

**MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**MARMARİS'TEKİ OTEL İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ
TURİZMİNE BAKIŞI**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

VİLDAN ATAK

PROF. DR. ERDOĞAN GAVCAR

HAZİRAN, 2008

MUĞLA

**MUĞLA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

**MARMARİS'TEKİ OTEL İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ
TURİZMİNE BAKIŞI**

VİLDAN ATAK

**Sosyal Bilimler Enstitüsü'nce
“Yüksek Lisans”
Diploması Verilmesi İçin Kabul Edilen Tezdir.**

**Tezin Enstitüye Verildiği Tarih :
Tezin Sözlü Savunma Tarihi : 30.06.2008**

**Tez Danışmanı : Prof. Dr. Erdoğan Gavcar
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Aytekin Fırat
Jüri Üyesi : Yrd. Doç. Dr. Mehmet Marangoz
Enstitü Müdürü : Prof. Dr. Aslan Eren**

HAZİRAN, 2008

MUĞLA

TUTANAK

Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nün/...../..... tarih ve sayılı toplantısında oluşturulan jüri, Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin maddesine göre, Anabilim Dalı Doktora öğrencisi Vildan ATAK'ın "Marmaris'teki Otel İşletmelerini Bedensel Engelli Turizmine Bakışı" adlı tezini incelemiş ve aday/...../..... tarihinde saat 'da jüri önünde tez savunmasına alınmıştır.

Adayın kişisel çalışmaya dayanan tezini savunmasından sonra dakikalık süre içinde gerek tez konusu, gerekse tezin dayanağı olan anabilim dallarından sorulan sorulara verdiği cevaplar değerlendirilerek tezin olduğuna ile karar verildi.

Tez Danışmanı

Prof.Dr. Erdoğan GAVCAR

Üye

Üye

Üye

YEMİN

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurulmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin “Kaynakça” da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../.....

Vildan ATAK

YÜKSEKÖĞRETİM KURULU DOKÜMANTASYON MERKEZİ
TEZ VERİ GİRİŞ FORMU

YAZARIN

Soyadı : ATAK

Adı : Vildan

Kayıt No:

TEZİN ADI

Türkçe : Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı

Y. Dil : The angle of views of the hotels of Marmaris about the tourism of phisically disabled

TEZİN TÜRÜ:

Yüksek Lisans

TEZİN KABUL EDİLDİĞİ

Üniversite : Muğla Üniversitesi

Fakülte : İktisadi ve idari bilimler Fakültesi

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü

Diğer Kuruluşlar :

Tarih :

TEZ YAYINLANMIŞSA

Yayınlayan :

Basım Yeri :

Basım Tarihi :

ISBN :

TEZ YÖNETİCİSİNİN

Soyadı, Adı :GAVCAR, Erdoğan

Ünvanı : Prof. Dr.

TEZİN YAZILDIĞI DİL : Türkçe

TEZİN SAYFA SAYISI:

TEZİN KONUSU (KONULARI) :

1. Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı
2. Engelli Turizmi
3. Turizmi Bedensel Engellilere Açmak

TÜRKÇE ANAHTAR KELİMELEER :

1. Bedensel Engelli
2. Turizm
3. Anket
4. Ki-Kare Testi
5. Varyans Analizi

İNGİLİZCE ANAHTAR KELİMELEER:

1. Disabled
2. Tourism
3. Survey
4. Khi-Square Test
5. Analysis of Variance

- 1- Tezimden fotokopi yapılmasına izin vermiyorum
- 2- Tezimden dipnot gösterilmek şartıyla bir bölümünün fotokopisi alınabilir
- 3- Kaynak gösterilmek şartıyla tezimin tamamının fotokopisi alınabilir

Yazarın İmzası :

Tarih :/...../.....

TEŞEKKÜR

Yüksek Lisans tez çalışmam boyunca yardımlarını ve hoşgörüsünü esirgemeyen danışman hocam Sayın Prof. Dr. Erdoğan GAVCAR'a en içten teşekkürlerimi sunarım. Yüksek Lisans derslerine başladığımdan ilk günden itibaren her konuda yardımcı olan, manevi desteklerini ve yardımlarını esirgemeyen değerli hocalarım Doç. Dr. Tuncer ASUNAKUTLU, Yrd. Doç. Dr. Emin UZUN, Yrd. Doç. Dr. Erkan POYRAZ'a teşekkür ederim.

Bu çalışmamın hazırlanmasında hoşgörü ve sabırla her konuda bana destek olan eşim Serdar ATAK'a teşekkür ederim.

Vildan ATAK

İÇİNDEKİLER

TEŞEKKÜR.....	I
İÇİNDEKİLER.....	II
TABLolar DİZİNİ.....	IV
ÖZET.....	VI
ABSTRACT.....	VII
GİRİŞ.....	VIII

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİZMİ

1.1 Turizmin Önemi.....	1
1.2 Turizmi Özürlülere Açmak.....	1
1.3 Engellilerin Seyahat Hakkının Belirlenmesi.....	3
1.4 Bedensel Engelliler İçin Turizm Olanaklarının Yaratılması.....	4
1.4.1 Seyahat İşletmelerinin Özürlüler Pazarına Girmesi.....	5
1.4.1.1. Seyahat Acentelerinin Özürlülere Hizmeti.....	6
1.4.2 Terminaller, İstasyonlar ve Ulaşım Araçları.....	7
1.4.3 Engellilere Göre Otel ve Tatil Köylerinde Düzenlemeler.....	7
1.4.3.1 Tesislerin Girişleri.....	7
1.4.3.2 Düzenlemeler Resepsiyon Alanları.....	8
1.4.3.3 Genel Alanlar.....	10
1.4.4. Özürlü Gruplarına Göre Özel Düzenlemeler.....	12
1.4.4.1. Bedensel Engelli Konuklar İçin Düzenlemeler.....	13
1.4.4.2. Görme Engelli Konuklar İçin Düzenlemeler.....	14
1.4.4.3. İşitme Engelli Konuklar İçin.....	16
1.4.5 Çalışan Personelin Engellilere Yönelik Eğitilmesi.....	18
1.4.6. Müzeler ve Diğer Turistik Alanların Düzenlenmesi.....	18
1.4.7. Şehir Turlarının Özürlülere Göre Düzenlenmesi.....	19

1.4.8. Konferans Salonlarının Düzenlenmesi.....	19
1.5 Turistik Tesislerin Engellilere Adaptasyonunda Teknik Esaslar.....	19
1.6 Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Örnek Uygulamalar.....	28
1.6.1. Bazı Avrupa Ülkelerinde Engelliler İçin Park Etme İmkanları.....	30

İKİNCİ BÖLÜM

MARMARİS'TEKİ OTEL İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

2.1. Araştırmanın Amacı.....	32
2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi.....	32
2.3. Bulgu ve Değerlendirmeler	33
2.3.1. Ankete Katılan Otel İşletmelerine Ait Bulgular ve Sorulara Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımları.....	33
2.3.2. Ki-Kare Testi Analiz Sonuçları.....	43
2.3.3. Varyans Analizi Testi Sonuçları	47
2.3.3.1. Otelin Yıldızına Göre Farklılığın Araştırılması.....	47
2.3.3.2. Otelin Yatak Kapasitesine Göre Farklılığın Araştırılması....	49
2.3.3.3. Otelin Hizmet Yılına Göre Farklılığın Araştırılması.....	50
2.3.3.4. Anketi Dolduranın Statüsüne Göre Farklılığın Araştırılması51	

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

3.1. Sonuçlar.....	52
3.2. Öneriler.....	54
4. KAYNAKÇA.....	55
5. EKLER	58
6. KİŞİSEL BİLGİLER.....	61

TABLO DİZİNİ

Tablo No	Sayfa No
Tablo1. Otelin Yıldızı.....	33
Tablo2. Otelin Hizmet Yılı.....	34
Tablo3. Otelin Yatak Kapasitesi	35
Tablo4. Anketi Dolduranın Statüsü	36
Tablo5. Eğitim Durumu.....	36
Tablo6. Otelde Engelliler İçin Oda Bulundurulması.....	36
Tablo7. Engelli Müşteriye Hizmet Verilmesi.....	36
Tablo8. Park Alanlarının Uygunluğu.....	37
Tablo9. Girişin Uygunluğu.....	37
Tablo10. Resepsiyonun Uygunluğu.....	37
Tablo11. Asansörün Uygunluğu.....	37
Tablo12. Merdivenlerin Uygunluğu.....	38
Tablo13. Odaların Uygunluğu.....	38
Tablo14. Banyoların Uygunluğu.....	38
Tablo15. Tuvaletlerin Uygunluğu.....	38
Tablo16. Restoranların Uygunluğu.....	39
Tablo17. Yüzme Havuzunun Uygunluğu.....	39
Tablo18. Bar-Disko Uygunluğu.....	39
Tablo19. Güneşlenme Yerlerinin Uygunluğu.....	39
Tablo20. Çevresel Düzenlemelerin Uygunluğu.....	40
Tablo21. Otelin Bedensel Engelliler İçin Uygunluğu.....	40
Tablo22. Otel Yöneticilerinin Bedensel Engelli Turizm Pazarının Farkında Olmaları.....	40
Tablo23. Çalışanların Bedensel Engelliye Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahip Olmaları.....	41
Tablo24. Yasal Düzenlemeler İle Otellerin Uygun Hale Getirilmesi.....	41
Tablo25. Özel Tasarlanmış Otellerin Yapımı.....	41

Tablo26. Yabancı Bedensel Engelli Turistlerin Türk Pazarına Çekimi.....	42
Tablo27. Bedensel Engelli Müşterilere Hizmet Vermek Yüksek Maliyet Getirir....	42
Tablo28. Kamu Kurum ve kuruluşları Bedensel Engelli Turizmi İle İlgili Özendirici Tedbir Almalı.....	42
Tablo29. Bir Faktörün Diğer Bir Faktöre Bağlı Olarak Değişmesi.....	43
Tablo30. Otelin Yıldız Sayısına Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA).....	47
Tablo31. Otelin Genel Olarak Uygunluğunun Otelin Yıldızı Yönünden Analiz Sonucu.....	48
Tablo32. Çalışanların Bedensel Engellilere Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahip Olmalarının Otelin Yıldız Yönünden Analiz Sonucu.....	48
Tablo33. Yasal Düzenlemeler İle Otellerin Engelliler İçin Uygun Hale Getirilmesi Düşüncesinin Otelin Yıldız Yönünden Analiz Sonucu.....	48
Tablo34. Özel Tasarlanmış Oteller Tasarlanmalı Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonucu.....	49
Tablo35. Yabancı Bedensel Engelliler Türkiye'ye Çekilmeli Düşüncesine Otel Yıldız Sayısına Göre Analiz Sonuçları.....	49
Tablo36. Bedensel Engelliye Hizmet Vermek Yüksek Maliyet Gerektirir Düşüncesine Otel Yıldızına Göre analiz Sonuçları.....	49
Tablo37. Kamu Kurum ve Kuruluşları Özendirici Tedbir Almalı Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonuçları.....	49
Tablo38. Otelin Yatak Kapasitesine Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA)	50
Tablo39. Otelin Hizmet Yılına Göre Farklılığın Araştırılması.....	51
Tablo40. Anketi Dolduranın Statüsüne Göre Farklılığın Araştırılması.....	51

ÖZET

Engelli, uzun vadeli olarak fiziksel, zihinsel veya sağlık sorunları nedeniyle aktivitesinin çeşidi veya miktarı ile ilgili sınırları bulunan kişidir. Dünyada engelli nüfusu 500 milyonu aşmaktadır. Ülkemizde ise, 8,5 milyondan fazla engelli bulunmaktadır. Günümüz turizm endüstrisinde yaşlı ve engelli pazarı gelişmekte olan önemli bir pazar konumuna gelmiştir.

Dünyanın en büyük seyahat pazar dilimini oluşturan engellilerin de dinlenmek, eğlenmek ve gezip-görmek amacıyla seyahate katılmaları diğer normal insanlar gibi en doğal haklarıdır. Bu hakkın etkin kullanılabilmesinin ön koşulu turizm sektörünün bu konuda bilinçlenmiş olması ve altyapı olarak onlara hizmet sunmaya hazır olmasına bağlıdır.

Bu amaçlar doğrultusunda çalışmanın birinci bölümünde engelli turizmi ve turizmi engellilere açmak konusunda bilgi verilecektir. İkinci bölümde araştırmanın amacı, kapsamı, yöntemi açıklanarak bulgular sunulmuş ve değerlendirme yapılmıştır. Üçüncü bölümde sonuçlar ortaya konularak yorumlar ve öneriler yapılmıştır.

Sonuç olarak otel işletme yöneticilerinin ilgili pazar hakkında fazla bilgili olmadıkları, bu hedef kitle için oldukça yeni ve hazırlıksız oldukları, fakat söz konusu pazara yönelme konusunda oldukça istekli göründükleri ortaya çıkmıştır.

ABSTRACT

Disability can be defined as, 'a physical or mental impairment which has a substantial and long-term adverse effect on your ability to carry out normal day-to-day activities'. The number of disabled people in the world are over 500 million. In Turkey, there are also more than 8.5 million people who are disabled. The market of people disabled and elderly recently shows a considerable rise in tourism industry.

As other normal people disabled people, who are one of the biggest part in tourism industry, also have the right to go on holiday. Having this right is related to get ready for disabled people of tourism sector. For the purpose of this right to be used effectively, the tourism sector must be definitely aware of and have sufficient infrastructure and be ready to provide this people with a good service.

In the first part of this work some information will be given about disabled tourism and opening the tourism for disabled people. In the second part giving an explanation about the purpose and content, some foundations are presented and some evaluations are made. In the third part some comments and suggestions are made in the light of the results.

Consequently it is confirmed that the owners and administrators of the hotels are not well informed about the this market. It is also clear that they are absolutely new, unprepared and unorganised for this market. Nevertheless, they certainly eager and enthusiastic about this sector.

GİRİŞ

Günümüzde, turizm endüstrisi için engelliler önemli bir niş pazar konumunda olmasına rağmen, bu güne kadar üzerine fazla eğilinmemiştir (İsraeli 2002). Engelli insanların da, diğer insanlar gibi turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal hakları olmasına rağmen, turizm faaliyetleri sanki fiziksel engeli olmayan kişiler için tasarımılanmış şekildedir (Yau 2004).

Fiziksel engellilerle yaşamak birçok güçlüğü de beraberinde getirmektedir. Fiziksel engellilerle turizm faaliyetlerine katılmak da bir orkestra gibi fiziksel, ruhsal birçok problemle başa çıkmakla mümkündür. Kabul edilen görüşe göre, turizm faaliyetlerine katılmak fiziksel engeli olan ve olmayan tüm insanlar için gerekli bir aktivitedir. Ama fiziksel engelliler turizm faaliyetlerine katılmak ve mutlu olmak için sosyal ve pratik olarak değişik türde güçlüklerin üstesinden gelmeyi de gerektirmektedir (Germ ve Schleien 1997).

Engelli olmak farklı şekillerde karşımıza çıkmaktadır. Bunlar; duyma, görme, fiziksel, zekâ noksanlığı gibi unsurlardan oluşmaktadır. Özürlülerin özür derecesi de değişmektedir. Kişilerin fiziksel engelleri; hareket edemeden başlayıp, bir hareketi yeterli zamanda yapamamaya kadar derecelenmektedir. Öte yandan, fiziksel engelliler için ikinci bir gruplama yapmak gerekirse, diyabetik kişileri ve duyma problemleri olanları da ele almak gerekir. Söylenmesi gereken şey, fiziksel engellilik birçok nedene dayanabilir (Daniels 2004). Araştırmalara göre ülkelerde nüfusun yaklaşık % 5-20'si söz konusu bu özür grubundan oluşmaktadır (UNESCAP 2000). Bazı ülkelerin özürlü sayısına bakılınca ilgili pazarın ne kadar geniş olduğu daha iyi anlaşılabilir. İngiltere'de 10 milyon (English Tourism Council 2000), Amerika Birleşik Devletlerinde 50 milyon, ki bu rakam nüfusun % 19,3'üne tekabül etmektedir, (US Census Bureau 2000; Kahn, 2000), Almanya'da nüfusun %12'sini ve Avustralya'nın % 18'ni engelliler teşkil etmektedir (3,2 milyon) (ABS 1993). Ülkemizde ise, engelli nüfus tahmini olarak 7,5-8 milyondur. Bu da, aile ve yakınlarıyla birlikte yaklaşık 20 milyonluk bir potansiyel demektir. (Mengüç 2002). Çocuk ölümlerinin düşmesine ve tıp alanındaki gelişmelere rağmen bu rakamların gelecek yıllarda daha da artacağı ifade edilmektedir. Örnek vermek

gerekirse, 2030 yılında ABD de engellilerin sayısının 100 milyonu bulacağı tahmin edilmektedir (Burnett ve Bender 2001).

Engellilerin seyahatleri üzerine yapılan akademik araştırmaların yetersiz olduğu ilgili literatürden anlaşılmaktadır (Darcy 1998; Burnett ve Bender 2001; Darcy 2002; Ray ve Ryder 2003). Söz konusu bu çalışmalar 1980’li yılların sonları ile 1990’lı yılların ortalarına rastlamaktadır (Smith 1987; Driedger 1987; Murray ve Sproats 1990; Muloin 1992; Cavinato ve Cuckovich 1992; Gleeson 1997). Günümüzde bu araştırmalar az da olsa devam etmektedir (Aitehison 2003; McKercher vd. 2003; Ray ve Ryder 2003; Daniels vd. 2004; Yau 2004).

