evet	24	%31,6
Toplam	76	%100

Katılımcıların %68,4'ü öncelikli biniş ve destek hizmetlerinden yararlanamadığını belirtirken, %31,6'sı bu hizmetlerden faydalanabildiğini ifade etmiştir. Bu dağılım, her üç katılımcıdan yalnızca birinin öncelikli hizmetlere erişebildiğini göstermektedir.

Nicel bulguların ardından, katılımcılardan bu konudaki deneyimlerini ayrıntılı biçimde paylaşımları istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

• Öncelikli Biniş ve Destek Hizmetlerine İlişkin Deneyimler

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Öncelik tanınmaması / normal sıra	9	%23,7	Herkes gibi sırada bekleme
Bilgi eksikliği ve görünürlük sorunu	8	%21,1	Hak olduğunu bilmeme, sistemde görünmemesi
Sürecin önceden bildirim gerektirmesi	6	%15,8	Önceden talep edilmesi gerektiği
Kısmi veya zorlanarak hizmet alma	5	%13,2	Bekleme, kontenjan, gecikme
Olumlu deneyim	6	%15,8	Personelin yardımcı olması
Fiziksel erişim / yoğunluk sorunu	4	%10,5	Kalabalık, zaman baskısı, araç bekleme

Açık uçlu yanıtlar, öncelikli biniş ve destek hizmetlerinin uygulamada tutarlı ve görünür biçimde sunulmadığını göstermektedir. Katılımcıların önemli bir bölümü (%23,7) herkes gibi sırada beklediklerini ve herhangi bir öncelik tanınmadığını ifade etmiştir. Bilgi eksikliği (%21,1) dikkat çeken bir diğer başlıktır. Katılımcılar, bu hakkın varlığından haberdar olmadıklarını ya da sistemde görünür bir şekilde sunulmadığını belirtmiştir. Ayrıca bazı aileler, bu hizmetlerden yararlanabilmek için önceden bildirim yapılması gerektiğini sonradan öğrendiklerini ifade etmiştir. Bununla birlikte olumlu deneyim bildiren katılımcılar da bulunmaktadır (%15,8). Özellikle personelin bireysel çabası ve yönlendirmesi ile sürecin kolaylaştığı ifade edilmiştir. Ancak bu durum, sistematik bir uygulamadan ziyade kişisel inisiyatiflere dayalı bir destek algısı oluşturmaktadır. Elde edilen değerlendirmeler, öncelikli biniş ve destek hizmetlerinin daha görünür, standartlaştırılmış ve erişilebilir biçimde yapılandırılmasına ihtiyaç bulunduğunu göstermektedir.



- **Öncelikli Biniş ve Destek Hizmetlerine İlişkin İyileştirme Alanları**

- ✓ **Hizmetin Görünür ve Otomatik Tanımlanması**

Öncelikli biniş ve destek hizmetlerinin biletleme aşamasında açık biçimde sunulması ve sistem üzerinden kolayca seçilebilir hale getirilmesi önerilmektedir.

- ✓ **Haklara İlişkin Açık Bilgilendirme**

Bilet satın alma sonrası bilgilendirici e-posta veya mobil uygulama bildirimi ile ailelere mevcut destek hizmetlerinin net biçimde aktarılması sağlanmalıdır.

- ✓ **Uygulamada Standartlaşma**

Tüm havalimanlarında ve tüm uçuşlarda öncelik uygulamasının tutarlı şekilde hayata geçirilmesi, hizmetin kişisel inisiyatifte bağlı olmaktan çıkarılarak kurumsal bir standart haline getirilmesi gerekmektedir.

Anket çalışmamızda, uçuş öncesi süreçlerin ardından, seyahatin kabin içi aşamasına ilişkin deneyimler ele alınmıştır.

2.6. Kabin İçi Süreçte Yaşanan Zorluklar

Kabin içi süreçte Down sendromlu bireylerle birlikte seyahat eden ailelerin karşılaştıkları güçlükleri belirlemek amacıyla katılımcılardan deneyimlerini ayrıntılı biçimde paylaşmaları istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Koltuk yerleşimi ve erişim sorunu	7	%21,9	Ayrı koltuk verilmesi, arka sıralarda oturma, tuvalet erişimi
Gürültü ve çevresel faktörler	5	%15,6	Gürültü, basınç değişimi, kabin içi koku
Uzun süre hareketsiz kalma	4	%12,5	Yerinde duramama, hareket ihtiyacı
Sosyal baskı ve yolcu tepkileri	5	%15,6	Farklı bakışlar, rahatsızlık hissi
İletişim ve bilgilendirme	4	%12,5	Kabin içi bilgilendirmelerin hızlı ve sade olmaması
Bekleme ve süreç uzaması	4	%12,5	Boarding ve kalkış bekleme süresi
Olumsuz deneyim yaşamadım	3	%9,4	Sorun bildirilmemiş

Yanıtlar, kabin içi süreçte en belirgin zorlanma alanının koltuk yerleşimi ve fiziksel erişim olduğunu göstermektedir (%21,9). Özellikle ayrı koltuk verilmesi, arka sıralarda oturma nedeniyle tuvalete erişimin zorlaşması ve hareket alanının kısıtlı olması aileler açısından önemli bir sorun olarak ifade edilmiştir. Gürültü, basınç değişimi ve kabin içi ortam koşulları (%15,6), duyu hassasiyetleri olan bireyler için zorlayıcı olabilmektedir. Uzun süre hareketsiz kalma gerekliliği (%12,5) ise davranışsal zorlanmaları artırabilmektedir. Sosyal baskı ve diğer yolcuların tepkileri (%15,6), ailelerin kendilerini psikolojik olarak baskı altında hissetmelerine yol açmaktadır. Bu durum, seyahat deneyiminin yalnızca fiziksel değil, sosyal bir boyut taşıdığını göstermektedir. Kabin içi bilgilendirmelerin hızlı yapılması ve iletişimin yeterince sade olmaması (%12,5) da sürecin anlaşılabilirliğini etkileyen unsurlar arasında yer almaktadır. Kabin içi süreçlerin, özel gereksinimli bireylerin eşit ve güvenli seyahat hakkını destekleyecek biçimde planlanması önem taşımaktadır. Oturma düzeni, erişim kolaylığı ve iletişim yaklaşımı bu hakkın hayata geçirilmesinde belirleyici unsurlardır.



