

T.C.

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİST REHBERLİĞİ ANABİLİM DALI

SEYAHAT İŞLETMECİLİĞİ VE TURİST REHBERLİĞİ BİLİM DALI

**KONAKLAMA TESİSLERİNİN ENGELLİ BİREYLERE UYGUNLUK  
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: SİVİL TOPLUM  
KURULUŞLARINDAKİ ENGELLİ ÜYELERİN BAKIŞ AÇISI**

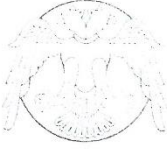
Yiğit BURAK

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Danışman

Prof. Dr. Abdullah KARAMAN

KONYA-2018



T. C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Bilimsel Etik Sayfası

Adı Soyadı	Yiğit BURAK
Numarası	144265001005
Ana Bilim / Bilim Dalı	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı/ Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı
Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>
Öğrencinin Tezin Adı Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi:Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı	

Bu tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadarki bütün süreçlerde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Öğrencinin imzası  
(İmza)



T. C.  
SELÇUK ÜNİVERSİTESİ  
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü



Yüksek Lisans Tezi Kabul Formu

Öğrencinin	Adı Soyadı	Yiğit BURAK
	Numarası	EE265001005
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Sosyal İktisadi ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı / Sosyal İktisadi ve Turizm Rehberliği Anabilim Dalı
	Programı	Tezli Yüksek Lisans <input checked="" type="checkbox"/> Doktora <input type="checkbox"/>
	Tez Danışmanı	Prof.Dr. Abdullah KARAMAN
Tezin Adı	Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi/Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı	

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi/Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı başlıklı bu çalışma 17/04/2018 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği/oyçokluğu ile başarılı bulunarak, jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Ünvanı, Adı Soyadı

Danışman ve Üyeler İmza

Prof.Dr.Abdullah KARAMAN

Doç.Dr. Yasin BİLİM

Dr.Öğr.Üyesi. Mehmet SAĞIR

DANIŞMAN  
Suri Üyesi  
Suri Üyesi

## ÖNSÖZ

Tez çalışmamın her aşamasında hiçbir zaman desteğini ve belki de en önemlisi anlayışını benden esirgemeyen, her zaman benim için bir öğretmen ve eğiticiden daha fazlası olan, bilgi ve tecrübelerini kendisinden dinlediğim için kendimi şanslı hissettiğim çok değerli danışmanım ve hocam Prof.Dr. Abdullah KARAMAN'a,

Tecrübesini, ilgisini, yardımını benden hiçbir zaman esirgemeyen Öğr. Gör. Berkin ÜSTÜNYILDIZ' a,

Adana Kent Konseyi Engelliler Meclisi, Kent Konseyi Genel Sekreteri Ekrem ASLAN ve Engelli Meclisi Başkanı Ali Duran KARAKAYA'ya,

Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğretim Üyesi ve Engelli Meclisi Yönetim Kurulu Üyesi Yrd.Doç.Dr. İsmail GÜNEŞ'e,

Toplumsal Rehabilitasyon Derneği Başkanı Aynur ÖZÇINAR'a,

Fikir ve bilgilerine her ihtiyaç duyduğumda kıymetli zamanını bana ayıran, çalışmamın gerçekleşmesinde çok büyük katkıları bulunan arkadaşlarım Selin AKGÜN, Emre SAK, Caner ZEHNİ, Dilek AKMAN, İlker AKMAN, Ozan ESKİKAYA, Safa YILDIRIM'a,

Araştırmanın verilerinin toplanabilmesi için yardımını esirgemeyen sivil toplum kuruluşlarına, spor takımı antrenörlerine, engelli odalarının fotoğraflarını çekmeme izin veren oteller ve çalışanlarına, araştırmamda kullandığım anketi yanıtlayan engellilere ve katkı sağlayan diğer kuruluşlara,

Cansu YEŞİLYURT, Ali Arda ÖZTÜRK, Ercan KALKAN, Hasan ÇAY, Yeşim ELBİR, Gürkan ÖĞE'e,

ve hayatım boyunca eğitimime destek olan, bu konuda elinden gelen bütün çabayı gösteren, şartsız koşulsuz her zaman destekçim olan hayattaki en kıymetli varlıklarım, annem Leman BURAK ve babam İbrahim BURAK'a teşekkürlerimi sunarım.