Fiziksel engellilerin seyahatlerine engel teşkil eden faktörlerin en başında ekonomik problemler gelmektedir. Bunun dışında en önemli engel kişilerin fiziksel olarak hareket edememeleri, uygun konaklama işletmeleri bulamamaları, gidecekleri yer veya bölgelere ulaşmadaki karşılaştıkları problemler gelmektedir. Tüm bu problemler seyahatin daha iyi geçmesine engel olmaktadır (Darcy 1998). Ekonomik problemlerin dışındakiler genellikle iyi bir planlama yapılmamasından kaynaklanmaktadır. Bunlara ek olarak, engellilerin seyahat etmelerine engel olan en büyük faktör seyahate katılamamalarıdır (Crawford 1991). Bununla beraber, araştırmacılar (Crawford ve Godbey 1987; Smith 1987; Turco 1998; Hawkins vd. 1999; Jackson ve Scott 1999) seyahate katılmamanın üç temel faktörü üzerinde durmaktadırlar. Bunlar; özürülülerin kendilerinden kaynaklanan, kendileri dışında ve yapısal nedenler olarak sıralanabilir.

Cavinato ve Cuckovich (1992) yaptıkları çalışmada özürülülerin seyahat etmelerinde ulaşımdan kaynaklanan güçlükleri ortaya koymuş ve ulaşımdan sorumlu olan kurum ve kuruluşların bu hususu dikkate almaları gerektiğini öne sürmüşlerdir. Bu alanda bir başka çalışma da, Abeyraine (1995) tarafından yapılmıştır. Çalışmada havayollarının normal ve özürülüler için yapmaları gereken hukuki düzenlemeler üzerinde durulmuştur.

Araştırmalara göre, fiziksel engelliler daha fazla seyahat etmek istemelerine rağmen seyahatlerinden mutlu olamadıkları için bu ihtiyaçlarını ertelemektedirler.

Zira, fiziksel engelliler seyahatlerinin mutlu geçmesi için onlara özgü ilave düzenlemelere ihtiyaç duymaktadırlar. Örnek vermek gerekirse; rahatlıkla girip çıkacakları bir banyo ve tuvalet, banyo yapmaları için uygun oturaklar, katlanabilir yataklar, uygun asansörler, uluslar arası işaretlemeler vb. tüm bunlar fiziksel engellilerin seyahatlerini daha farklı planlamaları ve ekstra mali külfeti beraberinde getirmektedir. Fiziksel engellilerin seyahat isteğinin karşılanmasında önceden planlama yapılması gerekir. Bunun da devlet ve hizmet sektörünün birlikte hazırlaması gerektiğidir. Devlet sosyal olmanın bir gereği olarak, bunu gerçekleştirilmesi gerekir. Bu bağlamda, Miller ve Kirk'in (2002) araştırmasından ortaya çıkan önemli bir bulgu; özürülülerin turizmden yeterli ölçüde faydalanmalarında devletin büyük sorumluluk sahibi olması gerektiğidir. Benzer bir araştırma da, Brown ve arkadaşları (1999) tarafından yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre; özürülülerin turizm faaliyetlerinden yeterli ölçüde faydalanabilmelerinin başında, bu alanda ihtiyaç duyulan bilgilerin elde edilmesi ile mümkün olacağı ifade edilmiştir. Bu bilgiler aynı zamanda hükümetlerin turizm plan ve politikalarının belirlenmesinde de kullanılmalıdır.

BÖLÜM I

ENGELLİLER TURİZMİ

Çağdaş toplum oluşturulmasında, özürlü insanların, yaşamın tüm kesimlerine uyumlarının sağlanması çok önemli bir göstergedir. Bu insanların diğer insanlar gibi gezmeye, tatil yapmaya ve farklı yerler görmeye ihtiyaçları vardır. Bu bölümde turizm gelirleri, özürlü turizminin ekonomiye katkısı ve özürllüler için otellerde, tatil köylerinde, müzeler ve diğer turistik alanlarda genel ve teknik düzenlemeler ve turizm sektöründeki uygulamalar araştırılmıştır.

1.1. Turizmin Önemi

Ülkeye önemli miktarda gelir kazandıran turizm sektörü, dünya genelinde gelişimini sürdüren sektörlerden bir tanesidir. Ülkemizde de turizm sektörü, ekonomik kriz dönemlerinde dahi büyümesini devam ettiren öncü bir sektör özelliğindedir. Türkiye'ye gelen turist sayısı, 1999 yılında yaşanan deprem nedeniyle o yıl düşüş göstermiş, diğer yıllarda ise sürekli artmıştır. 2002 yılında bir önceki yıla göre %14.5 oranında artışla 15,214,514 turist hacmine ulaşmış olan turizm sektörü; 2002 yılında 12 milyon ABD Dolar turizm gelirin e ulaşmıştır (www.die.gov.tr: Haziran 2007).

1.2. Turizmi Özürllülere Açmak

Birleşmiş Milletler verilerine göre bugün dünyada 500 milyondan fazla insan fiziki ya da zihinsel bir engel ile yaşamaktadır. Çoğu yerde özürllü insanlar önceleri saklanan, unutulmuş veya alt sınıf olarak görülen bir kesimdir. Ne yazık ki hâlen özürllülere böyle yaklaşılacak toplumların varlığı da bir gerçektir. Özürllü insanların da diğerleri gibi istihdam, seyahat, turizm, alışveriş, boş zaman uğraşları gibi yaşamın birçok kesitlerinde yer alabileceği düşüncesi çok az ilgi görmüştür. Bu nedenle de turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin özürllü insanlar tarafından kullanımı oldukça zayıftır.

Seyahati engelliler için bir hak olarak kabul eden modern toplumlar ve toplumun tüm kesimlerinin bu doğrultuda örgütlenmesi yolunda adımlar

atılmaktadır. 1981 yılının Birleşmiş Milletler tarafından “Uluslararası Özürlüler Yılı” olarak ilân edilmesiyle, bu gruptaki insanlara yönelik davranışlarda önemli ölçüde anlayış değişikliği gözlenmiştir. Bu değişikliği pekiştirmek amacıyla, yine Birleşmiş Milletlerce 1983-1992 yılları “Özürlü İnsanlar On Yılı” olarak belirlenmiş, bu dönemde belirginleşen ve “Özürlü İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı” ile daha da gelişen anlayış, günümüzde çağdaş toplumun vazgeçilmezleri arasına girmiştir.

Birleşmiş Milletler Genel Sekreteri Kofi Annan, 1997 yılındaki Dünya Engelliler Günü nedeniyle verdiği mesajında engellileri dünyanın "**en büyük azınlığı**" olarak nitelemiştir. Diğer yandan dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelenen engelliler turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir. Engelliler için yıllardır ihmal edilmiş etkili yasal düzenlemelerin bir çok ülkede (özellikle de gelişmiş ülkelerde) hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin yavaş yavaş etkisini göstermeye başlaması eskiye oranla çok daha mobil hale gelmiş, çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuş engelliler toplumunu seyahat etmeye giderek daha da yakınlaştırmıştır. Her 5 vatandaşından birinin engelli olduğu ABD'nin bu alandaki önde gelen sivil toplum örgütleri arasındaki Engelliler İçin Seyahati Geliştirme Derneği'nin (SATH) 1999 yılında Florida'da düzenlediği Dünya Engelliler Seyahat Konferansı, ABD'deki engellilerin toplam nüfusunun 50 milyona yaklaştığını ve bu kesimin alım gücünün 175 milyar dolara ulaştığını belirtmektedir. Engellilerin Avrupa nüfusu içinde nasıl bir yeri olduğuna ilişkin çok kesin rakamlar bulunmasa da, 1992 yılında Avrupa'nın istatistik örgütü durumundaki EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre Avrupa'nın yetişkin nüfusunun yüzde 11'i resmen engelli olarak tanımlanmaktadır. Avrupa ülkelerine göre özürlü insanların nüfusu şöyle dağılmaktadır.

Avrupa Ülkelerinde Özürlülerin Sayısı

Kaynak: TURSAB Raporu (www.tursab.org.tr: Haziran 2007)

Avrupa'daki özürlüye 15 yaşın altındaki engelli çocuklar, 4,6 milyon ileri safhada hamile kadın ve 65 yaşın üzerinde hareketlerinde zorluk yaşayan yaşlı nüfus göz önüne alındığında ise bu oran yüzde 13 olmaktadır. Böylece Avrupa'nın toplam engelli nüfusu 50 milyonu aşmaktadır. Fakat bu 50 milyon nüfusun tümü sağlık veya

ekonomik nedenlerle seyahat edebilecek durumda değildir. Engelli nüfusun önemli bir oranı ne yazık ki işsiz statüsünde bulunmaktadır. Bu unsurlar göz önüne alındığında Avrupa'da seyahat endüstrisi için verimli olabilecek bu pazardaki nüfusun 36 milyon kişi olduğu belirlenmektedir. (<http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/sayi29/menguc.htm>: Mayıs 2007).

Avrupa Komisyonu'nun yaptırdığı bir araştırmaya göre engellilerin yarattıkları seyahat potansiyeli şöyle belirlenmiştir (TURSAB raporu: Haziran 2007);

- Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmaktadır.
- 15 milyon engelli Avrupalı kendi ülkesinde seyahate çıkmaktadır.
- 22 milyon engelli kendi ülkelerinde günlük gezilere çıkmaktadır.

Bu arada, engellilerin büyük bölümünün en az bir refakatçi ile seyahate çıkıyor olduğu düşünüldüğünde Avrupa'daki bu özel seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettikleri ortaya çıkmaktadır. (<http://www.tursab.org.tr/Dergial/232/bodrumengelli.htm>:Ağustos 2007). Daha global bir fikir edinebilmek için de dünyanın büyüyen ekonomisi Çin'de 60 milyon (çalışabilir durumda 25 milyon) ve gelişmiş Japonya'da 5 milyon (18 yaşın üzerinde 3 milyon) engelli bulunduğunu söyleyebiliriz. Özetle özürlü insanlara eşlik edecek kişiler de dikkate alındığında pazarın boyutları oldukça büyümektedir. Bu büyümenin nedeni, özürlü insana sunulan her turizm olanağının aynı anda bu insanın eşine, çocuklarına, ailesine ve arkadaşlarına sunulmuş olmasındandır.

1.3. Engellilerin Seyahat Hakkının Belirlenmesi

Sadece Avrupa ve ABD'de 100 milyona yaklaşan özel bir pazar anlamına gelen engellilerin seyahat edebilmesi başta ABD ve İngiltere olmak üzere bir çok batılı ülkede yasalarla belirlenmiş bir haktır. ABD'de 1990 yılında çıkan Engelli Amerikalılar Yasası, (ADA= The Americans With Disabilities Act) ile İngiltere'nin 1994 yılında çıkan "Engelliler Ayrımcılık Yasası" (DDA= Disability Discrimination Act) dünyada engelliler için oluşturulmuş bulunan yasal çerçevenin iyi örnekleri arasındadır. Bu yasalar engellilere karşı her türlü ayrımcılığı (Sağlık ve güvenlik gerekçeleri dışında) yasaklıyor ve tüm ticari işletmelere de engelliler için gerekli bazı

düzenlemeleri yapma zorunluluğu getirmektedir. Seyahat şirketleri de aynı yasalar uyarınca engellilere tüm diğer müşterileri gibi eşit davranmak ve onlara hizmet götürmekle mesul tutulmaktadır. Avrupa Birliği'nin 13 nolu Turizm Komisyonu engellilerin seyahat etme haklarının hayata geçirilmesi ve seyahat endüstrisinin de bu bakir pazara açılabilmesi için önemli bir girişimde bulunarak seyahat endüstrisinin kullanımı için bir rehber kitap hazırlamış bulunmaktadır. "Avrupa'yı Engelli Turistlere Açmak" başlıklı bu rehber kitap seyahat acenteleri, tur operatörleri ve konaklama işletmelerinin bu pazarda hizmet verirken bulundurmaları gereken donanımdan, hizmet verme şekillerine kadar ayrıntılı bilgileri tek yayında toplamış bulunmaktadır. Aşağıda bu kitaptan, TURSAB raporundan ve internetten ve değişik makalelerden toplanan bilgiler düzenlenerek verilmektedir.

1.4. Bedensel Engelliler İçin Turizm Olanakları Yaratılması

Dünyada bedensel engellilere ve özel hizmet ve donanım gerektiren müşterilere yönelik konaklama imkânları oldukça sınırlıdır. Tekerlekli sandalyeye geçiş tanıyan odaların adedi çok azdır. Bu bir de, uygun fiyat gözüyle incelendiğinde bu oran daha da küçülür. Benzer şekilde self-catering faaliyetleri olan pek az otel bu faaliyetleri engellilere göre düzenlemiştir.

Bu nedenlerden dolayı pek az engelli tüm geçiş imkânlarını ve donanımlarını sunan tesis aramaktadır. Bazıları zemin katta standart bir odaya ve birkaç merdiven basamağına razı olabilmekte, bazen bir-iki gecelik bir seyahat için ortaya çıkabilecek bir çok problem göze alınabilmektedir. Uzun kalışlarda da yapılacak bazı geçici düzenlemeler problemlerin birçoğuna cevap oluşturabilmektedir. Bazen çok iyi donanımlı ve geçiş imkânları olan bir otele, uygun fiyatı olan, ancak daha az donanımlı bir otel tercih edilebilmektedir. Birçok seyahat dokümanında, otel kataloglarında, self-catering broşürlerinde ya da turizm bürolarının konaklama rehberlerinde uluslararası tekerlekli sandalye sembolü kullanılmakta, ancak bunların pek azı bu donanım ve uygulamaların detaylarını içermektedir. Engellilere geçişlerin şartlarını oluşturacak bir geçiş standardizasyonu da yoktur. Çoğu otel katalogu konaklama işletmelerinin verdiği bilgilere dayanmaktadır. Yani çoğu zaman bu bilgiler, geçiş koşulları konusunda uzman bağımsız kontrolörlerin verdiği bilgiler değildir. Bazı tur operatörleri kendi broşürlerinde engelliler için uygun olanaklar

olduğunu göstermekte ve bazıları da tesislerin geçiş koşullarıyla ilgili bilgileri dosyalarında bulundurmaktadırlar. Ancak, çoğu zaman bu bilgiler yine kalifiye olmayan kişilerin verdiği bilgiler olmaktadır. Bazı destinasyonlar içinse engelli örgütleri tarafından hazırlanan broşür ve kataloglar bulunmaktadır (Accessibility Guides). Bu kataloglardan bazıları değişik engellilik türleri için de bilgi vermektedir. Bunlar genellikle standart turizm broşürlerinden daha güvenilir kaynaklardır. Bununla beraber, bunların çoğu finansal güçlükleri bulunan gönüllü örgütler tarafından gerçekleştirilmekte ve bu nedenle içerdiği bilgiler zaman aşımına uğramış olabilmektedir. Bu tip katalogların bir kontrolör ziyareti sonucu hazırlanması gerekmektedir.

Özel ihtiyaç ve beklentileri göz önüne alındığında özürlü insanlara yönelik temel düzenleme ve uygulamalar aşağıdaki genel açıklamalar doğrultusunda gerçekleşmelidir.

1.4.1. Seyahat İşletmelerinin Özürlüler Pazarına Girmesi

Seyahat ve tatil bu en büyük azınlığın, toplumun diğer kesimleri ile kaynaşmalarında önemli bir rol oynarken aynı zamanda seyahat endüstrisi için de önemli bir fırsat oluşturmaktadır. Ancak, seyahat endüstrisi bu pazara açılmak için bir yandan fiziki ve sosyal alanda örgütlenmek ve bir yandan da belli yatırımları göze almak durumunda kalmaktadır. İşletmelerin kapı ve koridor ölçülerinin tekerlekli sandalye kullanıcıları için uygunluğu, binalar içinde yüksek katlara veya seviyelere çıkışlarda rampalar veya asansörler bulundurulması, alarm ve güvenlik sistemlerinin işitme ve görme engellilere göre dizayn edilmesine kadar birçok düzenleme ve donanım gereksiniminin kuşkusuz bir maliyeti olacaktır. Bununla beraber bu uzun vadeli yatırımın doğru pazarlama ve tanıtım koşullarında kâra dönüşeceği bilinmelidir. Bunun yanında İşletmelerin yapacağı bazı basit ve kolay düzenlemeler vardır. Bu gün birçok bedensel engelli seyahate çıkarken bu konuda tam donanımlı ve eksiksiz işletme şartı aramamakta ve eksiklere rağmen temel bazı noktalarda kendilerine uygun düzenlemeleri seyahatleri için yeterli görebilmektedir. Kuşkusuz engellilere seyahat endüstrisinin vereceği hizmetler engellilerin seyahatlerinin sadece bir bölümündeki sorunları ortadan kaldırmaktadır. Oysa o destinasyonun bir bütün olarak engellilere açılması ancak ulusal politikalar ve uygulamalarla mümkün

olabilecektir. Engellilerin oluşturduğu turizm pazarına girmek isteyen bölge ve beldelerin de bu alanda yapabilecekleri birçok iş vardır. Bunların başında engellilerin kullanabileceği toplu ulaşım araçlarının bulundurulması, kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müzelerinin engellilere uygun şekilde dizayn edilmesi, engellilere yönelik serbest park etme imkânları, uygun işaretlendirmeler bu pazarın kapılarını o bölgeye açabilecektir. Bazı seyahat acenteleri sadece özürllülere yönelik tur programları düzenleyerek bu alanda uzmanlaşmaktadırlar. Örneğin İtalya'da bir tur operatörü olan Accessible Italy internet üzerindeki tanıtım sayfalarında engellilerin katılabilecekleri özel tur programları anlatılmakta ve çeşitli kentlerde bedensel engellilere yönelik düzenlemeler aktarılmaktadır. Bu düzenlemeler arasında toplu ulaşım araçlarında bedensel engellilere yönelik imkânlar, havaalanından transfer imkânları, bölgenin müzeleri ve doğal manzaraları veya ören yerleri gibi önemli turizm merkezlerinin engellilere açılması bulunabilir.