Kabin içi deneyimin önemli bir bileşeni de kabin ekibinin yaklaşımı ve farkındalık düzeyidir. Bu nedenle bir sonraki başlıkta personele ilişkin değerlendirmelere yer verilmiştir.

2.7. Kabin Ekibinin Farkındalığı ve Yaklaşımına İlişkin Görüşler

Kabin ekibinin Down sendromlu bireylere yönelik farkındalığı, yaklaşımı ve iletişim biçimi hakkında katılımcılardan deneyimlerini paylaşımları istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Farkındalık eksikliği / bilgi yetersizliği	16	%32,7	Özel eğitim yok, konuya hakim değiller
Nötr yaklaşım / standart hizmet	9	%18,4	Farklı bir uygulama yok
Olumlu ve ilgili yaklaşım	13	%26,5	Güler yüz, destekleyici tutum
Sistematiik değil bireysel çaba	6	%12,2	Kişisel iyi niyet
Öncelik ve tolerans beklentisi	5	%10,2	Ayrıcalık değil anlayış talebi

Yanıtlar, kabin ekibinin yaklaşımının büyük ölçüde bireysel tutuma bağlı olduğunu göstermektedir. Katılımcıların %32,7'si kabin ekibinin Down sendromu konusunda yeterli bilgi ve farkındalığa sahip olmadığını ifade etmiştir. Özellikle "özel bir bilgi yok", "farkında değiller" ve "eğitim almalılar" gibi ifadeler, sistematik bir eğitim ihtiyacına işaret etmektedir. Bununla birlikte %26,5 oranında olumlu deneyim bildirilmiş; kabin ekibinin güler yüzlü, ilgili ve destekleyici yaklaştığı ifade edilmiştir. Ancak bazı katılımcılar bu desteğin kurumsal bir uygulamadan ziyade kişisel iyi niyet çerçevesinde sunulduğunu belirtmiştir. %18,4'lük kesim ise özel bir yaklaşım gözlemlemediğini, standart yolcu hizmeti aldığını ifade etmiştir. Bu durum, eşit muamele ile özel gereksinimlerin gözetilmesi arasındaki dengenin net biçimde tanımlanmadığını göstermektedir. Bu bulgular, kabin ekiplerine yönelik özel gereksinimler konusunda yapılandırılmış farkındalık ve iletişim eğitimlerinin artırılmasının, yolcu deneyimini daha güvenli ve kapsayıcı hale getireceğini ortaya koymaktadır.

Seyahatin son aşaması olan iniş ve bagaj süreci, deneyimin bütüncül değerlendirilmesinde belirleyici bir rol oynamaktadır. Bu aşamaya ilişkin bulgular aşağıda sunulmuştur.

2.8. İniş ve Bagaj Süreçlerinde Destek Yeterliliği

Katılımcılara, uçuş sonrası iniş ve bagaj süreçlerinde sunulan destek hizmetlerinin yeterli olup olmadığı sorulmuştur. Cevaplar aşağıda sınıflandırılmıştır.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Evet	34	%44,7
Hayır	42	%55,3
Toplam	76	%100

Katılımcıların %55,3'ü iniş ve bagaj süreçlerinde sunulan desteği yeterli bulmadığını belirtmiştir. %44,7'lik kesim ise yeterli destek aldığını ifade etmiştir. Bu sonuç, uçuş sonrası sürecin önemli bir iyileştirme alanı olduğunu göstermektedir. Özellikle iniş sonrası yönlendirme, bagaj teslim süreci ve kalabalık alanlarda destek ihtiyacının daha görünür ve sistematik biçimde karşılanması gerektiği anlaşılmaktadır. İniş ve bagaj süreçleri, yolculuğun son aşaması olması nedeniyle yorgunluk ve duysal hassasiyetlerin arttığı bir dönemdir. Bu nedenle destek hizmetlerinin bu aşamada daha planlı ve erişilebilir biçimde sunulması, seyahat deneyiminin bütüncül olarak iyileştirilmesi açısından önem taşımaktadır.