**Yiğit BURAK**

## ÖZET

### YÜKSEK LİSANS TEZİ

#### KONAKLAMA TESİSLERİNİN ENGELLİ BİREYLERE UYGUNLUK AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: SİVİL TOPLUM KURULUŞLARINDAKİ ENGELLİ ÜYELERİN BAKIŞ AÇISI

Yiğit BURAK

Turizm gün geçtikçe önemi artan ve dünyanın en büyük hizmet endüstrisi olan bir sektördür. Turizmin katkısı sadece elde edilen gelirlerle ekonomik boyutla sınırlı değildir. İnsanların fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçlarını sağlayarak vazgeçilmez bir konuma yerleşmektedir.

Dünya’da toplam 650 milyonun üzerinde engelli bireyin yaşadığı belirtilmektedir. Sağlık turizmi içerisinde yer alan engelli turizmi bu bağlamda turizm sektörü için çok büyük bir paya sahiptir.

Toplumda önemli bir orana sahip olan engelli bireyler de turizm hizmetlerini alırken birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Engelli bireylerin turizme katılmalarını artırmanın yolu onların ihtiyaçlarını algılamak, anlamak, karşılaştıkları sorunları gözlemleyip çözebilmekten geçer.

Konaklama işletmelerinde kullanılan eşyalar, donanımlar ve kullanım alanları engelli bireylere uygun olmalı, kullanılan eşyalar ve donanımlar hareket kısıtlamayacak şekilde konumlandırılmalıdır. Ayrıca aktivite yapılan alanlar engelli bireylerin kolayca ulaşabileceği, kullanabileceği şekilde dizayn edilmeli ve gerek görsel gerek işitsel işaretlemelerle yönlendirmeler yapılmalıdır.

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerini ve işletmelerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu ölçmek için, araştırmaya katılan sivil toplum kuruluşuna üye 312 engelli bireye uygulanan anketlerin verileri SPSS 22.0 paket programına yüklenerek güvenilirlik analizi, frekans analizi, descriptive analizi ve T ve F testleri yapılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli, Turizm, Konaklama

## ABSTRACT

### MASTER'S THESIS

#### EVALUATION OF ACCOMMODATION AGENCIES IN THE ASPECT OF SUITABILITY FOR DISABLED INDIVIDUALS: THE PERSPECTIVE OF DISABLED MEMBERS IN NONGOVERNMENTAL ORGANIZATIONS

Yiğit BURAK

Tourism is the largest serves industry of the World, in addition its significcance is increasing day by day. Contribution of tourism is not limeted with obtained income in economic field. Because of the fact that tourism supplies human's pysical and psychological need, It is an irreplaceable industry.

It is stated, there are 650 million people with disabilities on the World. Disabled tourism which is part of medical tourism, has a significant market share in tourism industry.

People with disabilities which are a part of society have many problem in tourism services. The way of increasing participation in tourism for people with disabilities is detection and comrehension of their demands, solving their problems.

Objects, used in hopitality, equipments and usage areas should be suitable for people with disabilites, positioned usefully. Also activity areas should be designed with visual and audialsigntor each easier.

To determine the expectations of disabled individuals from accommodation agenciesand to evaluate the suitability of those agencies for disabled individuals' use; reliability analysis, frequency analysis, descriptive analysis, t and f tests were conducted via uploading to the program SPSS 22,0 the data of the surveys that was conducted on 312 disabled individuals who are members of the non-governmental organization that took place in the survey.