1.4.1.1. Seyahat Acentelerinin Özürllülere Hizmeti

Seyahat acenteleri engellilere hizmet vermede aşağıdaki temel noktaları dikkate almalıdırlar (TURSAB raporu: Ağustos 2007);

- Tekerlekli sandalye kullanıcısı müşterilerine işyerlerine rahatça girebilme koşullarını yaratmalı, işyerinin içinde yeterince manevra alanı buldurmalıdır.
- Rezervasyon yapan personelin engelli müşterilere yaklaşımı ilk planda bütün müşterileri ile aynı düzeyde ve şekilde olmalıdır. Bedensel engelli müşteriler kendi özel durumları ile ilgili sorular yöneltmeye başladığı zaman onun engelliliğinin tipi ve gerektirdiği özel ihtiyaçları öğrenilmelidir. Bedensel engelli müşteri ile engelliliğinin ayrıntıları konuşulurken iş yerinin daha sakin bir köşesi tercih edilmeli ve bu konuşma esnasında bedensel engelli müşteri ile görüşmeyi yapan personel önceden hazırlanmış özel bir bilgi formuna seyahat esnasında önemli olabilecek bilgileri kaydetmelidir.
- Turizm literatüründe ve diğer tanıtım araçlarında özürllülerin elde edebileceği hizmet ve olanaklar açık bir şekilde, tercihen kolay anlaşılır sembollerle belirtilmelidir.
- Turistlerin gittiği yerlerde özürllüler için hizmetler listelendirilmeli, ihtiyaç duyulabilecek hizmet ve malzemelerin varlığı ya da yokluğu hakkında bilgi verilmelidir.

- Rezervasyon sistemlerinde hizmet ve olanakların tanıtımı sağlanmalıdır.
- Ortaya çıkan şikâyetler değerlendirilmeli ve şikâyet konusu olumsuzluklar giderilmeye çalışılmalıdır.

1.4.2. Terminaller, İstasyonlar ve Ulaşım Araçları

Yurt içinde ve yurt dışından havaalanına veya istasyonlara gelen turistlerin otele ulaşmasında güçlüklerle karşılaşmamak için aşağıdaki noktalara dikkat etmek gerekmektedir.

- Terminallerden terminallere, hareket güçlüğü olan ve özellikle tekerlekli sandalye kullananlara uygun ulaşım servisleri sağlanmalıdır.
- Terminallerde gerekli yerlere ışıklı, sesli ve görüntü işaretler konmalıdır.
- Özürlüler konusunda eğitim almış kişiler bu alanlarda görevlendirilmeli.
- Terminallerin ihtiyaç duyulabilecek yerlerinde rampalar ile hareketli (mobile) kaldıraçlar bulunmalıdır.
- Ulaşım araçlarına giriş olabildiğince kolay sağlanabilmeli, gerektiğinde yardım edilmelidir.
- Tekerlekli sandalye kullananlar için ulaşım aracında en kolay giriş-çıkışı sağlayan özel yerler bulunmalı, tekerlekli sandalyenin araçta hasar görmeyecek şekilde yerleştirilmesi yapılmalı ve gidilecek yere varıldığında hemen sahibine iletilmelidir.

1.4.3. Özürlülere Göre Otel ve Tatil Köylerinde Düzenlemeler

Özürlü Turistlerin otele veya tatil köyüne gelişlerinde tesislerin girişinde, resepsiyon düzenlemesinde ve genel alanlarda aşağıdaki noktalara dikkat etmek gerekmektedir:

1.4.3.1. Tesislerin Girişleri

Tesislere girişte özürlüler için park yerleri, giriş güzergahı, giriş ve kapılarda dikkat edilecek konular aşağıda sıralanmıştır.

Park Yerleri: Bedensel engelli sürücüler için engellilere ayrılmış ve ayrıldığı işaret levhaları ile belirlenmiş yeterli sayıda park yeri bulunmalı, bu park yerlerine engelli olmayan konukların park etmesine izin verilmemelidir. Giriş yanında park etme imkanı sağlanmalıdır. Bedensel engelli bireyin aracına ulaşmasını veya aracından

uzaklaşmasını engelleyecek herhangi bir donanıma ve fiziksel bariyere de yer verilmemelidir (Aköz, 2001). Engelli, kolay ve rahat bir biçimde park yerini kullanabilmelidir.

Giriş Güzergâhı: Yaya kaldırımları üzerinde bedensel engellilerin rahat hareketini önleyebilecek bank, çiçeklik gibi eşyalar kaldırılmalı veya uygun mesafeye çekilmelidir. Görme engelli ya da görme zorluğu çeken konuklar güzergahların üzerindeki değişimleri bastonları yardımıyla, ya da renk farklılaşmalarıyla anlayabilmelidirler. Kaymayı önleyici yüzeyler bütün misafirler için ama öncelikle de hareket zorluğu çeken konuklar için çok yararlıdır. Çakıl veya gevşek parke taşlı döşemeler bu konuklar için çoğu zaman zorluk anlamına gelecektir, hatta tehlike yaratırlar.

Giriş: Birçok otelin girişi bedensel engelliler için güçlüklerle doludur. Girişte merdiven bulundurulması zorunlu ise o zaman bir trabzan da mutlaka olmalıdır. Merdiven bulunan girişlerde yardım çağrısı için bedensel engellilerin erişebileceği bir yükseklikte bir zil bulunmalıdır. Kaliteli bir rampa bu tip engellilerin işini kolaylaştırabilir. Ancak, bu rampanın eğimi çok yüksek olmamalıdır. Basamaklar emniyetli olmaları açısından kolay seçilir şekilde ve temiz yüzeyli olarak dizayn edilmelidir.

Kapılar: Dönen kapılar engelliler için çok zor geçişlerdir. Bu kapılar sadece bedensel engelliler için değil çocuklar ve bagaj taşıyan konuklar için de aşılması güç kapı tipleridir. Bu bakımdan düz ayak girişi olan bir başka giriş kapısının bulunması önemlidir. Camlı kapıların kenarlarında ve merkezlerinde belirgin işaretler bulundurulmalıdır. Bu işaretler özellikle de görme zorluğu çeken konuklar için önemlidir.

1.4.3.2. Resepsiyon Alanları

Resepsiyon alanlarında özürülüler için yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

Resepsiyon Deski: Özellikle de büyük otellerin resepsiyon desklerinin yüksek oluşu engelliler için bir problem teşkil eder. Bu nedenle oturarak check-in/out işlemlerini yaptırmak isteyen engelliler için resepsiyon desklerinde özel bir alçak bölüm yapılmalıdır. Bu mümkün değilse resepsiyon memuru deskin arkasından gerekli evraklarla çıkarak uygun bir yerde bu işlemleri yapabilir.

Aydınlatma: Resepsiyon alanındaki güçlü bir aydınlatma görme zorluğu çeken konuklar için olduğu kadar, dudak okuyan konuklar için de önemlidir. Resepsiyon memurlarına karşı taraftan yansıyan ışık dudak okuyan müşteriler için daha uygundur.

Renklerin Kullanımı: Renklerin uygun kontrastlarla kullanımı görme zorluğu çeken konuklar için önemlidir. Farklı alanlarda farklı renklerde halılar kullanmak çok yararlı olacaktır. Bazı modern renk dizaynları (Parlak, yansıyan) bu tip bedensel engellilerin görüşünü daha da zorlaştırmaktadır.

Koltuklar: Resepsiyon alanlarında çeşitli türden oturma imkânlarının yaratılması yararlıdır.

Halılar: Uzun tüylü halılar tekerlekli sandalye kullanıcıları için özellikle de manevra yaparlarken bir problem olabilmektedir. Bu tip halılar alerji hastalarını da rahatsız edebilmektedir.

Telefonlar: Telefonlar özellikle de bazı tip bedensel engelliler için büyük problem yaratır. En azından bir genel telefonun tekerlekli sandalye kullanıcılarının ulaşabileceği yükseklikte olması sağlanmalıdır. Bu telefonların yanında yaşlı veya hareket zorluğu çeken konuklar için oturulabilecek bir sandalye veya uygun bir koltuk bulunabilir. İşitme cihazı kullanan engelliler tesiste inductive coupler'li (Telefon ahizesine bu tip engelliler için konulan bir cihaz) telefonlar çok yararlı araçlardır. Bu araçlar bedensel engellilerin telefonları herhangi bir yardım olmaksızın kullanmalarını sağlar. Bununla beraber nispeten daha az pahalı olan telefon yükselteçleri de alınabilir. Bunlar resepsiyonda bulunabilir ve işitme güçlüğü çeken müşteri istediğinde odasına götürmek üzere kiralanabilir.

Text telefonlar: İşitme engelliler için yararlı olabilecek bir başka iletişim aracı da text telefonlardır. Bu araçlar işitme engellilerin başka text telefon kullanıcıları ile yazılı olarak haberleşmelerini sağlamaktadır.

1.4.3.3. Genel Alanlar

Özürlüler için genel alanlarda yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

Koridorlar: Koridorlar ve geçiş yerleri iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olmalıdır. Bu alanlarda özürlülere zarar verebilecek süsleme ve dekorlardan kaçınılmalıdır. Örneğin duvara monte edilen yangın söndürücüler, dekoratif saksılar ve heykeller gibi engel olabilecek eşya ve araçlar bulunmamalıdır. Bu tip engeller görme engelliler veya tekerlekli sandalye kullanıcıları için problem hatta tehlike oluşturabilmektedir. Koridorlarda ve asansörlerin iç kısmında görme engelliler, bedensel engelliler ve yaşlılar için tutunma barları bulunmalıdır.

Asansörler: Asansörler değişik tipteki bedensel engelliler için farklı sorunlar yaratabilmektedir. Asansörün boyutları ve kontrol butonlarının yüksekliği bedensel engellinin kullanımını zorlaştırmaktadır. Asansörler iyi aydınlatılmış olmalı aynalarla kaplanmış olmamalıdır. Aynalar görüş zorluğu çeken konuklar için aldatıcı etkiler yapabilir. Kat butonları rahatça görülebilecek şekilde kabartma ya da oyma şeklinde yazılmalıdır. Asansörlerde sesli anons sistemleri veya braille kabartma sistemi görme engelliler için bir çok problemin çözümü anlamına gelebilmektedir. Acil durum butonları ve telefonları ise kolayca görülebilir yerlerde ve kontrast renklerde olmalıdır. Tekerlekli sandalye kullananlar için yeterli genişlikte ve görmeyenler için de sesli uyarı olmalıdır.

Merdivenler: Merdivenler bedensel engelliler için tesislerdeki sorunların en başta gelenidir. Merdiven kenarları kontrast renklerdeki kuşaklarla belirgin hale getirilmeli, yükseklik ve derinlikleri engellilerin kullanabileceği ölçülerde olmalıdır. İki basamaktan fazla olan merdivenlerde trabzanlar olmalıdır.

Restoran, Kafe ve Barlar: Yeterli sayıda kafeterya, restoran, kafe ve bar, bedensel engelli insanların kullanımına uygun olanakları sunmalıdır. Barlar ve restoranlardaki masaların bazılarının tekerlekli sandalyeli kullanıcılar için hazırlanması gerekir. Bunun için sabit sandalyeli olmayan, alt boşluğunun ölçülerinin engelli konuklar için yeterli olduğu masalar kullanılmalıdır. Ayrıca restoranlarda görme engelliler için büyük ve kalın harflerle yazılı münüer olmalıdır. Görme engelli alfabesi ile yazılmış münüelerin bulunması en ideal olanıdır ancak görme engellilerin bu alfabeıi bilme oranının yüzde 15 olduğu düşünöldüğünde bu çok önemli olmamaktadır.

Restoran ve kafeteryalara gelen büyük veya küçük gruplar için değişik şekillerde, erişilebilir oturma yerleri sunulmalı. Örneğin(Davies, 2000); restoran ve kafeteryalarda, sabit masa ve oturma yerlerinin olduğu yerleşimler yapılmalı. Fakat, yeterli olmayan diz boşluğu alanı nedeniyle, tekerlekli sandalye kullanıcıları için bu masalar kullanışlı olmayabilir. Bu nedenle, tekli veya ikili gruplar için, 4 kişilik masa düzenlemeleri yapılabilir. Engelli müşterilere hizmet verecek, taşınabilir sandalyeler hazır bulundurulmalıdır. ADAAG standartlarına göre(Department of Justice, 1994), bu masaların en az %5'i tekerlekli sandalye kullanıcısının erişebileceği şekilde olmalıdır. Masaların arasındaki geçişler, restoran ve kafeterya girişile, oturma mekânıyla, dinlenme salonlarıyla ve self-servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır. Oturma mekânlarına hizmet veren geçişler, en az 91.5cm genişliğinde olmalıdır (Department of Justice, 1994; [http://www. Access-board.gov/adaag/html/ adaag.htm](http://www.Access-board.gov/adaag/html/adaag.htm), temmuz 2007). Bu, birbirine paralel masaların köşeleri arasındaki veya duvar ile masaların kenarları arasındaki ölçüdür. ADAAG, bu açıklığın sabit masalar arasında olması gerektiğini belirtmektedir. Yerleri değiştirilebilen mobilyalar için ise, paralel masalar arasında 183cm açıklık olmalıdır. Engelli bireylerin güvenliği açısından, masaların kenar ve köşeleri de yuvarlatılmalıdır.

Restoran ve kafeteryalarda, yiyecek ve içecek hizmetlerinin verildiği tezgâhların ve servis masalarının zeminden yüksekliği 71cm-86.5cm arasında olmalıdır(Department of Justice, 1994). Masa ve tezgâhlardaki diz boşluğu alanı en az 68.5cm yüksekliğinde, en az 48.5cm derinliğinde, genişliği ise en az 76cm olmalıdır.

Oturma seviyesindeki barlar da tüm müşteriler için erişilebilir olmalıdır (Davies, 1946). Bu düzenlemeyi yapmak için, barmenin bulunduğu zemin seviyesi düşürülebilir ya da oturma alanı, yükseltilmiş bir platform üzerine yerleştirilebilir. Yemek servis yolu, en az 91.5cm genişliğinde yapılmalıdır(Department of Justice, 1994). Tepsilerin konulduğu tezgahın yerden yüksekliği 86.5cm'den fazla olmamalıdır. Eğer, self-servis rafları yapılacaksa, bunların en az %50'si tekerlekli sandalyenin rahatça uzanabileceği bir mesafede olmalıdır (Department of Justice, 1994).

İşaretlemeler: Sesli ve görsel duyuru araçları kullanılmalı, özürli turistlere sunulan hizmet ve olanaklar kolay anlaşılır olmalı sembollerle gösterilmelidir.

Genel Telefonlar: Tekerlekli sandalye kullananlar için geniş ve alçak pozisyonlu telefon yerleri ile duyma zorluğu olanlar için ses yükseltici cihazı (amplifikatör) olan telefonlar bulunmalıdır.

Genel Tuvaletler: Genel tuvalet bulunan her yerde giriş-çıkışı kolaylaştırılan tekerlekli sandalyeliler için tasarlanmış özürli tuvaletleri bulunmalıdır.

Park Alanları: Özürli insanların araçları için özel park yerleri ayrılmalıdır. Bu alanlar bina giriş-çıkışlarına en yakın şekilde, özürli müşterilerin geliş-gidişlerini kolaylaştırıcı özel tasarlanmış yerler olmalıdır. Bu alanların başka araçlarca kullanılmaması sağlanmalıdır.

Ücretlendirme: Bazı hizmetlerin sunulması amacıyla işletme tarafından ek masraf yapılması gerekse de özürli insanlardan ek ücret talep edilmemelidir.

1.4.4. Özürli Gruplarına Göre Özel Düzenlemeler

Özürli gruplarına göre yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

1.4.4.1. Bedensel Engelli Konuklar İçin Düzenlemeler

Tekerlekli sandalye kullananlar için konaklama tesislerinde makul sayıda uygun tasarımlı odalar bulunmalıdır. Bu tür özel odalarda tekerlekli sandalyeliler için uluslararası standartlara sahip banyo, tuvalet bulunmalı ve yeterli manevra alanına sahip olmalı. Ayrıca;

- Bedensel özürli olup hareket zorluğu çeken konuklar, tekerlekli sandalyeli konuklara göre, kendileri birkaç adım yürüyebilir ve normal banyoları kullanabilirler.
- Engellilerin refakatçileri için ya da engelli çocuklar için birbirine geçişli odalar olmalıdır.

Odaların Yerleri: Hareket sınırlılığı olan konuklar için zemin katta bulunan odalar en ideal yerlerdir. Bu imkânsızsa engelliler için hazırlanan odalar asansörlere ve merkezi hizmetlere en yakın yerlerde olmalıdır.

Kapılar: Kapı genişlikleri tekerlekli sandalye kullanıcılarının manevra yapabilecekleri ölçülerde olmalıdır. Bu ölçü minimum 75 cm olmalıdır. Ancak, elektrikli tekerlekli sandalyeler için daha geniş kapılara ihtiyaç vardır. Kapı genişliği odanın içinde bulunan banyoların kapılarında da önemlidir. Bir çok örnekte, odaya girebilen bir tekerlekli sandalye kullanıcısının odanın banyosuna giremediği saptanmıştır. Bu konudaki teknik ölçüler aşağıda bulacağınız teknik bölümde verilmiştir. Kapı kollarında manivela tipindekiler tercih edilmelidir.

Oda İçi Aplikasyonlar: Elektrik anahtarları ve kumanda düğmeleri tekerlekli sandalyeden kolayca ulaşılabilecek yükseklikte olmalıdır. Perdelerin kolayca açılıp kapanması için de perde kolları olmalıdır.