İniş ve bagaj teslim süreçlerinde yaşanan deneyimleri daha ayrıntılı değerlendirmek amacıyla katılımcılardan görüşleri alınmış; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Destek eksikliği / öncelik olmaması	12	%29,3	Öncelik tanınmaması, yardım edilmemesi
Uzun bekleme ve süreç yavaşlığı	8	%19,5	Bagaj sırası, valiz gecikmesi
Fiziksel yük ve çoklu sorumluluk	7	%17,1	Çocuk + valiz + bebek arabası zorluğu
Personel sayısı / yapısal yetersizlik	5	%12,2	Personel azlığı, tesis eksikliği
Olumlu deneyim	6	%14,6	Yardım eden personel, profesyonel yaklaşım
Destek gerekmedi	3	%7,3	İhtiyaç bildirilmemiş

Yanıtlar, iniş ve bagaj süreçlerinde en belirgin zorlanma alanının destek eksikliği ve öncelik tanınmaması olduğunu göstermektedir (%29,3). Özellikle kalabalık ve yoğun bagaj alanlarında özel gereksinimli bireylerle birlikte hareket etmenin zorlaştığı ifade edilmiştir. Uzun bekleme süreleri (%19,5) ve sürecin yavaş ilerlemesi, bireylerde kaygı ve huzursuzluğu artırabilmektedir. Küçük çocuk, bebek arabası ve valizlerin aynı anda yönetilmesi gerekliliği (%17,1), fiziksel yükü artıran önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Personel sayısının yetersizliği ve havalimanı fiziksel koşullarına ilişkin değerlendirmeler, bu aşamanın yalnızca bireysel destekle değil, süreç tasarımı ve altyapı planlaması ile de ilişkili olduğunu göstermektedir. Bununla birlikte olumlu deneyimler de bildirilmiş; bazı durumlarda personelin kişisel çabası süreci kolaylaştırıcı rol oynamıştır. İniş ve bagaj aşaması, seyahatin son bölümü olması nedeniyle yorgunluk ve duyuşal hassasiyetlerin arttığı bir dönemdir. Bu nedenle bu aşamada sağlanacak planlı ve görünür destek, seyahat deneyiminin bütüncül değerlendirmesinde belirleyici bir rol oynamaktadır.

3. DOWN SENDROMLU BİREYLERİN BAĞIMSIZ SEYAHAT DENEYİMİ

3.1. Bağımsız Seyahat Deneyimi ve Mevcut Durum

Katılımcılara, Down sendromlu bireyin daha önce tek başına uçakla seyahat edip etmediği sorulmuştur. Gelen yanıtlar aşağıda sınıflandırılmıştır.

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Hayır	72	%94,7
Evet	4	%5,3
Toplam	76	%100

Katılımcıların %94,7'si Down sendromlu bireyin daha önce tek başına uçakla seyahat etmediğini belirtmiştir. Yalnızca %5,3'lük bir kesim bağımsız uçuş deneyimi olduğunu ifade etmiştir. Bu sonuç, bağımsız hava yolu seyahatinin Down sendromlu bireyler açısından oldukça sınırlı bir deneyim alanı olduğunu göstermektedir. Tek başına seyahat oranının düşüklüğü, mevcut sistemlerin bağımsızlığı destekleyecek şekilde yapılandırılmadığını ya da ailelerin bu konuda yeterli güven ve destek mekanizmasına sahip olmadığını düşündürmektedir. Bu bulgu, bir sonraki aşamada bağımsız seyahatin önündeki engellerin ve destek ihtiyacının ayrıntılı biçimde değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır.





Bağımsız seyahat deneyimi bulunmadığını belirten katılımcılardan gerekçelerini açıklamaları istenmiş; açık uçlu yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Yaşın küçük olması	28	%38,9	Bebek, 3–7 yaş aralığında olma
Bağımsızlık becerilerinin yetersizliği	11	%15,3	Tek başına hareket edememe, hazır olmama
Güvenlik ve kaygı	10	%13,9	Güvenememe, mağdur olma endişesi
İhtiyaç duyulmaması	8	%11,1	Gerek olmadığı, aileyle seyahat edilmesi
Fırsat/olanak eksikliği	6	%8,3	Ekonomik nedenler, seyahat edilmemesi
Sistem ve hizmet modeline güvensizlik	5	%6,9	Süreçlerin karmaşık olması
Diğer / belirsiz	4	%5,6	Net gerekçe belirtilmemesi

Yanıtlar incelendiğinde, katılımcıların bağımsız seyahat deneyiminin sınırlı olmasının en temel nedeninin yaş faktörü olduğu görülmektedir (%38,9). Bununla birlikte yalnızca yaş değil, bağımsız hareket becerilerine ilişkin değerlendirmeler (%15,3) ve güvenlik kaygıları (%13,9) da belirleyici unsurlar arasında yer almaktadır. “Hazır değil”, “tek başına yapamaz”, “güvenemem” gibi ifadeler, ailelerin hem bireysel becerilere hem de dış çevreye ilişkin endişelerini yansıtmaktadır. Sistemsel boyuta işaret eden yanıtlar (%6,9) ise dikkat çekicidir. Havalimanı ve uçuş süreçlerinin karmaşıklığı, refakatçisiz seyahate yönelik net bir modelin bulunmaması ve destek mekanizmalarının görünür olmaması, bağımsız seyahatin önünde yapısal bir engel olarak ifade edilmiştir. Ayrıca bazı katılımcılar bağımsız seyahate ihtiyaç duyulmadığını (%11,1) ya da henüz böyle bir fırsat oluşmadığını (%8,3) belirtmiştir. Bu durum, bağımsız seyahatin yalnızca bireysel kapasite değil, aynı zamanda fırsat ve ihtiyaç bağlamında da şekillendiğini göstermektedir. Bu bulgular, bağımsız seyahat deneyiminin sınırlı olmasının tek bir nedene dayanmadığını; gelişimsel, güvenlik temelli ve yapısal faktörlerin birlikte etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bir sonraki başlıkta, uygun destek sağlandığında bağımsız seyahatin mümkün olup olmadığına ilişkin değerlendirmeler ele alınacaktır.