**KeyWords:** Disabled, Tourism, Accommadition

## İÇİNDEKİLER

BİLİMSEL ETİK SAYFASI.....	i
TEZ KABUL FORMU.....	ii
ÖNSÖZ.....	iii
ÖZET.....	iv
ABSTRACT .....	v
TABLolar DİZİNİ .....	x
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ .....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Konusu .....	3
1.2. Araştırmanın Amacı .....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	4
1.4. Varsayımlar (Sayıtlılar).....	4
1.5. Sınırlılıklar .....	4
1.6. Sorular Problemler.....	5
2. ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ.....	6
2.1. Engelli Nedir?.....	9
2.2. Engel Türleri.....	14
2.2.1. Ortopedik engelli .....	15
2.2.2. İşitme engelliği.....	15
2.2.3. Görme engelliliği.....	16
2.2.4. Dil ve konuşma engelliği .....	16
2.2.5. Zihinsel engellilik.....	17
2.2.5.1. Mental Retardasyon (zeka geriliği) .....	19
2.2.5.2. Serebral Palsi (cerebralpalsy).....	19
2.2.5.3. Fenilketonüri (FKÜ).....	19
2.2.6. Kronik ya da süreğen hastalıklar .....	19
2.2.7. Diğer engel grupları .....	22
2.2.7.1. Uyum güçlüğü olanlar .....	22
2.2.7.2. Öğrenme güçlüğü.....	22
2.2.7.3. Otistik engelliler .....	23
2.2.7.4. Üstün zekalılar ve üstün yetenekliler.....	24
2.2.7.5. Down sendromu .....	24

2.3.	Engelli İstatistikleri.....	25
2.3.1.	Türkiye’de engelli istatistikleri.....	25
2.3.2.	Dünyada Engelli İstatistikleri.....	29
2.3.3.	Adana ilinin engelli bireylere uygunluğuyla imtihanı.....	31
2.4.	Engelliliğin Ortaya Çıkmasının Nedenleri.....	33
2.4.1.	Doğumdan önce olan engellilik .....	33
2.4.2.	Doğum anında olan engellilik .....	34
2.4.3.	Doğum sonrası olan engellilik .....	35
2.5.	Seyahat Özgürlüğü, Ulaşılabilirlik ve Erişebilirlik .....	37
2.6.	Dünya’da Engelli Turizmine Yönelik Örnek Uygulamalar .....	43
2.7.	Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Örnek Uygulamalar.....	44
2.7.1.	Bazı Avrupa ülkelerinde engelliler için park etme imkanları .....	45
2.8.	Alan Yazın/ Literatür Taraması.....	47
2.9.	Türk Turizm Pazarlamasında Engelli Turizmi Durum ve Değerlendirme .....	52
2.9.1.	Türkiye’de engellilere yönelik konaklama kapasitesi .....	53
2.10.	Engelli Turizmine Yönelik Yasal Düzenlemeler .....	53
2.10.1.	Türkiye’de engellilere ve engelli turizmine yönelik yasal düzenlemeler .....	53
2.10.2.	Yabancı ülkelerde engelli bireylere yönelik yapılan düzenlemeler .....	57
2.11.	Engellilerin Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılmalarını Engelleyen Unsurlar .....	64
2.12.	Engelli Turizmi İçin Yapılması Gerekenler .....	68
2.12.1.	Sivil toplum kuruluşlarının engelli turizmi ve engelli bireyler için yapması gerekenler .....	70
2.12.2.	Engelli bireylerin konaklama esnasında yaşayabilecekleri sorunları engelleme amaçlı uygulamalar.....	72
2.13.	Konaklama İşletmelerinde Engelli Bireyler İçin Yapılması Gereken Düzenlemeler ...	73
2.13.1.	Otel binası dışındaki alan ve otel girişlerinde yapılması gereken düzenlemeler ...	74
2.13.1.1.	Otopark.....	74
2.13.1.2.	Rampa .....	75
2.13.1.3.	Basamak ve merdiven.....	76
2.13.1.4.	Giriş .....	76
2.13.1.5.	Ana giriş kapıları.....	77
2.13.2.	Otel içindeki ortak kullanım alalarında yapılması gereken düzenlemeler.....	77
2.13.2.1.	Lobi .....	77
2.13.2.2.	Resepsiyon .....	78
2.13.2.3.	Telefonlar.....	78