Mobilya: Giyim kuşam ve makyaj masasının altındaki boşluk tekerlekli sandalyeli bir kullanıcıya uygun olmalı ve gardırop rayları ve askılıkları tekerlekli sandalye kullanıcısının erişebileceği yüksekliğe alınmalıdır. Yatak kenarlarında ideal olarak en az 80 cm. boşluk olmalıdır. Dolaplar, raflar, bölmeler ve çekmeceler gibi sabit veya gömme dolaplar, erişilebilir bir alan üzerinde yer almalıdır. bedensel engelli bireyin dolaplara önden veya yandan yaklaşabilmesi için, dolapların önündeki temiz alan en az 76cm×122cm olmalıdır (Department of Justice, 1994; www.access-

board.gov/adaag/html/ adaag.htm, Temmuz 2007). Elbise dolabına yandan yaklaşıldığında, askıların ve rafların yerden yüksekliği maksimum 137cm yapılmalıdır. Eğer dolapların kapısı, engelli bireyin dolaba tamamen yaklaşabilmesine izin vermiyorsa ve askı veya raflar ile tekerlekli sandalye arasındaki mesafe 25.5cm'i aşıyorsa, yükseklik maksimum 122cm olmalıdır.

1.4.4.2. Görme Engelli Konuklar İçin Düzenlemeler

Görme engelliler için yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

Basamaklar: Bütün basamakların üstlerinde renk kontrastı olan fosforlu şeritler ya da kolayca ayırt edilebilen burunluklar olmalıdır. Burunluklar basamağın tüm enini kapsamalı dikey ve yatay basamak yüzeylerine doğru en az 50 mm olmalıdır.

Trabzanlar: İki basamaktan fazla basamaklar için trabzan olmalıdır. Trabzan basamaklardan yaklaşık 1 m yüksekte ve iki tarafta da olmalıdır. Trabzanlar, basamaklar bittikten sonra alan izin verdiği takdirde 300 mm daha devam etmelidir. Trabzanın rengi arka cepheyle kontrast oluşturmalıdır.

Paspas: Basamakların üzerinde hissedilebilir türden bir döşeme olmalıdır. İnşaat yasalarına göre bu döşemeler basamakların eninde olmalı ve basamakların 800 mm önünden ve arkasından başlamalıdır.

Giriş kapıları: Giriş kapılarının eni en az 800 mm genişliğinde olmalı. Eşik yüzeye gömülü olmalıdır, yükselen eşik mutlaka gerekiyorsa bunun yüksekliği 15 mm'den fazla olmamalıdır. Kapının kendisi dışardan kolayca görülebilecek bir renkte olmalıdır. Kapı açma aksesuarı olarak kapı kolu tokmağa tercih edilmelidir. Otel odalarının kapıları üzerinde dokunarak hissedilebilen ve göz seviyesinde kapı numaraları olmalıdır.

Asansörler: Görmeyi daha kolay hale getirecek renk kontrastlarını kullanmalıdır. Asansör butonlarını kabartma karakterle belirginleştirmeli ya da sesli anonslar konmalıdır. Asansör girişlerinde renk kontrastı olan halı şeritler konmalıdır.

Yatak odaları: Odadaki otel bilgileri içeren dokümanlar büyük ve kalın puntolarla yazılmalıdır. Bunun için fotokopi makinelerinin büyütme fonksiyonundan faydalanılabilir. Renk kontrastının iyi kullanılması görüş zorluğu çeken konukların işini kolaylaştıracaktır. Örneğin kapının genel rengi ile kapı kolu kontrast renklerde olmalıdır.

- Yatak odaları iyi ve ekstra bir aydınlatmaya sahip olmalıdır ve okuma için daha parlak bir ışık bulundurulmalıdır.
- Mobilyaların renkleri halı ile kolayca görünecek şekilde kontrast renklerde olmalıdır.
- Sabitlenmiş mobilyalar hareketli mobilyalardan daha iyidir.
- "Yangın'da Yapılacaklar" broşürü büyük harfle yazılmalı veya görme engelli alfabesi ile olmalıdır.
- Acil durumlarda kapılar üzerinde kapı kilitleri otomatik olarak açılmalıdır.
- Telefonların numaratorleri büyük karakterli olmalıdır.
- Bazı elektrik prizleri bel seviyesinde olmalıdır.
- Acil durum çağrı butonları telefon yoksa yatağın kenarında olmalıdır.
- Eğer oda servisi varsa, enformasyon dosyası büyük harfli karakterlerle hazırlanmalı, ya da görme engelli alfabesi ile hazırlanmalıdır.
- Oda genel planını veya dekoru görme engellilerin ya da görme zorluğu çekenlerin ihtiyaçlarına göre düzenlenmelidir.
- Bu odalarda görme ve işitme özürlülere yönelik uyarı ve alarm sistemleri bulunmalı, gerekli yerlere braille kabartma numaraları yerleştirilmeli ve görmeyenler için zarar verebilecek unsurları engelleyici önlemler alınmalıdır.

Banyolar: Görme engelliler ve görme zorluğu çeken konuklar için odadaki renk kontrastlarının iyi ayarlanması bu tip engelliler için hazırlanacak özel adapte edilmiş odalarda önemlidir. Odanın gerekli yerlerine konmuş tutamaklar konğun odayı kullanımını kolaylaştıracaktır.

- Musluklarda renk kontrastı, tuvalet ve küvette renkli trabzanlar olmalıdır.
- Duş kapısında renkli kapı kolu ya da tutamak olmalıdır.
- Zemin döşemesi kaymaz olmalıdır.
- Renkli yada farklı dizaynlarda (örneğin ayak havlularında ayak kabartmalı olanlar tercih edilmelidir) havlular konmalıdır.

- Buglet malzemeleri özürllülere yönelik ambalajlanmalıdır.
- Banyo parlamayan döşeme ve yansıtmayan badanalarla boyanmış olmalıdır.

Yemek odası

- Masaüstü eşyalarında renk kontrastı kullanılması görmeyi kolaylaştıracaktır.
- Renkli bardaklar: İki tarafından sapı olan fincanlar tercih edilmelidir.
- Masaüstü düzeni saat düzenine göre yapılmalıdır. (Örneğin, etler saat 12'de, patates 3'de, sebzeler 6'da gibi.)

Yemek düzeni

- Personel, yemekleri kontrol ederek yemenin güç olduğu yemekleri (balık ve kemikli etler vb) servisini yapmamalıdır.
- Menü kartları hem görme engelli alfabesi hem de büyük karakterle yazılı olmalıdır.
- Peçeteler, masa örtüleri sandalyeler ve genel zemin renkleri arasında kontrast olmalıdır.
- Aydınlatma güçlü ve homojen olmalıdır.

Yazılı dokümanlar: Bütün yazılı dokümanlar tercihen Helvetica karakterde siyah 14 punto olarak, sarı kağıda %70 kontrast yapacak şekilde hazırlanmalıdır.

Personel yardımı: Tesiste personelden birisi daima merdivenler ve bina planı hakkında bilgi verip menü okuyabilecek ve bu tip yardımları yapabilecek durumda olmalıdır.

Güvenlik: Güvenlik direktiflerini içeren bilgileri içeren broşürler büyük harflerle, görme engelli alfabesi ile ve kasette olmalıdır.

1.4.4.3. İşitme Engelli Konuklar İçin Düzenlemeler

Görme ve işitme engellilerin özel ihtiyaçları tekerlekli sandalyelilere göre çok daha azdır. Bu tip engelliler için en önemli konu acil durumlarda kendileri için alınan özel önlemlerin varlığıdır. Bu önlemler tesise gelişlerde ayrıntılı olarak kendilerine açıklanmalıdır.

Teletex'i olan bir TV, işitme engelli ve işitme güçlüğü çeken konukların altyazılı programları izlemesini sağlamaktadır. TV'lere bağlanacak bir kulaklık bağlantısı işitme güçlüğü çeken konukların televizyondan istifade etmesini sağlayacaktır. Böylece yüksek sesle TV izlemek durumunda olan bu konuklar diğer konukları rahatsız etmemiş olacaklardır. Yangın alarm sisteminde işitme engelli veya işitme zorluğu çeken konuklar için titreşimli veya yanıp sönen ışıklı sistemler kullanılabilir. En azından acil durumlarda konuğun yardım çağrısı yapabileceği bir rehber kart kapı koluna asılı olarak bırakılabilir. Gece personeli engelli konukların hangi odalarda kaldıklarını bilmelidir. Resepsiyon alanlarında ve konuk odalarında yazılı materyaller yanında resepsiyonda sabit ya da kiralanabilir induction loop sistemi bulunmalıdır.

Yatak Odaları

- Odalarda ekstra güçlü sesli alarm zili ya da görsel veya titreşimli alarm cihazları olmalıdır.
- Odalarda duman detektörlerine bağlı olarak çalışan görsel ya da titreşimli uyarı cihazları bulunmalıdır.
- İşitme engelli konuk odalarının, acil durumlarda çağrı ve uyarı için kendilerine kolaylıkla ulaşılacak yakınlıkta olması gerekir.

Telefon: Mümkünse oda telefonlarına monte edilmiş coupler ya da yükseltec bulunmalıdır. Zil sistemleri görsel ya da titreşimli olmalıdır. Harici aramalarda kullanılacak ve oda servisi olan işletmelerde personelle irtibatı sağlayabilecek text telefon sistemi olmalıdır.

Kapı kontrolü: Konuk odalarında ekstra güçlü sesli kapı zili/görsel/titreşimli uyarı sistemleri bulunmalıdır.

TV'ler: Misafir odalarında veya lobilerde teletext ve/veya televizyon seyretmek için mobil dinleme cihazı bulunmalıdır.

Uyandırma servisi: Görsel ya da titreşimli alarm saati bulunmalıdır.

Personel yardımı: İşitme engelli veya işitme güçlüğü çeken kişilerle daima yüz yüze ve normal bir ton ve hızda konuşmalıdır. Ağız hareketleri abartılmamalıdır. En önemlisi konuşurken bağırılmamalıdır. Harici sesler işitme cihazı kullananlar için dinleme güçlükleri çıkarır. Bu nedenle etraftaki sesleri minimuma indirecek yollar denenmelidir. Arkadan bir ışık kaynağı varken konuşulmamalıdır. Bu görüntüyü karşıdan bir silüet haline getirir ve dudak okuyan engelliler konuşulanı anlayamaz. İşitme engellilerle konuşurken bir kağıt kalem bulundurmalı ve iletişim güçleştiği durumlarda bu araçlar kullanılmalıdır.

1.4.5. Çalışan Personelin Özürlülere Yönelik Hazırlanması

Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel, özürlü müşterilerin özellikle de tekerlekli sandalyeli, görme ve işitme özürlü kişilerin ihtiyaçlarını, sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde hazırlanmalıdır.

- Personel, bu müşterilerine yönelik hizmetlerin uygulanması ve kontrolüne ilişkin yeterli eğitimi almalıdır.
- Personel, sunulan hizmet ve olanaklarla ilgili özürlü müşterilerine bilgi aktaracak ve zorlukla karşılaşılabilecekleri konularda gerekli yardımı sağlayacak şekilde eğitilmelidir.
- Güvenlik görevlileri veya güvenlikten sorumlu personelde acil durumlarda kullanılmak üzere, özürlü müşterilere ait odaların ya da bölümlerin listesi bulunmalıdır.
- Önbüro ve gece personelinin engelli müşterinin varlığından haberdar edilmesi gereklidir.

1.4.6. Müzeler ve Diğer Turistik Alanların Düzenlenmesi

- Müzeler, tarihî, kültürel ve dinî turistik yerlerdir. Bu yerler, tekerlekli sandalye girişi için en az bir uygun giriş yerine sahip olmalıdır.
- Ziyaret sırasında gerektiğinde kullanılmak üzere yeterli sayıda tekerlekli sandalye bulunmalıdır.
- Binaların her katına erişimin sağlandığı ve tekerlekli sandalyelerin kolaylıkla girip çıkacağı genişlikte asansör bulunmalıdır.
- Bu yerlerde, özürlüler için tuvalet ve lavabo bulunmalıdır.

- Görme engelliler için büyük puntoyla hazırlanmış tanıtım kitapçıkları olmalıdır.
- Görme engelliler ziyaretçilerin rehber köpekleri ile beraber ziyaret etmelerine olanak tanınmalıdır.
- Müzelerin çeşitli galeri hakkında bilgi veren ses kasetleri veya benzeri rehberlik hizmeti bulunmalıdır.
- Mümkünse gerektiğinde sunulabilecek dokunulabilir örnekler bulunmalıdır.
- Sağır ve duyma zorluğu olan ziyaretçilere, taşınabilir dinleme cihazları verilmelidir.
- Müzede işaret dili bilen rehber bulunmalıdır.

1.4.7. Şehir Turlarının Özürlülere Göre Düzenlemesi

Şehir turlarında da özürlü gruplarına göre dikkat edilecek noktalar şöyle sıralanabilir;

- Tur otobüslerinde fiziksel özürlüler için uygun yerler ile görsel ve işitsel bilgi sağlayacak araçlar olmalıdır.
- İşitme özürlüler için mümkünse işaret dilinde rehberler temin edilebilmeli veya basılı tanıtıcı malzeme kullanılmalıdır.

1.4.8. Konferans Salonlarının Düzenlenmesi

Önceden söz edilen binalara yönelik düzenlemelere (uygun giriş-çıkışlar, telefonlar, tuvaletler, asansörler, park yerleri, işaretler gibi) ilaveten konferans mekânlarında tekerlekli sandalyeliler için yeterli sayıda oturma yerleri ve duyma zorluğu olanlar için özel teçhizat bulundurulmalıdır.

1.5. Turistik Tesislerin Engellilere Adaptasyonunda Teknik Esaslar

Aşağıda listelenen teknik esaslar, bir çok ülkenin ve Avrupa Engellilere Uyumlu İnşaat Prospektüsü'nün turistik tesisler için hazırlanmış kriterlerden derlenerek hazırlanmış bulunmaktadır.

Otoparklar

Otoparklarda engelliler için ayrılmış yerleri gösteren işaretler otoparkın girişinde ve park yerinin olduğu yerde kolayca görülebilecek şekilde olmalıdır.

Park Yerleri

İyice görünür hale getirilmiş ve devamlı olarak engellilerin kullanımına hazır tutulan 20'den az park yeri olan otoparklarda en az 2 veya her 20 otoluk park yerine karşılık en az bir park yeri bulunmalıdır.

- Bu park yerlerinin girişe uzaklığı en çok 50 m olmalıdır.

Park yüzeyi

- Eğim en çok 1/50 tercih edilmelidir. Düzgün sağlam, dayanıklı ve kaymayadirençli olmalıdır.
- Ayağa kalkabilen ve yürüyebilen engelli kullanıcıların park yeri 3000 mm (en az 2800 mm) olmalıdır.
- Tekerlekli sandalye kullanıcılarının tekli otoparkı: 3600 mm genişliğinde olmalıdır.
- Yan yana iki tekerlekli sandalye kullanıcısı park yeri: Genişlik 2400 + 1200 mm (900 mm en az) olmalıdır.

Düşük Eşikler

- Düşük eşikler görüş zorluğu çeken konuklar için kontrast renklerle rahatça görülebilir kılınmalıdır.
- Eğim en çok % 8 olmalıdır (1/12).
- Engelsiz bir yüzeyle en az 1200 mm genişliğinde bir eğim olmalıdır.
- 1800-2000 mm genişlik tercih edilmelidir.
- Minimum 1200 mm genişliğinde olmalı ve her 15 m'de bir 1800 mm genişlik ve 2000 mm uzunluğunda geçiş yerleri olmalı.
- Yol üzerinde engeller varsa 1000 mm genişlik olmalıdır.
- Kenarlarda emniyet için 100 mm yüksekliğinde eşikler olmalıdır.

Yürüyüş güzergâhı yüzeyi

- Yüzey düzgün, dayanıklı, kaymaz, parlamayan ve çevreyle kontrast renklerde, tercihen eğimsiz, eğer eğim olacaksa da 1/20'den az olmalı ya da rampalandırılmalıdır.
- Güzergâh üzerindeki 2100 mm'den daha aşağıya sarkan ya da uzanan engellere ilişkin uyarılar bulunmalı ve ağaç dalları yerden 3000 mm yükseklikte olmalıdır.
- İzole edilmiş objeler renk kontrastı sağlayan bantlarla görülür kılınmalıdır.

- Güzergâhın yanlarındaki çitler veya tahta paravanlar 90 derece açı yapacak şekilde yerleştirilmelidir.
- Güzergahtaki yokuşlar en fazla 1/50 eğiminde olmalıdır.
- En fazla her 60 m'de bir dinlenme yerleri olmalıdır.

Oturma donanımları

- Tercihen kolluklu ve arka destekli koltukların yüksekliği 450 mm olmalıdır.
- Koltukların yanında tekerlekli sandalye için en az 750mm alan bulunmalıdır.

Masalar, deskler tezgâhlar ve çalışma yüzeyleri

- Bu donanımların yüzeylerinin yüksekliği 800 mm olmalıdır.
- Diz için gerekli boşluğun yüksekliği 700 mm, genişliği 600 mm ve derinliği de 450 mm olmalıdır.
- Tekerlekli sandalye kullanıcılarının bu tip donanımlar üzerinde kullanabileceği alanın uzunluğu en fazla 600 mm olmalıdır.
- Konsollar 250 mm derinliğinde ve 20 derece eğimli olmalıdır.

Rampalar

- Basamak bulunan veya eğimin 1/20'den fazla olduğu yerlerde bulunmalıdır.
- Rampa'nın eğimi mümkün olduğu kadar az olmalıdır.
- Eğim en fazla 1/15 olmalı her 5 m'de bir 1500 mm uzunluğunda eğimsiz dinlenme alanı olmalıdır.
- Yön değişiklikleri sadece iskelelerde olmalıdır.
- Kenarlarında 100 mm yüksekliğinde eşikler bulunmalıdır.
- Yüzey güzergah özellikleri ile aynı olmalıdır.

Merdivenler ve basamakları

- Rampa uzunluğu 2000 mm'yi geçtiği durumlarda alternatif merdivenli geçiş olmalıdır.