3.2. Uygun Destekle Seyahat Değerlendirmesi

Katılımcılara, Down sendromlu bireylerin uygun destek mekanizmaları sağlandığında bağımsız seyahat edip edemeyeceği sorulmuştur. Yanıtlar aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

Yanıt	Katılımcı Sayısı	Yüzde (%)
Evet	45	%59,2
Kararsızım	21	%27,6
Hayır	10	%13,2
Toplam	76	%100

Katılımcıların %59,2’si uygun destek sağlandığında Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahat edebileceğini düşünmektedir. %27,6’lık kesim kararsız olduğunu belirtirken, %13,2’si bağımsız seyahatin mümkün olmadığı görüşündedir. Bu dağılım, mevcut durumda bağımsız seyahat deneyimi sınırlı olmasına rağmen (bkz. %5,3), ailelerin önemli bir bölümünün uygun destek mekanizmalarıyla bunun mümkün olabileceğine inandığını göstermektedir. Kararsızlık oranının yüksekliği ise bağımsız seyahat konusundaki güvenin doğrudan destek sistemlerinin niteliğiyle ilişkili olduğunu düşündürmektedir. Bağımsız seyahatin mümkün olmadığını düşünen kesim sınırlı olmakla birlikte, bu görüşlerin temelinde güvenlik kaygıları, bireysel beceri düzeyine ilişkin değerlendirmeler ve mevcut





hizmet modeline duyulan güvensizlik yer alabileceği değerlendirilmektedir. Bu bulgu, bağımsız seyahatin yalnızca bireysel kapasite meselesi değil; aynı zamanda uygun destek, yapılandırılmış hizmet modeli ve sistem tasarımıyla doğrudan ilişkili bir konu olduğunu ortaya koymaktadır.

Bir sonraki başlıkta, bağımsız seyahatin önündeki en büyük engeller ayrıntılı olarak ele alınacaktır.

3.3. Bağımsız Seyahatin Önündeki Engeller

Bağımsız seyahatin mümkün olup olmadığına ilişkin değerlendirmelerin ardından, katılımcılara bu potansiyelin hayata geçirilmesini zorlaştıran başlıca engeller sorulmuştur. Verilen yanıtlar, bağımsız seyahatin yalnızca bireysel bir yeterlilik meselesi olmadığını; aynı zamanda sistem, hizmet tasarımı ve güven ortamı ile doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir.

Katılımcılar birden fazla seçenek işaretleyebilmiştir.

Tema	İşaretleme Sayısı	Oran (%)
Havalimanı süreçlerinin karmaşıklığı	72	%17
Ailenin kaygı ve güvenlik endişesi	70	%16,7
Havalimanında destek personeli sağlanmaması	65	%15,5
Personelin bilgisinin yetersiz olması	63	%15
Güvenlikten geçiş süreçleri	55	%13
Havayollarının refakatçisiz uçuşa izin vermemesi	47	%11
Down sendromlu bireyin öğrenme sorunu	33	%7,8
Dijital sistemlerin erişilebilir olmaması	15	%3,5
Diğer	3	%0,7

Engeller incelendiğinde, en sık vurgulanan başlığın havalimanı süreçlerinin karmaşıklığı olduğu görülmektedir. Yönlendirmelerin çok aşamalı olması, güvenlik ve geçiş noktalarının belirsizliği ve sürecin öngörülebilir olmaması, bağımsız hareketi zorlaştıran unsurlar arasında yer almaktadır. Ailelerin kaygı ve güvenlik endişesi ise neredeyse aynı düzeyde bir engel olarak öne çıkmaktadır. Bu bulgu, bağımsız seyahatin yalnızca teknik düzenlemelerle değil; güven veren, yapılandırılmış ve net bir destek modeliyle mümkün olabileceğini göstermektedir. Destek personeli eksikliği ve personelin konuya ilişkin bilgi yetersizliği birlikte değerlendirildiğinde, insan faktörünün belirleyici olduğu anlaşılmaktadır. Bu durum, bağımsız seyahatin kişisel inisiyatiflere değil, kurumsal standartlara dayanması gerektiğine işaret etmektedir. Güvenlik süreçleri ve refakatçisiz uçuş politikaları ise doğrudan kurumsal düzenlemelerle bağlantılı yapısal engeller olarak dikkat çekmektedir. Dikkat çekici biçimde, bireyin öğrenme veya bilişsel özellikleri toplam engeller içinde daha sınırlı bir paya sahiptir. Katılımcıların değerlendirmeleri, bağımsız seyahatin önündeki bariyerlerin büyük ölçüde sistem tasarımı ve hizmet modeliyle ilişkili olduğunu göstermektedir.

3.4. Down Sendromlu Bireylere yönelik Bilet ve Rezervasyon Süreçlerinde Alan Bazlı Erişilebilirlik

Alan	Erişilebilir (%)	Kısmen Erişilebilir (%)	Hiç Erişilebilir Değil (%)
Kolay anlaşılır bilgi	7 (%9,2)	34 (%44,7)	35 (%46,1)
Görsel ve sade anlatım	8 (%10,5)	36 (%47,4)	32 (%42,1)
Telefonla destek	11 (%14,5)	36 (%47,4)	29 (%38,2)
Özel destek talebi oluşturma	12 (%15,8)	35 (%46,1)	29 (%38,2)
Refakatçi / destek personeli	15 (%19,7)	33 (%43,4)	28 (%36,8)





Alanlar birlikte incelendiğinde, bilet ve rezervasyon süreçlerinin bağımsız kullanım açısından güçlü bir erişilebilirlik düzeyine sahip olmadığı görülmektedir. Öne çıkan eğilimler:

- Tam erişilebilirlik oranı tüm alanlarda %20'nin altındadır.
- En düşük erişilebilirlik oranı "Kolay anlaşılır bilgi" (%9,2) alanındadır.
- En görece yüksek erişilebilirlik ise refakatçi/destek personeli (%19,7) alanında görülmektedir.
- "Kısmen erişilebilir" oranları tüm başlıklarda %43–47 aralığında yoğunlaşmaktadır.
- "Hiç erişilebilir değil" oranları ise özellikle bilişsel içerik alanlarında (%42–46 bandında) dikkat çekicidir.