2.13.2.4.	Genel tuvaletler .....	79
2.13.2.5.	Asansör .....	79
2.13.2.6.	Koridor ve geçiş yerleri .....	80
2.13.2.7.	Genel alanlardaki yürüyüş yolları.....	81
2.13.2.8.	Yeme-içme alanları .....	81
2.13.2.8.1.	Yemek servisleri.....	82
2.13.2.8.2.	Oturma yerleri özellikleri.....	82
2.13.2.9.	Toplantı -konferans salonları .....	82
2.13.2.10.	Rekreasyon alanlar .....	82
2.13.2.10.1.	Havuz-güneşlenme yerleri.....	83
2.13.2.10.2.	Sauna-hamam.....	83
2.13.2.10.3.	Plaj .....	83
2.13.3.	Engelli odalarında yapılması gereken düzenlemeler .....	85
2.13.3.1.	Odanın konumu .....	85
2.13.3.2.	Odalar .....	85
2.13.3.3.	Odanın fiziksel teçhizatı .....	86
2.13.3.4.	Yatak odası.....	87
2.13.3.5.	Tuvalet .....	88
2.13.3.5.1.	Klozetler .....	89
2.13.3.5.2.	Pisuvarlar .....	89
2.13.3.6.	Banyo .....	89
2.13.3.6.1.	Duşlar.....	90
2.13.3.6.2.	Lavabolar ve aynalar.....	91
2.13.3.7.	İşaretler, bilgilendirme ve tabelalar.....	92
2.13.3.7.1.	Engellilerde yangın emniyetleri .....	93
2.13.3.8.	Personel .....	93
2.13.3.9.	Ücretlendirme.....	94
3.	YÖNTEM.....	95
3.1.	Çalışmanın Evreni ve Örneklem.....	95
3.2.	Veri Toplama Teknikleri .....	96
3.3.	Veri Analizi .....	97
3.4.	Hipotezler .....	97
3.5.	Araştırmanın Yöntemi.....	100
3.6.	Kullanılan Analiz Yöntemleri .....	100

4. BULGULAR VE YORUM.....	103
4.1. Güvenilirlik Analizi .....	103
4.2. Araştırmaya Katılan Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	103
4.4. Araştırmaya Katılan STK Üye Olmayan Engellilere İlişkin Bulgular .....	130
5. SONUÇ ve ÖNERİLER.....	132
KAYNAKÇA .....	137
EK 1 – ANKET FORMU .....	147
EK 2 - BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BULUNAN ENGELLİ ODALARI VE ALANLARININ FOTOĞRAFLARI	152
ÖZGEÇMİŞ.....	159