Basamak ölçüleri

- Harici basamaklar: En fazla 150 mm yükseklik ve 280 mm derinlik olmalıdır.
- Dinlenme alanları arasındaki yükseklik maksimum 1200 mm olmalıdır.

Dahili merdivenler

- Basamaklarda en çok 170 mm yükseklik ve en az 250 mm derinlik olmalıdır.
- Dinlenme alanları arasındaki yükseklik maksimum 1800 mm olmalıdır.

Merdiven sahanlıkları

- 1200 mm uzunluk, eğimsiz, engelsiz bir alan olmalıdır (kapılar bu alanlara açılmamalıdır).
- Uzun rampalarda 1500 mm uzunluğunda ara sahanlıklar (Eğimsiz alanlar) olmalıdır.

Yüzeylerdeki desenler ve belirginleştirici işaretler

Her merdivenin ya da rampanın başlangıcında 400 mm geriden başlayan ve 800 mm eninde yüzey değişikliği olmalıdır.

Kat işaretleri

200 mm'lik harflerle, 2 mm 'lik kabartma ve 140 mm yükseklikte olmalıdır.

Görme zorluğu çeken insanlar için açık alanlardaki bütün yüksekliklerde trabzan olmalı. İyi ve homojen bir aydınlatma, merdiven kenarlarında kontrast renkler (basamağın üzerinde 50mm, yükselen kısmında 25 mm genişliğinde). En alt ve en üst basamaklar farklı ve kontrast renklerde olmalı.

Trabzanlar

- 40mm-50mm çapında malzemedен olmalı duvarla tutamak kısmının arasında en az 45 mm olmalı.
- Basamak ve rampalarda 900 mm yüksekte olmalıdır.
- Sahanlıklarda 1000 mm yüksekte olmalıdır.
- Trabzanlar, merdiven ve basamakların bitiminde 300 mm daha yere paralel olarak devam etmeli.
- Trabzanların uçları kapalı ya da bitimi işaret eden fiziki şekillerde olmalı.

Koruma çitleri

Tehlikeli alanların kenarlarına konan çitler ve trabzanların yüksekliği 1400 mm olmalı.

Asansörler

- Asansör önu boşluğu; 1500 mm x 1500 mm ölçülerinde temiz bir alan olmalıdır.
- İç boyutlar; minimum 1400 mm uzunlukta ve 1100 mm genişlikte olmalıdır.
- Kapı genişliği; 80 mm genişliğinde açılabilmelidir.
- Kapanma gecikmesi; minimum 5 saniye olmalıdır.
- Kontrol paneli; yükseklik 900 ile 1400 mm arasında, duvarla renk kontrastı olmalıdır.
- Kontrol butonları; yukarı butonu aşağı butonunun üzerinde olmalıdır.
- Numaralar ve yazılar büyük puntolarla kabartma ya da oyuk yazılmalı ve panelle kontrast renkte olmalı.
- Giriş ile çevresi ve iç duvarlarla zemin arasında renk kontrastı olmalı.
- Asansörün önündeki alanda hissedilebilir zemin tipi kullanılmalı, zemin kaplaması duvarlarla sıfır olarak bitmeli.
- Trabzan 40 mm ile 50 mm çapında olmalı, yan ve arka duvardaki yüksekliği 900 mm olmalıdır.
- Ayna arka duvar üzerinde 900 mm ile 1500 mm yükseklikte olmalıdır.
- Kat gösteren işaretler; 200 mm'lik karakterlerle, en az 2mm kabartma ve 1400 mm yükseklikte olmalıdır.
- İki kattan fazla kata hizmet veren asansörlerde kat numaralarının, kapı açılışlarının, acil durum çağrılarının, sesli anonsu yapılmalıdır.
- Bütün acil durum telefonları için induction coupler donanımı (işitme cihazlarının telefonu kullanımını sağlayan telefona takılan bir cihaz).
- Asansörün kapılarının açılacağını ya da arızaları duyuran görsel ve işitsel göstergeler ile asansördekilerin nasıl alarm çağrısı yapacağını bildiren görsel ve işitsel uyarılar bulunmalıdır.

Kapılar

- Tüm tek kanat, çift kanat ya da otomatik kapılarda temiz açılma alanı olmalıdır.
- Harici kapı: Genişlik 800 mm
- Dahili kapı: Genişlik 750 mm
- Geçitler: Minimum 900 mm genişlik,
- Kapı önleri: 1200 mm genişlik ve kapının açılışı için alan,
- Kapı kenarlarının iki yanında en az 300 mm genişlikte boşluk olmalıdır.

- Eşikler: Tercihen düzayak, en çok 13 mm yükseklik
- Kapı kanatları: Rahat açılıp, yavaş kapanmalı,
- Ayakla açma plaketi: 400 mm yüksekte olmalıdır.
- Kapı kolu: 1000 mm yükseklikte tercihen levye ya da itme-çekme hareketli barlar, 1000 mm ile 1400 mm arasında yükseklikte dikey tutamak.
- Görünme panelleri: 900 mm ile 1500 mm arasında yükseklik, kapı çerçevesi ile çevre renkleri arasında kapı ile kapı aksesuarları arasında kontrast renkler, cam paneller üzerinde 1400 mm yükseklikte belirgin işaretler.

Zemin ve duvarlar

- Kaymayan, iyi tespit edilmiş, düşük sürtünmeli, yansıtmayan zemin olmalıdır.
- Kapı paspasları iyi tespit edilmiş ve zeminle aynı hizada olacak şekilde gömülü olmalıdır.
- Zemin ve duvarlar arasında renk kontrastı olmalıdır.
- Hissetmeyle yönlendirebilecek türden farklı zemin kaplamaları olmalıdır.

Dağılım alanları

- Koridorlar: Minimum 1200 mm (1600 mm tercih edilir), arada bir olası daralmalar 800 mm olmalıdır.
- Geçitler: en az 1300 mm olmalıdır.
- Lobiler: 1200 mm uzunluğunda ve kapı kanatları için ekstra alan olmalıdır.
- Parlama ve yansımaların olmadığı homojen bir aydınlatma olmalıdır.

Telefonlar

- Tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanımı için gerekli alan 1200 mm genişliğinde olmalıdır.
- Maksimum yükseklikler: Numaratör 1400 mm, jeton ve kart slotları 1200 mm olmalıdır.
- 450 mm yüksekliğinde, katlanabilir bir tabure ya da 650-800 mm yüksekliğinde oturak olmalıdır.
- Bir raf bütün kullanıcılar için yararlı olabilir.
- Telefon kabini etraftaki duvarlarla kontrast renkte olmalıdır.

- Homojen ve iyi bir aydınlatma sağlanmalı ve telefon kabini dışına dokunmayla hissedilebilir telefon sembolü konmalıdır.
- Telefonlarda işitme cihazı kullananlar için induction couple cihazı olmalıdır.

İletişim olanakları

- Enformasyon işaretleri: Rahatça görülebilen, okunaklı ve öz olmalıdır (En fazla 50 kelime, tercihen 30).
- Yönlendirme levhaları: Tutarlı ve eksiksiz, en iyi okuma yüksekliği 900-1400 mm, çevre ve içerikteki yazılarla renk kontrastı, karakterlerin okunabilir formatı (Helvetica, Upper ve Lower Case tercih edilebilir) ve ölçüler okuma mesafesine göre ayarlanmalıdır (1500 mm okuma mesafesinde 50 mm, 3000 mm okuma mesafesinde 100-170 mm).
- Dokunarak hissedilen işaretler: Standart alfabe ve rakamlar olmalı, karakterler 16-50 mm uzunluğunda, en az 0,8 mm kabartma halinde olmalıdır.
- Yol işaretleri: Kabartma karakterler ya da rakamlar yerden 1000 mm yukarıda olmalıdır. Yol ve duvar yüzeylerinde bölgeye ait ip uçları veren dokunarak hissedilebilen değişiklikler olmalıdır.
- Büyük harfli rehber kitaplar ve haritalar: Helvetica fontu kullanılarak 14 punto yazılmalıdır, sarı kağıt üzerinde siyah karakterler ve yüzde 70 kontrast olmalıdır.
- Banda kaydedilmiş broşürler, dokunarak hissedilebilir haritalar, görme engelli alfabesi formunda broşürler hazırlanmalıdır.
- Danışma ve informasyon edinme noktalarında Induction bağlantıları ya da infra-red sistemler olmalıdır.
- Görsel ve işitsel anonslar ve alarm sistemleri kullanılmalıdır.

Çeşitli Araçlar Kullanan Hareket Engelli Kişiler İçin Alan Gereksinimleri

- Bağımsız tekerlekli sandalye kullanıcıları için: 900 mm en x 1140 mm boy,
- Yardımcısı olan tekerlekli sandalye kullanıcıları için: 640 mm en x 1750 boy,
- Koltuk değneği kullanan kişiler için: 900 mm en,
- Baston kullanıcıları için: 900 mm en,
- Rehber köpeği olan yetişkin: 1100 mm eninde ve 1500 mm boyunda, alanlara gereksinim vardır.

Tuvaletler

Tekerlekli sandalye kullanıcılara yönelik tuvaletler çoğu zaman bir engellinin ihtiyaçlarını bilmeyen kişilerce oldukça kötü dizayn edilebilmektedir. Tuvaletlerde yükseklikler ve trabzanların varlığı çok önemlidir. Bir uniseks tuvaletteki ideal düzenleme o tuvaletin bir tekerlekli sandalye kullanıcısı tarafından bağımsız ya da karşı cinsten birinin yardımı ile kullanılabilmesi anlamına gelir. Çünkü engellilere yönelik tuvaletin sadece erkek ya da kadınlara mahsus tuvaletlerde bulunması buralara olmayan birinin girmesi anlamına gelecektir. Bu bakımdan ayrı bir uniseks tuvalet donanımı, örneğin engelli bir babanın tuvalette kızının ya da eşinin yardımını alabilmesini kolaylaştıracaktır.

Tutma trabzanları ayağa kalkma güçlüğü çeken yaşlılardan tekerlekli sandalye kullanıcılarına kadar bir çok türden sağlık sorunu yaşayan insan için yardımcı olacaktır. Tuvaletin transfer tarafında dikey vaziyette monte edilmiş bir trabzan hareket güçlüğü çeken kişilere yardımcı olacaktır. Tekerlekli sandalye kullanıcılarının tuvalete transferlerinde tercih ettikleri yön değişik olabilir. En az iki tuvaletli bir ünite yapılıyorsa o zaman transfer aksesuarlarının ve boşluklarının iki tuvalette de farklı taraflarda (biri solda, diğeri sağda) olmasına dikkat edilmelidir. 2000 mm x 2500 mm'lik bir tuvalet kabini her iki taraftan da transferlerden yardım edilebilmesine olanak tanır. Ancak, bu ölçülerde bir çift taraflı transfer alanı bulunan tuvalet, tekerlekli sandalyeye döndükten sonra el yıkama faaliyeti için yeterli olmayacaktır.

Klozete geçişlerde engelli bireye hareketlerinde destek eleman olarak da yatay ve düşey olarak monte edilmiş tutunma barları yer almalıdır. Banyolarda yer alan lavabolar ve aynalar, engelli müşterinin ellerini yıkama, traş olma, makyaj yapma gibi aktivitelerini gerçekleştirmesine imkân verecek şekilde düzenlenmelidir. Lavabonun yerden yüksekliği maksimum 86cm, diz boşluğu alanı ise minimum 76cm genişliğinde olmalıdır.

ADAAG standartlarına göre, aynaların yerden yüksekliği maksimum 101.5cm olmalıdır. Lavabo altındaki keskin ve sivri kısımlar koruyucu bir panelle

kapatılmalıdır (Davies, 1946; Department of Justice, 1994). Böylece, engelli bireyin yaralanması da engellenmiş olacaktır.

Duş ve küvet tasarımları ise, engelli müşterilerin ayakta veya oturur pozisyonda duş alabilmesine imkan vermelidir. Engelli bireye hareketlerinde ve duş veya küvete geçişlerinde yardımcı olacak tutunma bantları yer almalıdır, Engellilere uygun tuvaletler temiz tutulmalı ve temizlik maddelerinin deposu olarak kullanılmamalıdır.

Kamping türü alanlarda da uygun tuvalet ve banyolar ile alarm sistemleri kurulmalıdır.

Standart uniseks tuvalet bilgileri

Tuvaletlerin ölçüleri aşağıdaki gibi olmalıdır;

- İç boyutlar: Minimum 1500 x 2000 mmm
- Klozet: 450 mm yükseklik, 400-500 mm kenardan merkeze uzaklık
- Tekerlekli sandalye transfer boşluğu: Klozetin önünden duvara 750 mm ve tuvaletin açık tarafında en az 750 mm eninde alan.
- Lavabo: Klozetten kullanılabilir şekilde klozetin hemen yanında, köşeden 1000 mm uzakta, 750 mm yüksekte, elektrikli kurutucu lavabonun üzerinde olmalı ve musluk tek hareketle açılıp kapanan türden olmalıdır.
- Dikey tutamaklar: Yerden 800 mm ile 1400 mm arasında yükselmelidir.
 - a) Yan duvarın köşesinden 1000 mm uzakta olmalı ve lavabonun üzerinde olmalıdır.
 - b) Klozetin merkez noktasından 500 mm uzakta ve tuvaletin transfer alanı tarafında olmalıdır.
- Yatay trabzanlar: 700-750 mm yükseklikte,
 - c) Boy 600 mm, yan duvarın köşesinden 350 mm sonra başlamalıdır.
 - d) Boy 400 mm, klozetin arkasında ve merkezinde 250 mm öne doğru çıkık olmalıdır.
- Menteşeli dikey trabzan: 700-750 mm yükseklikte,
 - e) 750 mm uzunlukta, tuvaletin ekseninden 350 mm uzakta ve açık tarafta olmalıdır.
- Kapı dışarıya açılmalı 1000 mm genişliğinde, kapı kolu ve kilit 1000 mm yükseklikte olmalıdır.

- Sifon kolu şifon deposunun açık tarafında ve tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir bir yerde olmalıdır.
- Alarm kolu klozetin hemen yanında, zeminden 400 mm'ye kadar uzanan şekilde olmalıdır.
- Tuvalet kağıdı tutucusu klozetten kolayca ulaşılabilir mesafede olmalıdır.
- Ayna aşağıdaki kenarı, zeminden maksimum 900 mm yukarıda olmalıdır.
- Zemin döşemesi kaymaz olmalı, duvarlarda renk kontrastı olmalıdır.
- Aksesuarlar ile çevresi renk kontrastı olmalıdır.

1.6. Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Örnek Uygulamalar

Avrupa ülkeleri son yıllarda engellilere tatil ve turizm olanaklarının açılması konusunda iyi gelişmeler kaydetmişlerdir. Aşağıda bu ülkelerdeki bazı başarılı uygulamaların örnekleri verilmiştir (TURSAB raporu: Temmuz 2007);

Belçika: Belçika'nın Flemish bölgesindeki turist otoriteleri birkaç yıldan beri Mobility International'e üye engelli örgütlerden biri olan Mobility International Flanders ile iş birliği yapmaktadır. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir.

Danimarka: Kopenhag'ın kuzeyindeki Zealand sahilinde bulunan ve 1958 yılında inşa edilmiş Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski bir binayı engellilere açmanın güzel bir örneğini oluşturmaktadır. Bina, yükselen zeminlerde rampalara, tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanabileceği asansörlere sahiptir. Üstelik bunları yaparken binanın genel görünüşüne zarar verilmemiştir.

Almanya: Almanya Demiryolları bedensel engellilere açılmada büyük gelişmeler kaydetmiştir. Bütün büyük garlarda ve birçok küçük kentin istasyonunda asansörlü platformlar oluşturulmuştur. Otomobil kullanabilen bedensel engelliler için çok ucuza oto temin edebilecekleri bir oto havuzunun oluşumunu sağlayan kurumlar oluşturulmuştur. Bir veri tabanına dayanan sistemde belli tarihlerde otomobille tatile çıkmak isteyen engelliler tatilleri için otoları paylaşabilmektedir.

Yunanistan: Özellikle Girit ve Rodos'da engellilere açık otel ve pansiyonların oluşturulması tren istasyonlarında bedensel engellilere uygun rampalar ve tuvaletler olması yapılan olumlu işler arasındadır. Aynı zamanda Hermes Derneği konaklama tesislerinin engellilere uyumluluğunu denetlemek üzere bir program hazırlamaktadır.

İspanya: Tenerife Adası'ndaki The Los Christianos Mary Sol tesisi bütün engellilere açık bir tesis olarak inşa edilmiştir. Ada'da Havaalanı transferleri ve kişisel yardım istemek de mümkün olmaktadır.

Fransa: Fransa'da son dönemde özellikle de müze ve kültürel cazibe merkezlerinin engellilere açılmasında olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Örneğin Paris'deki Cite de Sciences et de l'Industrie fiziksel ve duyuşsal engelliler için uygun şartlara sahip hale getirilmiştir.

İrlanda: European Access Ödülü'nü de alan Rosslare Limanı bedensel engellilere açık bir liman örneğidir. Dublin'de bulunan şehir kırsalındaki hafif trenler engellilere açıktır.

İtalya: İtalya herkes için turizm (Tourism for All=Avrupa çapında yürütölen bir kampanyanın adı) konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahip. Bu ölkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında bedensel engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayın bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. İtalya'daki engellilere tam olarak açık tesislerden biri Belluno'daki San Paolo Holiday Centre'dır. İtalya'nın tren istasyonlarında Sala Amica adında bir özel hizmetler departmanı kuruldu ve yeni trenlerde bedensel engellilere uyum artırılmıştır.

Lüksemburg: Bu ölkede hükümetin ve engelli derneklerinin işbirliğı ile ölkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceğı Info Handicap Luxemburg adı altında bir enformasyon servisi oluşturulmuştur.