Bu dağılım, sistemin tamamen kapalı olmadığını; ancak bağımsız kullanıcıyı merkeze alan bir tasarım yaklaşımıyla kurgulanmadığını göstermektedir. Dijital arayüzler, bilgi sunumu ve destek mekanizmaları hâlen refakatçi varsayımı üzerinden işlemektedir.

Bir sonraki bölümde bağımsız seyahat için rezervasyon süreçlerindeki ihtiyaçlar incelenecektir.

Bağımsız seyahatin yalnızca mevcut sistemlerin erişilebilirliği ile değil, aynı zamanda dijital araçların nasıl tasarlandığı ile de doğrudan ilişkili olduğu görülmektedir. Bu kapsamda katılımcılara, bir sonraki soruda Down sendromlu bireylerin bilet ve rezervasyon süreçlerini kendi başlarına yürütebilmeleri için dijital araçların hangi özelliklere sahip olması gerektiği sorulmuştur. Birden fazla seçeneğin işaretlenebildiği bu soruda, tasarım önceliklerine ilişkin eğilimler analiz edilmiştir.

Tasarım Özelliği	Katılımcı sayısı	%
Kolay okunan ve sade dil	60	%78,9
Adım adım yönlendirme	57	%75,0
Görseller ve videolu anlatım	49	%64,5
Sesli anlatım	44	%57,9
Dijitalde destek personeline erişim	38	%50,0
Ek ürün satışı olmamalı	29	%38,2
Ekran bekleme süresi uzun olmalı	31	%40,8

Yanıtlar açık biçimde göstermektedir ki bağımsız seyahat için en kritik kolay okunan ve sade dil (%78,9) adım adım yönlendirmedir. (%75,0) Bu iki başlık birlikte değerlendirildiğinde, katılımcıların sistemden "daha fazla özellik" değil, daha az karmaşıklık talep ettiği görülmektedir. Görsel ve videolu anlatım (%64,5) ile sesli anlatım (%57,9) oranları, çoklu duyuşsal tasarımın önemli olduğunu göstermektedir. Bu da özel gereksinimli bireylere yönelik bir arayüz ihtiyacına işaret etmektedir. Dijitalde destek personeline erişim (%50) talebi ise sistemin tamamen otomatik değil, gerektiğinde insan teması sunan hibrit bir model olması gerektiğini düşündürmektedir. Ek ürün satışı olmamalı (%38,2) yanıtı dikkat çekicidir. Katılımcılar, karmaşık süreçlerinin bağımsız kullanım açısından kafa karıştırıcı olduğunu ifade etmektedir. Genel tablo, bağımsız seyahatin önündeki temel engelin teknik erişim değil; tasarım olduğunu göstermektedir.

3.5. Down Sendromlu Bireylerin Bağımsız Seyahati İçin Hizmet İhtiyaç Analizi

Bu bölümde katılımcılara, Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahat edebilmesi için belirli hizmetlere ne düzeyde ihtiyaç duydukları sorulmuştur.





TÜRKİYE DOWN SENDROMU DERNEĞİ

Hizmet Alanı	Çok ihtiyaç duyuyorlar	Kısmen ihtiyaç duyuyorlar	Hiç ihtiyaç duymuyorlar
Kolay yönlendirme ve işaretler	%81,6 (62 kişi)	%17,1 (13 kişi)	%1,3 (1 kişi)
Görsel anlatım	%75,0 (57 kişi)	%23,7 (18 kişi)	%1,3 (1 kişi)
Bekleme sırasında destek	%72,4 (55 kişi)	%25,0 (19 kişi)	%2,6 (2 kişi)
Kaygı azaltıcı uygulamalar	%69,7 (53 kişi)	%27,6 (21 kişi)	%2,6 (2 kişi)
Destek personeli	%64,5 (49 kişi)	%34,2 (26 kişi)	%1,3 (1 kişi)
Sessiz ve güvenli alan	%52,6 (40 kişi)	%42,1 (32 kişi)	%5,3 (4 kişi)

Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahat edebilmesi için hangi hizmetlere ihtiyaç duyulduğu sorulduğunda, katılımcıların yanıtları bağımsızlığın öncelikle sistem tasarımıyla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. En yüksek ihtiyaç oranı kolay yönlendirme ve işaretlerde görülmüş (%81,6 “çok ihtiyaç”), bunu görsel anlatım (%75) ve bekleme sürecinde destek (%72,4) izlemiştir. Kaygı azaltıcı uygulamalar (%69,7) ve destek personeli (%64,5) de yüksek oranlarda gerekli görülmektedir. Katılımcıların neredeyse tamamı tüm hizmetler için en az kısmen ihtiyaç bulunduğunu belirtmiştir. Bu dağılım, bağımsız seyahatin yalnızca refakatçi desteğiyle değil; sade, öngörülebilir ve yapılandırılmış bir hizmet ortamıyla mümkün olabileceğine işaret etmektedir. Özellikle yönlendirme, görsel destek ve süreç yönetimi alanlarında yapılacak düzenlemeler bağımsızlığı doğrudan etkileyen unsurlar olarak öne çıkmaktadır.