## TABLolar DİZİNİ

Tablo 1: WHO (Dünya Sağlık Örgütü) Engelli Sınıflandırması.....	11
Tablo 2: İllere Göre Yaşlı Nüfus Sayısı .....	21
Tablo 3: Engelli nüfusun engel gruplarına göre dağılımı .....	25
Tablo 4: Engellilerin Engel Türlerine Göre Dağılımı.....	26
Tablo 5: Tamamlanmış Eğitim Durumuna Göre Engelli Nüfus.....	26
Tablo 6: Türkiye’deki Engellilerin, Engel Türleri ve Sayıları.....	27
Tablo 7: ÖZVERİ’de Kayıtlı Engelli Sağlık Rapor Bilgisi Bilinen Engelli Kişilerin İllere Göre Dağılımı .....	28
Tablo 8: Asya Ülkelerinde Engellilik Oranları.....	29
Tablo 9: Avrupa Birliğine Üye Ülkelerdeki Engellilik Durumu.....	30
Tablo 10:Avrupa’da Hizmet Veren Otellerin Engelli Bireylere Ayırdıkları Oda Sayıları ve Erişilebilirlik Oranları.....	40
Tablo 11: Türkiye’de Geçerli Erişilebilirlik Standartları.....	56
Tablo 12: Dünya Ülkelerinde Engelli Yasaları.....	58
Tablo 13: ADA Standartlarına Göre Konaklama Tesislerinde Bulunan Oda Sayıları ve Engelliler İçin Ayrılan Oda Sayısı Oranı .....	61
Tablo 14: Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Kişilerin Karşılaştığı Engeller.....	65
Tablo 15: Tatil Yerleri ve Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğu.....	73
Tablo 16: Amerika’da Engelliler İçin Otoparklarda Ayrılması Gereken Park Yeri Sayısı .....	74
Tablo 17: Geçici Konaklama Mekanlarında Ulaşılabilir Oda ve Ulaşılabilir Banyolu Oda Adedi (TS 9111).....	90
Tablo 18: Hipotezler.....	97
Tablo 19: Güvenilirlik Analizi.....	103
Tablo 20: Cinsiyet Dağılımı .....	103
Tablo 21: Yaş Dağılımı .....	104
Tablo 22: Medeni Durum Dağılımı .....	104
Tablo 23: Eğitim Durumu Dağılımı .....	105
Tablo 24: Çalışma Durumu Dağılımı .....	105
Tablo 25: Haneye Giren Aylık Gelir Dağılımı .....	106
Tablo 26: Engel Türü Dağılımı.....	107
Tablo 27: Engel Sebebi.....	107
Tablo 28: Sivil Toplum Kuruluşuna Üye Olma Oranı .....	108
Tablo 29: Son beş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığı .....	108
Tablo 30: Haneye Giren Aylık Gelir İle Tatil Yapma Sıklığı Arasındaki Farklılığın İncelenmesi.....	110
Tablo 31: Konaklama tesisinde birlikte kaldığınız kişiler .....	111
Tablo 32: İşletmelerden Beklentiler ve Kullanım Uygunluğu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler	111
Tablo 33: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Cinsiyete Göre Farklılığını İnceleyen T Testi .....	116
Tablo 34: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Yaşa Göre Farklılığını İnceleyen F Testi .....	117
Tablo 35: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Medeni Duruma Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	118

Tablo 36: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Eğitim Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	119
Tablo 37: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Çalışma Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	120
Tablo 38: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Gelir Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	122
Tablo 39: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Engel Türüne Göre Farklılığını İnceleyen F Testi .....	123
Tablo 40: Engelli Bireylerin Kaldıkları Konaklama Tesislerine Yönelik Beklenti Ve Memnuniyet Düzeylerinin Engel Türü Özelinde Farklılığının İncelenmesi.....	124
Tablo 41: Memnuniyet ve Beklenti Düzeylerinin İki Engel Türü Arasında Farklılığının İncelenmesi.....	126
Tablo 42: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Engel Sebebine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	128
Tablo 43: Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Tatil Yapma Sıklığına Göre Farklılığını İnceleyen F Testi.....	129
Tablo 44: STK Üyesi Olmayanların Sayısı .....	131

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Adana’da Yaşayanların Memnuniyet Düzeyi .....	32
Şekil 2: Tatile Gidememe Nedenleri .....	109
Şekil 3: Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ile İlgili Algısı .....	114
Şekil 4: Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerinden Beklentileri .....	114
Şekil 5: Engellilere Yönelik Herhangi Herhangi Bir Sivil Toplum Örgütüne Üye Olmama Nedeni.....	132