Hollanda: Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. Royal Dutch Touring Derneğı adındaki kurum tesislerin ve turizm cazibe

merkezlerinin denetlenmesinden, yaygın broşürlerin basımına kadar bir dizi faaliyette bulunmaktadır.

İngiltere: İngiltere'de engellilere açık olan ve İngiltere, Galler ve İskoçya Turizm Örgütlerine kayıtlı olan tüm tesis ve işletmeleri içeren bir Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı kurulmuş bulunmaktadır. Bu programa göre bütün işletmeler denetlenerek uyumlulukları derecesinde kategorilere ayrılarak sınıflandırılıyorlar ve bu sınıfların sembolleri tüm turizm katalog ve broşürlerinde yayımlanmıştır.

Ticari turizm sektörü ile kar amacı gütmeyen kurumların işbirliğinin iyi bir örneği de Oteller ve Tatil Konsorsiyumu adı altındaki konsorsiyumdur. Bu kurum otel ve tur operatörlerinin temsilcileri ile engelli derneklerinin temsilcilerini bir araya getirerek engellilere yönelik entegre turizm faaliyetlerinin tanıtımı ve faaliyetlerin geliştirilmesi maksadıyla çalışmalar yapmaktadır.

1.6.1. Bazı Avrupa Ülkelerinde Engelliler İçin Park Etme İmkânları

Aşağıda bazı Avrupa ülkelerinde engellilere uygulanan park düzenlemeleri hakkında bilgi verilmektedir (TURSAB raporu: Haziran 2007).

Belçika: Park etme sınırlaması yok, paralı ve saatli park yerlerinde ödeme yapmak zorunda değildir.

Danimarka: Park yasağı olan yerlerde iniş ve binişler için 15 dakika serbestir.15/30 dakika park izni olan yerlerde 1 saat, 1-3 saat park izni olan yerlerde ise limitsiz park imkânı vardır.

Almanya: Park yasağı olan yerlerde 3 saat park imkanı bulunmakta, iniş binişlerde yaya kaldırımlarına park edilebilmektedir. Park-metrelili bölgelerde ücretsiz park imkânı vardır.

Yunanistan: Yunanistan'da her hangi bir park ayrıcalığı bulunmamaktadır.

İspanya: Yerel düzenlemeler bulunmakta, ancak yetkililer genelde yardımcı olmaktadır.

Fransa: Yerel düzenlemeler bulunmakta, polis trafik engellenmedikçe toleranslı davranmaktadır.

İrlanda: Yetkililer yardımcı olmaktadır.

İtalya: Yerel düzenlemeler mevcuttur. Bazı özel park yerleri bulunmaktadır. Yetkililer turizm merkezlerinde bu konuda imkan yaratmaktadır.

Lüksemburg: Özel park yerleri bulunmaktadır. Engellilerin park etme sınırlamalarına uymaları istenmektedir.

Hollanda: Özel park yerleri bulunmaktadır. Mavi zonlarda sınırsız park imkanı tanınmakta ve park etme sınırlaması olan yerlerde 2 saat park etme izni verilmektedir.

Avusturya: Yabancılar kendi kartlarını kullanmaktadırlar.

Portekiz: Özel park yerleri bulunmaktadır. Engellilerin park yasağı olan yerlerde park etmelerine izin verilmemektedir.

Finlandiya: Yabancılar sadece tekerlekli sandalyeli park etme rozetlerini taşımak zorundalar. Diğer tüm uygulamalar kendi vatandaşlarına uygulamaları ile aynıdır.

İsveç: Ulusal kartlar her yerde park etmelerine imkan tanımaktadır.

İngiltere: Park yasağı olan yerlerde 3 saat park izni bulunmaktadır.

İzlanda: Uluslararası tekerlekli sandalye kullanıcısı sembolü taşıyan Özel park yerleri mevcuttur.

Norveç: Engellilik statüsünü gösteren ulusal plaka ve otomobilin ruhsat numarası ile kentlerde sınırsız park izni vardır

BÖLÜM II

MARMARİSTE'Kİ OTEL İŞLETMELERİNİN BEDENSEL ENGELLİ TURİZMİNE BAKIŞI

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Marmaris'teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakış açısının tespiti olup, en büyük engelli dilimini oluşturan bedensel engelliler pazarına otel işletme yöneticilerinin yönelme eğilimini ve engelli turizmini ne kadar farkında olduklarını ortaya koymaktır. Marmaris'teki otellerin bedensel engellilere uygunluğu, nasıl olması gerektiği ve Marmaris'teki otellerde engelli turistlere ayrılan kapasite oranları araştırma konusu içinde yer almaktadır. Otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışını Marmaris ilçesinde araştırmamın sebebi Marmaris'te ikamet ediyor olmamdır.

2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Yöntemi

Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan alınan Marmaris'teki Otel işletmelerin adedi doğrultusunda araştırma kapsamı ve yöntemi belirlenmiştir. Araştırma kapsamına Marmaris'te bulunan iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller alınmıştır.

Çalışma sırasında elde edilen verilerin objektif olması ve bu verilerin değerlendirilmesi istatistiksel analiz tekniklerinden çıkarılan sonuçların anlaşılabilir olması için anket yöntemi kullanılmıştır. Konuyla ilgili olarak ilk önce engelliler hakkında ve bu turizm pazarı hakkında bilgi edinebilmek için çeşitli kaynaklar taranmış ve bu konuda verilere ulaşılmıştır. Marmariste toplam 352 yıldızlı otel bulunmaktadır ve %10 hata payı verilerek, 57 otel anket yapılmak üzere gezilmiştir. Gidilen Otellerde anketler yetkililer tarafından konunun öneminden dolayı büyük bir ilgiyle doldurulmuştur.

Elde edilen 57 anket formu sıra ile birden başlanarak numaralandırılmış ve her bir anket formunun verileri istatistik paket programına girilmiş ve değerlendirilmiştir. Elde edilen verilerin analizi için bir takım tanımlayıcı (frekanslar ve yüzde analizi) ve açıklayıcı (ki-kare testi, varyans analizi) istatistikler kullanılmıştır.

Ki-Kare testi, iki nitel veya iki nicel değişken arasında bağımlılık olup olmadığının araştırmasında kullanılır. Birçok araştırmada iki ana kütle ortalamaları arasındaki farkların test edilmesi gerekmektedir (AVCI, a.g.e s:14).

Değişkenler arasındaki ilişkinin incelenmesi, değişkenlerin ölçme yapısına dağılımı özelliklerine, aralarındaki ilişkinin doğrusal olup olmamasına, değişken sayısına ve kontrol durumuna bağlı olarak farklı istatistiksel teknikler kullanılarak yapılmaktadır (BÜYÜKÖZTÜRK, 2003, s:31).

2.3. Bulgu ve Değerlendirmeler

2.3.1. Ankete Katılan Otel İşletmelerine Ait Bulgular ve Sorulara Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımları

Marmaris bölgesinde toplam 57 otele anket uygulanması sonucunda elde edilen bulgular, yetkililerin sorulara verdikleri yanıtların frekans dağılımları sayı ve yüzde (%) olarak aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Tablo 1. Otelin Yıldızı

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
2	11	19,3	19,3
3	21	36,8	36,8
4	20	35,1	35,1
5	5	8,8	8,8
Toplam	57	100	100

Tablo 1'e göre; anket yapılan otellerin %19.3'ünü iki yıldızlı, %36.8'ini üç yıldızlı, %35.1'ini dört yıldızlı, %8.8'ini beş yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Yüzdelerin farklı olmasının sebeplerinden birisi Marmaris'teki otellerin adetlerinin yıldız sayılarına göre farklılık göstermesidir.

Tablo 2. Otelin Hizmet Yılı

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
3,00	2	3,5	3,5
4,00	1	1,8	5,3
5,00	1	1,8	7
6,00	1	1,8	8,8
7,00	1	1,8	10,5
8,00	3	5,3	15,8
10,00	10	17,5	33,3
12,00	6	10,5	43,9
13,00	1	1,8	45,6
14,00	3	5,3	50,9
15,00	6	10,5	61,4
16,00	2	3,5	64,9
17,00	4	7	71,9
18,00	3	5,3	77,2
19,00	1	1,8	78,9
20,00	6	10,5	89,5
22,00	1	1,8	91,2
23,00	2	3,5	94,7
26,00	1	1,8	96,5
30,00	1	1,8	98,2
33,00	1	1,8	100
TOPLAM	57	100	

Tablo 2’de anket uygulanan 57 otelin hizmet yılları yüzde (%) olarak gösterilmiştir. Otellerin Hizmet yılları birbirinden farklılık göstermektedir. En çok 10 yıldır hizmet veren otel bulunmaktadır.

Tablo 3. Yatak Kapasitesi

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
45,00	1	1,80	1,80
56,00	1	1,80	3,50
60,00	1	1,80	5,30
70,00	2	3,50	8,80
78,00	1	1,80	10,50
86,00	1	1,80	12,30
90,00	2	3,50	15,80
98,00	1	1,80	17,50
100,00	2	3,50	21,10
102,00	1	1,80	22,80
108,00	1	1,80	24,60
116,00	1	1,80	26,30
120,00	2	3,50	29,80
123,00	1	1,80	31,60
126,00	2	3,50	35,10
140,00	4	7,00	42,10
142,00	1	1,80	43,90
144,00	1	1,80	45,60
148,00	1	1,80	47,40
150,00	2	3,50	50,90
154,00	1	1,80	52,60
160,00	2	3,50	56,10
178,00	1	1,80	57,90
180,00	2	3,50	61,40
187,00	1	1,80	63,20
200,00	1	1,80	64,90
232,00	1	1,80	66,70
244,00	1	1,80	68,40
250,00	1	1,80	70,20
252,00	1	1,80	71,90
266,00	1	1,80	73,70
280,00	1	1,80	75,40
300,00	1	1,80	77,20
308,00	1	1,80	78,90
390,00	1	1,80	80,70
400,00	1	1,80	82,50
414,00	1	1,80	84,20
450,00	1	1,80	86,00
500,00	3	5,30	91,20
550,00	1	1,80	93,00
604,00	1	1,80	94,70
650,00	1	1,80	96,50
860,00	1	1,80	98,20
1200,00	1	1,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 3'te anket uygulanan 57 otelin yatak kapasitelerini göstermektedir.

Tablo 4. Anketi Dolduran Yetkilinin Statüsü

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
RESEPSİYONİST	15	26,30	26,30
GENEL MÜDÜR	19	33,30	59,60
ÖN BÜRO MÜDÜRÜ	23	40,40	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 4 anketi dolduran kişilerin statülerini göstermektedir. Bu tabloya göre anketi dolduran yetkililerin % 26.3'ü resepsiyonist, % 33.3'ü genel müdür, % 40.4'ü ön büro müdürüdür.

Tablo 5. Eğitim Durumu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
İLKOKUL	2	3,50	3,50
LİSE	17	29,80	33,30
ÖNLİSANS	15	26,30	59,60
ÜNİVERSİTE	23	40,40	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 5'e göre anketi dolduranların % 2'si ilkokul, % 17'si lise, % 15'i önlisans, % 23'ü üniversite mezunudur.

Tablo 6. Otelde Engelliler İçin Oda Bulundurulması

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	25	43,90	43,90
HAYIR	32	56,10	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 6'ya göre otellerin % 43.9'unda engelliler için oda mevcut olup %56.1'inde engelli odası bulunmamaktadır.

Tablo 7. Engelli Müşteriye Hizmet Verilmesi

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	56	98,20	98,20
HAYIR	1	1,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 7'ye göre otellerin % 98.2'sin de engelli müşteriye hizmet verilmiş olup % 1.8'inde hizmet verilmemiştir.

Tablo 8. Park Alanları

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	37	64,90	64,90
HAYIR	20	35,10	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 8'e göre otellerin % 64.9'un da park alanları bedensel engelli müşteriler için uygun iken, % 35.1'inde uygun değildir.

Tablo 9. Girişin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	45	78,90	78,90
HAYIR	12	21,10	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 9'a göre otellerin % 78.9'unda giriş bedensel engelliler için uygun iken, % 21.1'inde uygun değildir.

Tablo 10. Resepsiyonun Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	46	80,70	80,70
HAYIR	11	19,30	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 10'a göre otellerin % 80.7'sinde resepsiyon bedensel engelliler için uygun iken, % 19.3'ünde uygun değildir.

Tablo 11. Asansörlerin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	52	91,20	91,20
HAYIR	5	8,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 11'e göre otellerin % 91.2'sinde asansör bedensel engelliler için uygun iken, % 8.8'inde uygun değildir.

Tablo 12. Merdivenlerin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	27	47,40	47,40
HAYIR	30	52,60	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 12'ye göre otellerin % 47.4'ünde merdivenler bedensel engelliler için uygun iken, % 52.6'sında uygun değildir.

Tablo 13. Odaların Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	41	71,90	71,90
HAYIR	16	28,10	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 13'e göre otellerin % 71.9'unda odalar bedensel engelliler için uygun iken, % 28.1'inde uygun değildir.

Tablo 14. Banyoların Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	34	59,60	59,60
HAYIR	23	40,40	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 14'e göre otellerin % 59.6'sında banyolar bedensel engelliler için uygun iken, % 40.4'ünde uygun değildir.

Tablo 15. Tuvaletlerin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	35	61,40	61,40
HAYIR	22	38,60	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 15'e göre otellerin % 61.4'ünde tuvaletler bedensel engelliler için uygun iken, % 38.6'sında uygun değildir.

Tablo 16. Restoranların Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	48	84,20	84,20
HAYIR	9	15,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 16'ya göre otellerin % 84.2'sinde restoranlar bedensel engelliler için uygun iken, % 15.8'inde uygun değildir.

Tablo 17. Yüzme Havuzunun Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	28	49,10	49,10
HAYIR	29	50,90	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 17'ye göre otellerin % 49.1'inde yüzme havuzu bedensel engelliler için uygun iken, %50.9'unda uygun değildir.

Tablo 18. Bar-Diskonun Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	38	66,70	66,70
HAYIR	19	33,30	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 18'e göre otellerin % 66.7'sinde bar-disko bedensel engelliler için uygun iken, % 33.3'ünde uygun değildir.

Tablo 19. Güneşlenme Yerlerinin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
EVET	48	84,20	84,20
HAYIR	9	15,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 19'a göre otellerin % 84.2'sinde güneşlenme yerleri bedensel engelliler için uygun iken, % 15.8'inde uygun değildir.

Tablo 20. Çevresel Düzenlemelerin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
ÇOK UYGUN	9	15,80	15,80
UYGUN	12	21,10	36,80
NORMAL	29	50,90	87,70
UYGUN DEĞİL	7	12,30	100,00
HİÇ UYGUN DEĞİL	0	0	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 20'ye göre otellerin % 15.8'inde çevresel düzenlemeler çok uygun iken, % 12.3'ünde uygun değildir.

Tablo 21. Otelin Bedensel Engelliler İçin Uygunluğu

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
ÇOK UYGUN	10	17,50	17,50
UYGUN	13	22,80	40,40
NORMAL	20	35,10	75,40
UYGUN DEĞİL	14	24,60	100,00
HİÇ UYGUN DEĞİL	0	0	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 21'e göre otellerin % 22.8'i genel olarak bedensel engelliler için uygun iken, % 24.6'sı uygun değildir.

Tablo 22. Otel Yöneticilerinin Engelli Pazarının Farkında Olmaları

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN FARKINDALAR	2	3,50	3,50
FARKINDALAR	13	22,80	26,30
BİRAZ FARKINDALAR	15	26,30	52,60
FARKINDA DEĞİLLER	20	35,10	87,70
HİÇ FARKINDA DEĞİLLER	7	12,30	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 22'ye göre otellerin % 22.8'i otel yöneticilerinin engelli pazarının farkında olduklarını düşünürken, % 35.1'i farkında değiller görüşündedir.

Tablo 23. Çalışanların Bedensel Engellilere Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahip Olmaları

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN SAHİPLER	5	8,80	8,80
SAHİPLER	18	31,60	40,40
BİRAZ SAHİPLER	22	38,60	78,90
SAHİP DEĞİLLER	9	15,80	94,70
HİÇ SAHİP DEĞİLLER	3	5,30	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 23'e göre otellerin % 31.6'sında çalışanlar bedensel engellileri hizmet vermede yeterli bilgiye sahip iken, % 15.8'i sahip değildir.

Tablo 24. Yasal Düzenlemeler İle Otellerin Uygun Hale Getirilmesi

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN KATILYORUM	19	33,30	33,30
KATILYORUM	30	52,60	86,00
AZ KATILYORUM	1	1,80	87,70
KATILMIYORUM	5	8,80	96,50
HİÇ KATILMIYORUM	2	3,50	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 24'e göre otellerin % 52.6'sı yasal düzenlemeler ile otellerin uygun hale getirilmesi görüşüne katılır iken, % 8.8'i bu görüşe katılmamaktadır.

Tablo 25. Özel Tasarlanmış Otellerin Yapımı

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN KATILYORUM	22	38,60	38,60
KATILYORUM	27	47,40	86,00
AZ KATILYORUM	4	7,00	93,00
KATILMIYORUM	3	5,30	98,20
HİÇ KATILMIYORUM	1	1,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 25'e göre otellerin % 47.4'ü özel tasarlanmış otellerin yapılması görüşüne katılır iken, % 5.3'ü bu görüşe katılmamaktadır.

Tablo 26. Yabancı Bedensel Engelli Turistlerin Türk Pazarına Yönelmeleri

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN KATILYORUM	18	31,60	31,60
KATILYORUM	33	57,90	89,50
AZ KATILYORUM	4	7,00	96,50
KATILMIYORUM	1	1,80	98,20
HİÇ KATILMIYORUM	1	1,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 26'ya göre otellerin % 57.9'u yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri gerektiği görüşüne katılır iken, % 1.8'i bu görüşe hiç katılmamaktadır.