Belirtilen ihtiyaç alanlarının ardından katılımcılara, Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahat edebilmesi için havalimanında nasıl bir hizmet modelinin oluşturulması gerektiği sorulmuştur. Bu soruyla amaç, yalnızca destek ihtiyacını değil; bu desteğin nasıl yapılandırılması gerektiğine ilişkin beklentileri ortaya koymaktır. Katılımcı yanıtları, bağımsızlığı destekleyen hizmet modelinin niteliğine dair önemli ipuçları sunmaktadır. Yanıtlar ortak vurgularına göre tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)	İçerik Özeti
Birebir destek/ refakatçi	21	%50,0	Refakatçi veya bire bir destek personeli ile sürecin yürütülmesi
Süreç boyunca uçtan uca eşlik (karşılama–binış–iniş–teslim)	12	%28,6	Girişten uçak kapısına ve varışta çıkışa kadar aynı ya da koordineli destek
Eğitilmiş/bilgilendirilmiş personel ihtiyacı	9	%21,4	Özel gereksinim konusunda bilgili, anlayışlı, farkındalığı yüksek personel
Görsel/sade yönlendirme ve işaretleme	6	%14,3	Yer çizgileri, renkli yönlendirme, görsel destekler, işaret dili vb.
Özel alan / güvenli-sakin ortam ihtiyacı	2	%4,8	Kalabalık ve gürültünün azaltıldığı, güvenli alan vurgusu
Bağımsızlık uygun değil / tek başına zor	2	%4,8	Kalabalık ve karmaşıklık nedeniyle tek başına seyahatin riskli görülmesi
Destekli bağımsızlık yaklaşımı	1	%2,4	Refakatli taşıma yerine, gerektiğinde devreye giren görünür ama baskın olmayan destek

Yanıtlarda en güçlü vurgu, birebir destek/ refakatçi ihtiyacında yoğunlaşmaktadır (21 katılımcı). Bununla birlikte önemli bir grup, desteğin “anlık” değil uçtan uca bir süreç yönetimi olarak kurgulanmasını (karşılama–yönlendirme–binış–iniş–teslim) gerekli görmektedir (12 katılımcı). Ayrıca



TÜRKİYE
DOWN SENDROMU
DERNEĞİ

Adres: Merkez Mah. Birahane Sk. No.14 Bomonti, Şişli, İstanbul

Şube ve Temsilcilikler: Adana, Adıyaman, Ankara, Antalya, Eskişehir, İzmir, Kastamonu, Tokat, Manavgat

Telefon: 0850 303 21 03 - 0532 161 72 57 - 0216 456 31 34

ds@downturkiye.org / www.downturkiye.org



personelin özel gereksinim farkındalığı ve sade/görsel yönlendirme talepleri, bağımsız seyahatin yalnızca fiziksel erişilebilirlikle değil, süreç tasarımı ve hizmet yaklaşımıyla da doğrudan ilişkili olduğunu göstermektedir. Az sayıda katılımcı ise havalimanı kalabalığı ve karmaşıklığı nedeniyle tek başına seyahati uygun bulmadığını ifade etmiştir. Hizmet modeline yönelik bu öneriler, bağımsız seyahatin havalimanı içinde “destekle mümkün” görüldüğünü ortaya koymaktadır. Bu çerçevede bir sonraki adım olarak, güvenlik kontrolü süreçlerinin bağımsız seyahat açısından ne kadar uygun görüldüğü ve hangi uyarlamalara ihtiyaç duyulduğu değerlendirilmiştir.

3.6. Down Sendromlu Bireylerin Bağımsız Seyahati İçin Güvenlik Kontrollerinin Değerlendirilmesi

Katılımcılara Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahati için güvenlik süreçlerinin uygun olup olmadığı sorulmuştur. Cevaplar aşağıda sınıflandırılmıştır.

Yanıt	Kişi Sayısı	Yüzde (%)
Hayır	33 kişi	%43,4
Kısmen	28 kişi	%36,8
Evet	15 kişi	%19,7

Katılımcıların %43,4'ü güvenlik kontrol süreçlerini Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahati açısından uygun bulmamaktadır. %36,8'i süreçlerin kısmen uygun olduğunu belirtirken, yalnızca %19,7'lik bir kesim mevcut uygulamaları yeterli görmektedir. Bu dağılım, güvenlik kontrolünün bağımsız seyahatin en kırılgan aşamalarından biri olarak değerlendirildiğini göstermektedir. Özellikle “kısmen” yanıtlarının yüksekliği, süreçlerin tamamen reddedilmediğini ancak ciddi uyarlamalara ihtiyaç duyulduğunu düşündürmektedir.

Katılımcılara güvenlik kontrol süreçlerinin daha erişilebilir hale getirilmesi için nelerin gerekli olduğu sorulmuş ve gelen yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır.

Tema	Katılımcı Sayısı	Oran (%)
Birebir destek / refakatçi eşliği	16	%27,6
Eğitimli / farkındalıklı personel	14	%24,1
Ayrı geçiş / öncelik / VIP benzeri uygulama	12	%20,7
Sadeleştirilmiş ve net talimatlar	9	%15,5
Duyusal düzenleme (kalabalık/gürültü azaltımı)	5	%8,6
Mümkün değil / uygun değil görüşü	2	%3,4

Katılımcı önerileri incelendiğinde, güvenlik kontrol süreçlerinin Down sendromlu bireyler için en zorlayıcı aşamalardan biri olarak görüldüğü anlaşılmaktadır. En sık dile getirilen çözüm önerisi, güvenlik sürecinin birebir destek veya refakatçi eşliğinde yürütülmesidir. Bununla birlikte, personelin özel gereksinimli bireyler konusunda eğitimli ve farkındalık sahibi olması gerektiği vurgusu da yüksek orandadır. Ayrı geçiş noktası, öncelikli sıra veya VIP benzeri uygulamalar da dikkat çeken öneriler arasındadır. Bu talepler, sürecin hızlandırılmasından çok, kalabalık ve zaman baskısının azaltılması ihtiyacına işaret etmektedir. Yanıtlarda ayrıca talimatların sadeleştirilmesi, görsel destek kullanımı ve duyusal yükün azaltılması gibi bilişsel erişilebilirlik unsurları öne çıkmaktadır. Genel tablo, güvenlikten taviz verilmesini değil; sürecin daha öngörülebilir, sakın ve anlaşılır hale getirilmesini talep etmektedir. Katılımcılar güvenlik uygulamasının kaldırılmasını değil, uyarlanmasını önermektedir.