Tablo 27. Bedensel Engelli Müşteriye Hizmet Vermek Yüksek Maliyet Getirir.

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN KATILYORUM	3	5,30	5,30
KATILYORUM	12	21,10	26,30
AZ KATILYORUM	10	17,50	43,90
KATILMIYORUM	23	40,40	84,20
HİÇ KATILMIYORUM	9	15,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 27'ye göre otellerin % 21.1'i bedensel engelli müşteriye hizmet vermek yüksek maliyet getirir düşüncesine katılır iken, % 40.4'ü bu fikre katılmamaktadır.

Tablo 28. Kamu Kurum ve Kuruluşları Bedensel Engelli Turizmi İle İlgili Özendirici Tedbir Almalı

	Sayı	Yüzde	Kümülatif yüzde
TAMAMEN FARKINDALAR	16	28,10	5,30
FARKINDALAR	36	63,20	26,30
BİRAZ FARKINDALAR	2	3,50	43,90
FARKINDA DEĞİLLER	2	3,50	84,20
HİÇ FARKINDA DEĞİLLER	1	1,80	100,00
TOPLAM	57	100,00	

Tablo 28'e göre otellerin % 63.2'si kamu kurum ve kuruluşlarının bedensel engelli turizmi ile ilgili özendirici tedbir almalı görüşüne katılırken, % 3.5'i bu görüşe katılmamaktadır.

2.3.2 Ki-Kare Testi Analiz Sonuçları

Bir faktörün diğer bir faktöre bağlı olarak değişip değişmemesi veya bir faktör üzerine diğer bir faktörün etkisinin olup olmadığını belirlemek amacıyla ki-kare testi yapılmıştır. Elde Edilen analiz sonuçları özet olarak Tablo 29’da verilmiştir.

Tablo 29. Bir Faktörün Diğer Bir Faktöre Bağlı Olarak Değişmesi

Faktörler	Ki-Kare	Serbestlik Derecesi (sd)	Anlam Düzeyi
Soru1-Soru7: Engelli müşteriye hizmet verilmesi otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	1.833	3	0.597
Soru1-Soru9: Park alanının uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	2.849	3	0.415
Soru1-Soru10: Girişin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	8.369	3	0.039 *
Soru1-Soru11: Resepsiyon uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	4.236	3	0.237
Soru1-Soru12: Asansörlerin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	1.636	3	0.651
Soru1-Soru13: Merdivenlerin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	5.007	3	0.171
Soru1-Soru14: Odaların uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	6,292	3	0,098
Soru1-Soru15: Banyoların uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	15,254	3	0,002 *
Soru1-Soru16: Tuvaletlerin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	10.022	3	0,18
Soru1-Soru17: Restoranların uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	7,921	3	0,048 *
Soru1-Soru18: Yüzme havuzunun uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	4,593	3	0,204
Soru1-Soru19: Bar-disko uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	3,252	3	0,354
Soru1-Soru20: Güneşlenme yerlerinin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	2,881	3	0,41
Soru1-Soru21: Çevresel düzenlemelerin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	20,866	9	0,013 *
Soru1-Soru22: Otelin uygunluğu otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	13,791	3	0,13
Soru1-Soru23: Otel yönetiminin engelli pazarının farkındalığı otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	15,576	12	0,211
Soru1-Soru24: Çalışanların yeterli bilgiye sahip olmaları otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	16,114	12	0,186
Soru1-Soru25: Yasal düzenlemeler ile otel uygun hale getirilmeli fikri otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	14,02	12	0,299

Soru1-Soru26: Özel tasarlanmış oteller yapılmalı fikri otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	9,811	12	0,633
Soru1-Soru27: Yabancı bedensel engelliler Türk pazarına yönelmeli fikri otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	12,5	12	0,406
Soru1-Soru28: Bedensel engelliler için otel yapmakla yüksek maliyet gerektirir fikri otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	6,887	12	0,865
Soru1-Soru29: Kamu özendirici tedbirler almalı fikri otelin yıldızına bağlı olarak değişiyor mu?	9,966	12	0,619
Soru2-Soru9: Park alanlarının uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	44,194	43	0,421
Soru2-Soru10: Girişin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	38,95	43	0,648
Soru2-Soru11: Resepsiyonun uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	38,272	43	0,676
Soru2-Soru12: Asansörlerin uygunluğu yatak kapasitesine göre değişiyor mu?	28,884	43	0,951
Soru2-Soru13: Merdivenlerin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	43,295	43	0,459
Soru2-Soru14: Odaların uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	47,095	43	0,309
Soru2-Soru15: Banyoların uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	40,381	43	0,586
Soru2-Soru16: Tuvaletlerin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	42,232	43	0,504
Soru2-Soru10: Girişin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	38,95	43	0,648
Soru2-Soru11: Resepsiyonun uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	38,272	43	0,676
Soru2-Soru12: Asansörlerin uygunluğu yatak kapasitesine göre değişiyor mu?	28,884	43	0,951
Soru2-Soru13: Merdivenlerin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	43,295	43	0,459
Soru2-Soru14: Odaların uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	47,095	43	0,309
Soru2-Soru15: Banyoların uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	40,381	43	0,586
Soru2-Soru16: Tuvaletlerin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	42,232	43	0,504
Soru2-Soru17: Restoranların uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	38,198	43	0,679
Soru2-Soru18: Yüzme havuzunun uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	45,33	43	0,375
Soru2-Soru19: Bar-disko uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	45,75	43	0,359
Soru2-Soru20: Güneşlenme yerlerinin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	42,585	43	0,489
Soru2-Soru21: Çevresel düzenlemeler uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	145,495	129	0,152
Soru2-Soru22: Otelin uygunluğu yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	140,83	129	0,225

Soru1-Soru23: Otel yöneticilerinin engelli pazarını farkında olmaları yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	184,186	172	0,249
Soru2-Soru24: Çalışanların bedensel engellilere hizmet verme hakkında bilgisi yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	185,84	172	0,273
Soru2-Soru25: Otellerin yasal düzenlemeler ile engelli müşteriler için uygun hale getirilmesi düşüncesi yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	159,083	172	751
Soru2-Soru26: Engelli müşteriler için özel tasarlanmış oteller tasarlanmalı fikri yatak kapasitesine göre değişiyor mu?	1 92,375	172	0,132
Soru2-Soru27: Yabancı Bedensel engelliler Türk pazarına yönelmeli fikri yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	214,054	172	0,015
Soru2-Soru28: Bedensel Engelli müşterilere hizmet vermek yüksek maliyet getirir fikri yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	158,548	172	0,761
Soru2-Soru29: Kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almali fikri yatak kapasitesine bağlı olarak değişiyor mu?	176,476	172	0,392
Soru3-Soru7: Engelli müşteriye hizmet verilmesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	57	20	0.0001 *
Soru3-Soru9: Park alanların uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	20,412	20	0,432
Soru3-Soru10: Otelin girişinin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	22,304	20	0,324
Soru3-Soru11: Resepsiyonun uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	25,323	20	0,189
Soru3-Soru12: Asansörlerin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	18,262	20	0,57
Soru3-Soru13: Merdivenlerin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	15,552	20	0,744
Soru3-Soru14: Odaların uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	18,121	20	0,579
Soru3-Soru15: Banyoların uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	16,491	20	0,686
Soru3-Soru16: Tuvaletlerin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	17,548	20	0,617
Soru3-Soru17: Restoranların uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	24,911	20	0,205
Soru3-Soru18: Yüzme havuzunun uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	17,321	20	0,632
Soru3-Soru19: Bar-Disko uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	17,55	20	0,617
Soru3-Soru20: Güneşlenme yerlerinin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	21,401	20	0,374
Soru3-Soru21: Çevresel düzenlemelerin uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	68,554	60	0,21
Soru3-Soru22: Otelin bedensel engelliler için uygunluğu otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	56,848	60	0,592

Soru3-Soru23: Otel yöneticilerinin engelli pazarını farkında olup olmadıkları düşüncesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	95,192	80	0,118
Soru3-Soru24: Çalışanların bedensel engellilere hizmet verme hakkında bilgisi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	79,218	80	0,504
Soru3-Soru25: Otellerin yasal düzenlemeler ile engelli müşteriler için uygun hale getirilmesi düşüncesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	69,255	80	0,8
Soru3-Soru26: Engelliler için Özel tasarlanmış oteller yapılmalı düşüncesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	95,68	80	0,111
Soru3-Soru27: Yabancı bedensel engellilerin Türk pazarına çekilmesi düşüncesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	71,154	80	0,75
Soru3-Soru28: Bedensel engelliler için otel yapmak yüksek maliyet getirir fikri otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	98,844	80	0,075
Soru3-Soru29: Kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalı fikri otelin hizmet yılına bağlı olarak değişiyor mu?	97,54	80	0,089
Soru4-Soru23: Otel yönetiminin engelli pazarının farkında olup olmama düşüncesi anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	11,88	8	0,157
Soru4-Soru25: Yasal düzenlemeler ile otel uygun hale getirilmeli fikri anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	4,743	8	0,786
Soru4-Soru26: Engelliler için özel tasarlanmış otel yapılmalı düşüncesi anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	6,584	8	0,582
Soru4-Soru27: Yabancı bedensel engelliler Türk pazarına çekilmesi düşüncesi anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	12,698	8	0,123
Soru4-Soru28: Bedensel engelliler için otel yapmak yüksek maliyet gerektirir fikri anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	10,11	8	0,257
Soru4-Soru29: Kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalı fikri anketi doldurmanın statüsüne bağlı olarak değişiyor mu?	9,592	8	0,295
Soru4-Soru23: Otel yönetiminin engelli pazarının farkında olup olmama düşüncesi anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	18,868	12	0,092
Soru4-Soru25: Yasal düzenlemeler ile otel uygun hale getirilmeli fikri anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	11,732	12	0,467
Soru4-Soru26: Engelliler için özel tasarlanmış otel yapılmalı düşüncesi anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	13,437	12	0,338
Soru4-Soru27: Yabancı bedensel engelliler Türk pazarına çekilmesi düşüncesi anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	14,532	12	0,268
Soru4-Soru28: Bedensel engelliler için otel yapmakla yüksek maliyet gerektirir fikri anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	18,11	12	0,112
Soru4-Soru29: Kamu kurum ve kuruluşları özendirici tedbir almalı fikri anketi doldurmanın eğitim durumuna bağlı olarak değişiyor mu?	12,204	12	0,429

Tablo 29’den da görüldüğü gibi Anlam Düzeyi değerinin yanında * işareti olanların etkisi veya bağlı olduğunu göstermektedir. Anlam Düzeyi 0,05’ten küçük olursa bağımlılık var demektir.

Otelin girişinin uygunluğu, banyoların uygunluğu, restoranların uygunluğu, çevresel düzenlemelerin uygunluğu otelin kaç yıldızlı olduğuna bağlı olarak ve engelli müşteriye hizmet verilmesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişmektedir. Diğer bütün faktörler Otelin yatak kapasitesine, anketi dolduranın statüsüne ve eğitim durumuna bağlı değildir.

2.3.3. Varyans Analizi Testi Sonuçları

İkiden fazla grup arasında fark olup olmadığını belirlemek için basit varyans analizi yöntemi kullanılmıştır. Fark varsa (p 0,05 ise) farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için *Duncan* testi yapılmıştır.

2.3.3.1. Otelin Yıldızına Göre Farklılığın Araştırılması

Farklı yıldızlı otellerin sorulara verdikleri (21-30 sorulara göre) yanıtlar yönünden farklılığın araştırılması ve fark varsa hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için duncan testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir

Tablo 30. Otelin Yıldız Sayısına Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA)

SORULAR	F	Anlam Düzeyi
SORU 21	5,372	0,003 *
SORU 22	3,725	0,017 *
SORU 23	1,198	0,32
SORU 24	3,069	0,036 *
SORU 25	1,747	0,169
SORU 26	0,174	0,913
SORU 27	0,191	0,902
SORU 28	0,105	0,957
SORU 29	0,339	0,797

Tablo 30'a göre Otelin çevresel düzenlemelerinin bedensel engelli için uygunluğu, otelin genel olarak bedensel engelliler için uygunluğu ve çalışanların bedensel engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahip olmaları Otellerin yıldız sayılarına göre farklılık göstermektedir. Ancak diğer sorulara verilen cevaplar yıldız sayılarına göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 31. Otelin Genel Olarak Uygunluğunun Otelin Yıldız Yönünden Analiz Sonucu

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05	
		1	2
4	20	2,0500	
5	5	2,4000	2,4000
2	11		2,9091
3	21		3,0000
Sig		0,3330	0,1190

Tablo 31.'e göre 2 ve 3 yıldızlı oteller arasında otelin genel olarak uygunluğu arasında fark yokken bu otellerin 4 ve 5 yıldızlı otellerden farkı bulunmaktadır.

Tablo 32. Çalışanların Bedensel Engelliye Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahip Olmalarının Otelin Yıldız Yönünden Analiz Sonucu

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05	
		1	2
5	5	2,2000	
4	20	2,4500	2,4500
2	11	2,7273	2,7273
3	21		3,2381
Sig		0,2410	0,0800

Tablo 33. Yasal Düzenlemeler İle Otellerin Engelliler İçin Uygun Hale Getirilmesi Düşüncesinin Otelin Yıldız Yönünden Analiz Sonucu

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05
		1
4	20	1,6000
5	5	1,8000
3	21	2,1429
2	11	2,3636
Sig		0,1190

Tablo 34. Özel Tasarlanmış Oteller Tasarlanmalı Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonuçları

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05
		1
2	11	1,7273
4	20	1,8000
5	5	1,8000
3	21	1,9524
Sig		0,6200

Tablo 35. Yabancı Bedensel Engelliler Türkiye'ye Çekilmeli Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonuçları

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05
		1
2	11	1,7273
4	21	1,8095
5	20	1,9000
3	5	2,000
Sig		0,4840

Tablo 36. Bedensel Engelliye Hizmet Yüksek Maliyet Gerektirir Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonuçları

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05
		1
2	2	3,2727
4	3	3,3810
5	4	3,4500
3	5	3,6000
Sig		0,5720

Tablo 37. Kamu Kurum ve Kuruluşları Özendirici Tedbir Almalı Düşüncesine Otel Yıldızına Göre Analiz Sonuçları

Otelin Yıldızı	N	alpha=0,05
		1
3	21	1,8095
4	20	1,8500
2	11	1,9091
5	5	2,2000
Sig		0,3180

2.3.3.2. Otelin Yatak Kapasitesine Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA)

Farklı yatak kapasiteli otellerin sorulara verdikleri (21-30 sorulara göre) yanıtlar yönünden farklılığın araştırılması ve fark varsa hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için duncan testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir

Tablo 38. Otelin Yatak Kapasitesine Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA) Oneway

SORULAR	F	Anlam Düzeyi
SORU 21	5,372	0,019 *
SORU 22	3,725	0,011 *
SORU 23	1,198	0,171
SORU 24	3,069	0,03 *
SORU 25	1,747	0,251
SORU 26	0,174	0,33
SORU 27	0,191	0,01 *
SORU 28	0,105	0,468
SORU 29	0,339	0,802

Otelin yatak kapasitene göre farklılığı ; Oteldeki çevresel düzenlemelerin engelli müşteriye uygunluğuna, Oteli genel olarak engelli müşteriye uygunluğuna, Çalışanların bedensel engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahip olup olmadıklarına göre ve yabancı bedensel engelli Turistlerin Türk pazarına yönelmeleri için harekete geçmeleri görüşüne göre değişmektedir.

2.3.3.3. Otelin Hizmet Yılına Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA)

Değişik hizmet yılına sahip otellerin sorulara verdikleri (21-30 sorulara göre) yanıtlar yönünden farklılığın araştırılması ve fark varsa hangi gruptan kaynaklandığını bulmak için duncan testi sonuçları aşağıdaki tablolarda verilmiştir

**Tablo 39. Otelin Hizmet Yılına Göre Farklılığın Araştırılması (ANOVA)
Oneway**

SORULAR	F	Anlam Düzeyi
SORU 21	1,386	0,193
SORU 22	1,263	0,264
SORU 23	1,146	0,352
SORU 24	1,189	0,317
SORU 25	1,125	0,369
SORU 26	1,333	0,221
SORU 27	1,033	0,452
SORU 28	1,491	0,145
SORU 29	2,186	0,020 *

Otelin hizmet yılına göre sadece 29. Soruda, yani Bedensel Engellilerin Turizme Katılmaları Konusunda Yerel Yönetimler, Kamu Kurum ve Kuruluşları Özendirici Tedbir Almalı Görüşüne Katılıyor musunuz? Sorusunda farklılık gözükmemektedir.

2.3.3.4. Anketi Doldurmanın Statüsüne Göre Farklılığın Araştırılması

**Tablo 40. Anketi Doldurmanın Statüsüne Göre Farklılığın Araştırılması
Oneway**

SORULAR	F	Anlam Düzeyi
SORU 21	1,309	0,278
SORU 22	1,658	0,2
SORU 23	0,094	0,911
SORU 24	0,735	0,484
SORU 25	0,274	0,762
SORU 26	0,638	0,532
SORU 27	1,032	0,363
SORU 28	0,907	0,41
SORU 29	0,057	0,945

Tablo 40'a göre Anketi doldurmanın statüsüne göre anket sonuçlarında bir farklılık yoktur.

BÖLÜM ÜÇ

SONUÇ ve ÖNERİLER

3.1. Sonuçlar

Bu projenin amacı, Marmaris'teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmine bakış açısının tespiti olup, en büyük engelli dilimini oluşturan bedensel engelliler pazarına otel işletme yöneticilerinin yönelme eğilimini ve engelli turizm ne kadar farkında olduklarını ortaya koymaktır. Marmaris'teki otellerin bedensel engellilere uygunluğu, nasıl olması gerektiği ve Marmaris'teki otellerde engelli turistlere ayrılan kapasite oranları araştırılmaktadır.