3.7. Down Sendromlu Bireylerin Bağımsız Seyahati İçin Uçuş Sırasında İhtiyaç Duyulan Destekler

Down sendromlu bireylerin uçuş sürecinde hangi desteklere ne düzeyde ihtiyaç duyduklarını anlamak amacıyla katılımcılara beş farklı destek alanı sorulmuştur. Aşağıdaki tablo, her bir destek başlığı için verilen yanıtların kişi sayısı ve yüzde dağılımını göstermektedir.

Destek Alanı	Çok İhtiyaç (%)	Kısmen İhtiyaç (%)	Hiç İhtiyaç (%)
Eğitimli kabin ekibi	55 (%72,4)	20 (%26,3)	1 (%1,3)
Görsel ve sade anlatım	58 (%76,3)	16 (%21,1)	2 (%2,6)
Yolculuk sürecinin açıklanması	60 (%78,9)	13 (%17,1)	3 (%3,9)
Kaygı durumunda destek	57 (%75,0)	18 (%23,7)	1 (%1,3)
Bireysel takip	46 (%60,5)	28 (%36,8)	2 (%2,6)

Uçuş sırasında destek ihtiyacının yüksek düzeyde olduğu açık biçimde görülmektedir. Özellikle yolculuk sürecinin açıklanması, görsel ve sade anlatım ile kaygı durumunda destek başlıklarında “çok ihtiyaç” oranları %75’in üzerindedir. Bu durum, uçuş deneyiminin yalnızca fiziksel değil; bilişsel ve duygusal olarak da yapılandırılmış bir destek gerektirdiğini göstermektedir. Eğitimli kabin ekibine duyulan yüksek ihtiyaç, havayolu personelinin engellilik farkındalığı ve iletişim becerilerinin kritik olduğunu ortaya koymaktadır. Bireysel takip başlığında ise “kısmen ihtiyaç” oranının görece yüksek olması, her bireyin aynı yoğunlukta destek gerektirmediğini; ancak sistematik ve erişilebilir bir desteğin hazır bulunmasının önemli olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, uçuş sürecinde destekli bağımsızlık yaklaşımının güçlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bir sonraki bölümde, uçuş deneyiminin genel olarak daha kapsayıcı ve erişilebilir olmasının değerlendirilmesi için kabin ekibi değerlendirilecektir.

3.8. Kabin Ekibinin Down Sendromu Farkındalığı

Katılımcılara Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahat edebilmesi açısından kabin ekibinin farkındalık düzeyinin yeterli olup olmadığı katılımcılara sorulmuştur. Yanıtların dağılımı aşağıda yer almaktadır.

Değerlendirme	Kişi Sayısı	%
Evet	5	%6,6
Kısmen	29	%38,2
Hayır	42	%55,3

Katılımcıların yarısından fazlası (%55,3) kabin ekibinin Down sendromu farkındalığını yeterli bulmadığını belirtmiştir. “Kısmen yeterli” diyenlerin oranı %38,2’dir. Farkındalığı yeterli bulanların oranı ise yalnızca %6,6’dır. Bu tablo, uçuş sırasında destek ihtiyacının yüksek bulunması ile birlikte değerlendirildiğinde, kabin ekibine yönelik özel eğitim ve farkındalık çalışmalarının güçlendirilmesi gerektiğini açık biçimde göstermektedir.

3.9. Down Sendromlu Bireylerin Bağımsız Seyahate Hazırlığı İçin Önerilen Destek Modelleri

Bağımsız seyahatin yalnızca uçuş anındaki destekle değil, seyahat öncesi hazırlık süreci ve yapılandırılmış hizmet modeliyle mümkün olabileceği değerlendirilmektedir. Bu kapsamda katılımcılardan, Down sendromlu bireylerin bağımsız seyahate hazırlanabilmesi ve bu deneyimin güvenli biçimde sürdürülebilmesi için gerekli destek modellerine ilişkin görüşleri alınmıştır. Yanıtlar tematik olarak sınıflandırılmıştır:





Tema	Kişi Sayısı	%
Destek personeli / birebir rehberlik	37	%48,7
Havalimanı tanıtım / hazırlık eğitimleri	18	%23,7
Dijital eğitim içerikleri	14	%18,4
Deneme uçuşu / simülasyon	6	%7,9
Refakatçi desteği	9	%11,8
Süreçlerin sadeleştirilmesi / öngörülebilirlik	7	%9,2
Ücret indirimi / ücretsiz destek	3	%3,9
Diğer (farkındalık, sertifikasyon vb.)	2	%2,6

Yanıtlar, bağımsız seyahatin “desteksiz bırakma” olarak değil; yapılandırılmış, görünür ve gerektiğinde devreye giren bir destek sistemiyle mümkün görüldüğünü ortaya koymaktadır. Katılımcıların yaklaşık yarısı doğrudan destek personeline vurgu yapmıştır. Bununla birlikte hazırlık eğitimleri, dijital içerikler ve simülasyon önerileri birlikte değerlendirildiğinde, seyahatin yalnızca uçuş anına değil; seyahat öncesi deneyimleme ve öğrenme sürecine odaklanması gerektiği anlaşılmaktadır. Bu bulgular, bağımsız seyahatin çok boyutlu bir hazırlık modeli gerektirdiğini; personel eğitimi, bilişsel erişilebilirlik ve deneyim temelli uygulamaların birlikte tasarlanması önem taşıdığını göstermektedir.