Bu amaçla Marmaris bölgesinde toplam 57 otele konu ile ilgili anket uygulanmış. Bu otellerden %19.3'ü iki yıldızlı, %36.8'i üç yıldızlı, %35.1'i dört yıldızlı, %8.8'inde beş yıldızlı oteller oluşturmaktadır. Yüzdelerin farklı olmasının sebebi Marmaris'te bulunan yıldızlı otellerin yıldız sayısına göre farklılık göstermesidir. Anket uygulanan otellerin hizmet yılları birbirinden farklılık göstermekle birlikte çoğunluğu 10 yıldan uzun süredir hizmet vermektedir. Yatak kapasiteleri yıldız sayısına göre artış göstermektedir. Anketi dolduran yetkililerin %26.3'ü Resepsiyonist, %33.3'ü Genel Müdür, %40.4'ü Ön Büro Müdürüdür. Eğitim durumları ise %35'i ilkokul, %29.8'i lise, %26.3'ü ön lisans, %20.4'ü üniversite mezunudur. Otellerin %43.9'unda engelliler için oda mevcutken %56.1'inde bulunmamaktadır. Otellerin %98.2'si engelli müşteriye hizmet vermişken, sadece %1.8' i hiç engelli müşteriye hizmet vermemiştir. Oteller çoğunlukla yürüme engeli olan turistlerle, tekerlekli sandalye kullanan turistlere hizmet vermişlerdir.

Otellerin genel olarak durumuna bakacak olursak park alanları %64.9'unda engelliler için uygun iken, %35.1'inde uygun değildir. Giriş % 78.9'unda bedensel engelliler için uygun iken, % 21.1'inde uygun değildir. Resepsiyon % 80.7'sinde bedensel engelliler için uygun iken, % 19.3'ün de uygun değildir. Asansör %91.2'sinde bedensel engelliler için uygun iken, %8.8'inde uygun değildir. Merdivenler %47.4'ünde bedensel engelliler için uygun iken, %52.6'sında uygun değildir. Odalar %71.9'unda bedensel engelliler için uygun iken, %28.1'inde uygun değildir. Banyolar %59.6'sında bedensel engelliler için uygun iken, %40.4'ünde

uygun değildir. Tuvaletler %61.4'ünde bedensel engelliler için uygun iken, %38.6'sında uygun değildir. Restoranlar % 84.2'sinde bedensel engelliler için uygun iken, %15.8'inde uygun değildir. Yüzme havuzu %49.1'inde bedensel engelliler için uygun iken, %50.9'unda uygun değildir. Bar-disko %66.7'sinde bedensel engelliler için uygun iken, %33.3'ünde uygun değildir. Güneşlenme yerleri %84.2'sinde bedensel engelliler için uygun iken, %15.8'inde uygun değildir. Çevresel düzenlemeler %15.8'inde çok uygun iken, %12.3'ünde uygun değildir. Otellerin %22.8'i genel olarak bedensel engelliler için uygun iken, %24.6'sı uygun değildir. Anketi dolduran yetkililerin %22.8'i otel yöneticilerinin engelli pazarının farkında oldukları görüşünde iken, %35.1'i farkında değiller görüşündedir.%31.6'sın çalışanlar bedensel engellileri hizmet vermede yeterli bilgiye sahip düşüncesine iken, %15.8'i sahip değildir düşüncesine katılmaktadır. %52.6'sı yasal düzenlemeler ile otellerin uygun hale getirilmesi görüşüne katılır iken, %8.8'i bu görüşe katılmamaktadır. %47.4'ü özel tasarlanmış otellerin yapılması görüşüne katılır iken, %5.3'ü bu görüşe katılmamaktadır. %57.9'u yabancı bedensel engelli turistlerin Türk pazarına yönelmeleri gerektiği görüşüne katılır iken, %1.8'i bu görüşe hiç katılmamaktadır. %21.1'i bedensel engelli müşteriye hizmet vermek yüksek maliyet getirir düşüncesine katılır iken, %40.4'ü bu fikre katılmamaktadır. %63.2'si kamu kurum ve kuruluşlarının bedensel engelli turizmi ile ilgili özendirici tedbir almalı görüşüne katılırken, %3.5'i bu görüşe katılmamaktadır.

Otelin girişinin uygunluğu, banyoların uygunluğu, restoranların uygunluğu, çevresel düzenlemelerin uygunluğu otelin kaç yıldızlı olduğuna bağlı olarak ve engelli müşteriye hizmet verilmesi otelin hizmet yılına bağlı olarak değişmektedir. Diğer bütün faktörler Otelin yatak kapasitesine, anketi dolduranın statüsüne ve eğitim durumuna bağlı değildir.

Otelin çevresel düzenlemelerinin bedensel engelli için uygunluğu, otelin genel olarak bedensel engelliler için uygunluğu ve çalışanların bedensel engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahip olmaları Otellerin yıldız sayılarına göre farklılık göstermektedir. Ancak diğer sorulara verilen cevaplar yıldız sayılarına göre farklılık göstermemektedir.

Açık uçlu sorulardan biri olan Türkiye'deki bedensel engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşleriniz sorusuna olumlu cevap verilerek."Bedensel engelli kişileri engelli olarak değilde onların da yaşayan birer olarak kabul ederek

şartları onlara göre düzenlemek gerektiğine inanıyorum”, “Toplu taşıma araçları her ne kadar engelliler için zor bir seçenek olsa da engellilerin yapacakları seyahatler ile turizme ek katkı sağlanacaktır” görüşlerinde birleşmiştir.

Diğer açık uçlu sorumuzda ise Marmaris’in engelli turizmi için Türkiye’de pilot bölge konumuna getirilmeli midir sorusuna genel olarak “ Marmaris’in yol yapıları ve otellerin buna henüz hazır değildir.”, “ Marmaris’in bu konuda duyarlı olmadığına, normal turizm pazarı için bile eksikleri bulunduğu”, “ Marmaris ‘teki otel işletmelerinin yapılanması küçük arazi içerine yapıldığından pilot bölge konumuna getirilmesi elverişli değildir” cevapları verilmiştir.

3.2. Öneriler

Marmaris’teki otel işletmelerinin çoğunluğu az sayıda da olsa bedensel engelli müşterilere hizmet vermektedir. Fakat bedensel engelli turizminin genel olarak farkında değildirler. Otellerin yarıdan fazlası (otel yetkililerin verdikleri cevaplar doğrultusunda) bedensel engelliye hizmet vermek için uygun haldedir veya ilkel yöntemlerle uygun hale getirilebilmektedir. Son yıllarda Marmaris ilçesi gelen turistlerin azlığından şikâyet etmektedir eğer bedensel engelli turizmüne yönelinirse turist sıkıntısı kalmayacaktır bunun için bazı önerileri aşağıdaki gibi sıralaya biliriz.

- Turizm ve Kültür Bakanlığı Otellere zorunlu konulması gerekli engelli odalarını daha itinalı bir şekilde kontrol etmelidir.
- Turizm Bakanlığı tarafından otel yöneticileri bedensel engelli turimi hakkında bilinçlendirilmelidir.
- Engelliye verilecek oda sayılarında artışa gidilmelidir.
- Sadece engelli turistler için oteller tasarlanmalıdır.
- Otellerin girişleri, özellikle merdivenler bedensel engelli müşterilerin kolaylıkla çıkabilecekleri trampalarla döşenmelidir.
- Çalışanlar bedensel engelliye hizmet vermede daha fazla bilgilendirilmelidir.
- Belediye tarafından merkeze gidilecek otobüslerin bazıları bedensel engelli insanlar için düzenlenmelidir.
- Yollar, engelli insanların kolaylıkla kullanabilecekleri şekilde getirilmelidir.

4. KAYNAKÇA

1. Abeyraine, R.I.R. (1995). *Proposals and Guidelines for the Carriage of Elderly and Disabled Persons by Air*, Journal of Travel Research s:52-59
2. Aitchison, C. (2003). *From Leisure and Disability to DisabilityLeisure: Developing Data Definitions and Discourses*, Disability and Society, s:955-956
3. Artar, Y. ve Karabacakoglu, Ç. (2003). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması (Basılmamış Uzmanlık Tezi)*, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara
4. Australian Bureau of Statistics, (1993). *Catalogue No. 4430.0 Disability, Ageing and Carers*, Australia ABS, Canberra
5. Baker, K, Hozier, G. ve Rogers, R. (1994). *Marketing Research and Methodology and the Tourism Industry: A Nontechnical Discussion*, Journal of Travel Research,
6. Brown, T.J., Kaplan, R. ve Quaderer, G. (1999). *Beyond Accessibility Preference for Natural Areas*, Therapeutic Recreation Journal, s:209–221.
7. Burnett, J. ve Bender, B.H. (2001). *Assessing the Travel-Related Behaviors of the Mobility-Disabled Consumer*, Journal of Travel Research,
8. Cavinato, J.L. ve Cuckovich, M.L. (1992). *Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment*, Transportation Journal,s:46-53
9. Coles, T ve Shaw, G. (2003) *Disability, Holiday Making and The Tourism Industry in The UK: A Preliminary Survey*, Tourism Management,
10. Crawford, D.W. ve Godbey, G. (1987). *Reconceptualizing Barriers to Family Leisure*, Leisure Sciences, s: 119–128.
11. Crawford, D.W., Jackson, E.L. ve Godbey, G. (1991). *A Hierarchical Model of Leisure Constraints*, Leisure Sciences, s: 309–320.
12. Darcy, S. (1998). *Anxiety to Access: Tourism Patterns and Experiences of Disabled New South Wales People with a Physical Disability Tourism*, Sydney: New South Wales.
13. Darcy, S. (2002). *Marginalized Participation: Physical Disability, High Support Needs and Tourism*, Journal of Hospitality and Tourism Management , s:61-72

14. Driedger, D. (1987). *Disabled People and International Air Travel*, Journal of Leisurability s: 13–19.
15. English Tourism Council. (2000). *People With Disabilities And Holiday Taking*. London: ETC.
16. Gleeson, B.J. (1997). Disability Studies: A Historical Materialist View, *Disability and Society*, s: 197–202.
17. Hacıoğlu, N. (1995). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü*.Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa
18. Hawkins, B.P., Peng, J., Hsieh, C. ve Eklund, S.J. (1999). *Leisure Constraints A Replication and Extension of Construct Development*, Leisure Sciences 21: 179–192.
19. İçöz, Ö. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Turhan Kitapevi, Ankara
20. Israeli A.A. (2002). ‘A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors For Disabled Tourists’ Journal of Travel Research,
21. Mengüç, A.F. (2002). *Turizm ve Özürlüler*, Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi,
22. Miller, G.A. ve Kirk, E. (2002). The Disability Discrimination Act: Time for the Stick? *Journal of Sustainable Tourism*,
24. Murray, M. ve Sproats, J. (1990). *The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia*, Journal of Tourism Studies, s: 9–14.
25. Olalı, H.(1984), *Turizm Dersleri* , İstiklal Yayınları, İzmir
26. Öztaş, K. (2001). *Turizm Ekonomisi-Genel Turizm Bilgileri*, Nobel Yayınları, Ankara
27. Ray, N.M. ve Ryder, M.E. (2003). “Abilities” Tourism: An Exploratory Discussion of the Travel Needs and Motivations of the Mobility-Disabled, *Tourism Management*,
28. Resmi Gazete, (2000). *Turizm Tesisleri Yönetmeliği*, No: 2419. SEZGİN, O.M (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*, Detay Yayınları, Ankara
29. Sezgin, O.M (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*, Detay yayınları, Ankara

30. Smith, R., (1987). *Leisure of Disable Tourists Barriers to Participation*, Annals of Tourism Research, s : 376–389

31. UNESCAP. (2000). *Conditions to Promote Barrier-free Tourism for People with Disabilities and Older Persons. Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (ESCAP). Presentation at the National Workshop on Sustainable Tourism Development in China. Tianjin, China.*

32. Yau, M.K., McKercher, B. ve Packer, T.L. (2004). *Traveling with a Disability: More than an Access Issue*, Annals of Tourism Research, s:31

İNTERNET KAYNAKÇASI

33. <http://www.ozida.gov.tr> Erişim Tarihi 07.06.2007

34. <http://www.tbmm.gov.tr/kanunlar/k5378.html> Erişim Tarihi 07.06.2007

35. <http://www.turizm gazetes i.com>. Erişim tarihi: 08.07.2007

36. <http://www.tursab.org.tr/Dergial/232/bodrumengelli> Erişim tarihi: 08.06.2007

37. <http://www.die.gov.tr> Erişim tarihi: 09.07.2007

38. <http://www.sath.org> Erişim tarihi: 08.07.2007

39. <http://www.access-travel.co.uk> Erişim tarihi: 15.07.2007

6. EKLER

ANKET FORMU

Sayın Yetkili; Bu Anket Marmaris'teki Otellerin Bedensel Engelli Turizmine Bakış Açısını Belirlemek Amacıyla Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi Çalışmam İçin Hazırlanmıştır. Şimdiden Zamanınızı Ayırıp Anket Sorularını Cevapladığınız İçin Teşekkür Ederim.

Saygılarımla;

Vildan ATAĞ

Otelin İsmi:.....

- 1) İşletmekte Olduğunuz Otel Kaç Yıldızlı? 2 3 4 5 Diğer
- 2) Otelin Yatak Kapasitesi ?
- 3) Otel Kaç Yıldız Hizmet Veriyor?
- 4) Oteldeki Statünüz Nedir?
- 5) Eğitim Durumunuz Nedir? İlkokul Lise Ön lisans Lisans
- 6) Otelde Engelliler İçin Mevcut mudur? Evet Hayır
- 7) Otelde Bugüne Kadar Hiç Engelli Müşteriye Hizmet Verildi mi? Evet Hayır
- 8) Otelinizde Şimdiye Kadar Engelli Müşteriye Hizmet Verildiyse Ne Tip Engelliye Yer Verildi?
 - Yürüme Problemi Olan
 - Tekerlekli Sandalye Kullanan
 - Görme Engelli
 - Duyuma ve Konuşma Engelli
 - Zihinsel Engelli
 - Astım ve Alerjik Problemi Olan
 - Diğer
- 9) Park Alanları Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 10) Otelin Girişi Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 11) Resepsiyon Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 12) Asansörler Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır

- 13) Merdivenler Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 14) Odalar Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 15) Banyolar Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 16) Tuvaletler Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 17) Restoranlar Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 18) Yüzme Havuzu Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 19) Bar, Disko Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 20) Güneşlenme Yerleri Otelinizde Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur? Evet Hayır
- 21) Otelinizdeki Çevresel Düzenlemeler Engelli Müşteriler İçin Uygun mudur?
Çok Uygun Uygun Normal Uygun Değil Hiç Uygun Değil
- 22) Oteliniz Engelliler İçin Uygun mudur?
Çok Uygun Uygun Normal Uygun Değil Hiç Uygun Değil
- 23) Sızce Marmaris'teki Otel Yöneticileri Engelli Pazarının Farkındalar mı?
Tamamen Farkındalar Farkındalar Biraz Farkındalar
Farkında Değiller Hiç Farkında Değiller
- 24) Çalışanlarınız Bedensel Engelli Müşterilerinize Hizmet Vermede Yeterli Bilgiye Sahipler mi?
Tamamen Sahipler Sahipler Biraz Sahipler
Sahip Değiller Hiç Sahip Değiller
- 25) Bedensel Engellilerin Faydalanmasına Uygun Olmayan Turizm İşletmelerinin Yasal Düzenlemeler ile Uygun Hale Getirilmelidir Düşüncesine Katılıyor musunuz?
Tamamen Katılıyorum Katılıyorum Az Katılıyorum
Katılmıyorum Hiç Katılmıyorum
- 26) Bedensel Engelliler İçin Özel Tasarlanmış Oteller İnşa Edilmesi Görüşüne Katılıyor Musunuz?
Tamamen Katılıyorum Katılıyorum Az Katılıyorum
Katılmıyorum Hiç Katılmıyorum
- 27) Yabancı Bedensel Engelli Turistlerin Türk Pazarına Yönelmeleri İçin Harekete Geçmeliyiz Görüşüne Katılıyor musunuz?
Tamamen Katılıyorum Katılıyorum Az Katılıyorum
Katılmıyorum Hiç Katılmıyorum
- 28) Bedensel Engelliye Hizmet Verme Oldukça Yüksek Maliyet Gerektirdiğinden Göz Ardı Edilebilir Görüşüne Katılıyor musunuz?

Tamamen Katılıyorum Katılıyorum Az Katılıyorum
Katılmıyorum Hiç Katılmıyorum

29) Bedensel Engellilerin Turizme Katılmaları Konusunda Yerel Yönetimler, Kamu Kurum ve Kuruluşları Özendirici Tedbir Almalı Görüşüne Katılıyor musunuz?

Tamamen Katılıyorum Katılıyorum Az Katılıyorum
Katılmıyorum Hiç Katılmıyorum

30) Türkiye'deki Bedensel Engellilerin Seyahate Katılması Konusundaki Görüşleriniz?

31) Marmaris Engelli Turizmi İçin Türkiye'de Pilot Bölge Konumuna Getirilebilir Konusundaki Görüşleriniz?

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı : Vildan ATAK
Doğum Yeri :Kadıköy-İstanbul
Doğum Yılı : 1980
Medeni Hali : Evli

EĞİTİM VE AKADEMİK BİLGİLER

Lise 1994-1998 : Kenan Evren Anadolu Lisesi
Lisans 1998-2002 : Sakarya Üniversitesi Mühendislik Fakültesi
Yabancı Dil : İngilizce

MESLEKİ BİLGİLER

2002-2003 : Eko Tekstil, Üretim Planlama
2003-2005 : Onur Havayolları, Teknik Bölüm,Satın Alma