4. GENEL DEĞERLENDİRME VE SONUÇ

Bu rapor kapsamında elde edilen bulgular, Down sendromlu bireylerin hava yolu seyahat süreçlerinde yaşadıkları deneyimlerin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu açık biçimde ortaya koymaktadır. Seyahat deneyimi yalnızca uçuş anıyla sınırlı değildir; biletleme ve rezervasyondan dijital kanallara, havalimanı yönlendirmelerinden güvenlik kontrollerine, bekleme alanlarından kabin içi iletişime ve iniş sonrası destek süreçlerine kadar bütüncül bir sistem tasarımı gerektirmektedir. Nicel veriler incelendiğinde, birçok başlıkta “kısmen uygun” veya “kısmen yeterli” yanıtlarının yüksek oranda olduğu görülmektedir. Bu durum, mevcut sistemin tamamen erişilemez olmadığını; ancak bağımsızlığı merkeze alan bir tasarım anlayışıyla kurgulanmadığını göstermektedir. Özellikle kolay anlaşılır bilgi sunumu, görsel ve sade anlatım, özel gereksinim bildiriminin görünürlüğü ve öncelikli hizmetlerin standartlaşması alanlarında belirgin iyileştirme ihtiyacı bulunmaktadır.

Bağımsız seyahat deneyiminin mevcut durumda oldukça sınırlı olması (%5,3), sistemin bağımsızlığı destekleyecek biçimde yapılandırılmadığını düşündürmektedir. Bununla birlikte katılımcıların %59,2'sinin uygun destek mekanizmaları sağlandığında bağımsız seyahatin mümkün olabileceğini ifade etmesi, güçlü bir potansiyele işaret etmektedir. Bu bulgu, sorunun bireysel kapasiteden ziyade hizmet modeli ve güven ortamıyla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bağımsız seyahatin önündeki en büyük engeller; havalimanı süreçlerinin karmaşıklığı, ailelerin güvenlik kaygıları, destek personeli eksikliği ve personel farkındalığının yetersizliği olarak öne çıkmaktadır. Dikkat çekici biçimde, bireyin öğrenme özellikleri en temel engel olarak görülmemektedir. Bu durum, sistem tasarımının dönüştürülmesi halinde bağımsızlığın güçlenebileceğini göstermektedir. Uçuş sürecine ilişkin bulgular, özellikle görsel ve sade anlatım, yolculuk sürecinin açıklanması, kaygı durumunda destek ve eğitilmiş kabin ekibi ihtiyacının yüksek olduğunu göstermektedir.

Kabin ekibinin farkındalık düzeyinin yetersiz bulunduğu oran (%55,3) ile uçuş sırasında destek ihtiyacının yüksekliği birlikte değerlendirildiğinde, personel eğitimlerinin kurumsal standart haline getirilmesi gerektiği anlaşılmaktadır. Hizmet modeli önerileri incelendiğinde, bağımsızlığın “desteksiz bırakma” anlamına gelmediği; aksine yapılandırılmış, görünür ve gerektiğinde devreye giren bir destek sistemiyle mümkün görüldüğü anlaşılmaktadır. Katılımcıların önemli bir bölümü birebir destek personeli, uçtan uca eşlik sistemi, hazırlık eğitimleri ve dijital rehberlik mekanizmaları önermiştir. Bu yaklaşım, “destekli bağımsızlık” modelinin geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir.





TÜRKİYE DOWN SENDROMU DERNEĞİ

Genel olarak bulgular; erişilebilirliğin yalnızca fiziksel düzenlemelerle değil, bilişsel erişilebilirlik, duyuşsal hassasiyetlerin gözetilmesi, sadeleştirilmiş süreç tasarımı ve insan odaklı hizmet yaklaşımıyla mümkün olacağını ortaya koymaktadır. Down sendromlu bireylerin bağımsız ve güvenli hava yolu seyahati, bireysel bir ayrıcalık değil; eşit yurttaşlık hakkının bir uzantısıdır. Bu raporda sunulan veriler, havacılık sektöründe kapsayıcı ve özel gereksinimli bireylere yönelik uygulamaların geliştirilmesi için somut bir yol haritası sunmaktadır. Türkiye Down Sendromu Derneği olarak; erişilebilir, öngörülebilir ve destekleyici bir hava yolu hizmet modelinin tüm paydaşların iş birliğiyle mümkün olduğuna inanıyor; bu raporun politika geliştirme, hizmet tasarımı ve kurumsal dönüşüm süreçlerine katkı sunmasını temenni ediyoruz.



**TÜRKİYE
DOWN SENDROMU
DERNEĞİ**

Adres: Merkez Mah. Birahane Sk. No.14 Bomonti, Şişli, İstanbul

Şube ve Temsilcilikler: Adana, Adıyaman, Ankara, Antalya, Eskişehir, İzmir, Kastamonu, Tokat, Manavgat

Telefon: 0850 303 21 03 - 0532 161 72 57 - 0216 456 31 34

ds@downturkiye.org / www.downturkiye.org