## KISALTMALAR LİSTESİ

- AARP** : Amerikalı Emekliler Derneği
- APA** : Amerikan Psikiyatri Birliği
- ADA**: Americans with Disabilities Act (Amerika Engelliler Yasası)
- BM**: Birleşmiş Milletler
- DDA** : Disability Discrimination (Engelli Ayrımcılık Yasası)
- DİE** : Devlet İstatistik Enstitüsü
- Diğ.** : Diğerleri
- DPT**: Devlet Planlama Teşkilatı
- ENAT**: European Network for Accessible Tourism (Avrupa Engelsiz Turizm Ağı)
- HIV** :Human Immunodeficiency Virus (İnsan Bağışıklık Yetmezliği Virüsü)
- MEB**: Milli Eğitim Bakanlığı
- OFD**: Omurilik Felçlileri Derneği
- ÖZİDA**: Özürlüler İdaresi Başkanlığı
- ÖZVERİ** : Ulusal Özürlüler Veri Tabanı
- STK**: Sivil Toplum Kuruluşu
- TBMM** : Türkiye Büyük Millet Meclisi
- TS**: Türk Standartı
- TSD**: Türkiye Sakatlar Derneği
- TSE**: Türk Standartları Enstitüsü
- TÜBİTAK**: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
- TÜİK**: Türkiye İstatistik Kurumu
- TÜRSAB** : Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
- TV** : televizyon
- UNWTO** : Dünya Turizm Örgütü (World Health Organization)
- vb.** : Ve Benzeri
- WHO**: World Health Organization (Dünya Sağlık Örgütü)
- WTO**: World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü)

## 1. GİRİŞ

Turizm, gün geçtikçe önemi artan ve hizmet endüstrilerinde oldukça önemli bir paya sahip bir sektördür. Diğer sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de rekabet düzeyi oldukça yükselmiştir. Bu rekabet ortamında işletme ve firmalar müşterilerini kaybetmemek ve var olan müşteri profillerine yenilerini eklemek için büyük bir çaba içerisine girmişlerdir. Bunun için müşterilerin dikkatini çekmek, müşterilerin daha hoş ve konforlu vakit geçirmelerini sağlamak için müşterilerin sürekli değişen beklentilerinin saptanıp, onlara en kaliteli hizmetin verilmesine, dolayısıyla müşteri memnuniyetinin sağlanmasına ve verilen hizmetin kalitesinin yükseltilmesine odaklanılmıştır. Hizmetin kalitesinin ölçülmesi ve eksikliklerin giderilmesi de müşterilerin, işletmeye gelmeden önceki beklentilerinin ve işletmeye geldikten sonraki memnuniyetlerinin ölçülmesi ile mümkündür.

Sektörde üretilen ürünlerde artık farklılaşma sağlanamadığı için hizmet kalitesi, turizm sektörü içinde ön planda tutulmaya başlanmış ve büyük bir önem kazanmıştır. İnsan ilişkilerinin yoğun yaşandığı konaklama işletmelerinde ve ulaşım firmalarındaki hizmet sağlanan ortamda sunulan hizmetin belli bir standartta sunulması işletmenin rakiplerinden bir adım ötede yer almasını sağlamaya başlamıştır.

Son zamanlarda istek ve ihtiyaçları ile farklı bir profil çizen müşteriler, işletmelerden ve firmalardan sunulan hizmetten daha fazlasını beklemektedirler. Bunun bilincine varan konaklama işletmeleri ve ulaşım firmaları da müşterilerini en iyi şekilde memnun etmek için stratejiler geliştirmektedirler.

İnternet kullanımının yaygınlaşmasıyla beraber pek çok tüketici kullandıkları mal ve sunulan hizmetle ilgili memnuniyetsizliklerini şikayet siteleri üzerinden belirtmeyi tercih etmektedir. Toplumda önemli bir azınlığa sahip olan, fiziki olarak bir araya gelmektense sanal bir ortamda bir araya gelmelerinin daha kolay olması nedeni ile engelli bireylerde internet ortamında birbirlerine turizm destinasyonları ve seyahat koşulları ile ilgili geri bildirimler vermekte memnuniyetini, memnuniyetsizliklerini dile getirip şikayetlerini paylaşmakta ve seslerini daha çok duyurmaktadırlar.

Dünya’da toplam 650 milyonun üzerinde engelli bireyin yaşadığı belirtilmektedir. Engelli turizmi bu bağlamda turizm sektörü için çok büyük bir paya sahiptir. Dünya sağlık

örgütü toplumların en az %10'unu engelli bireylerin oluşturduğunu bildirmektedir. Avrupa' da bu pazarın hamile ve yaşlı bireylerle beraber toplam 50 milyonun üzerine çıktığı görülmektedir. Engelli vatandaşlarımız aile ve yakınlarıyla birlikte yaklaşık 20 milyonluk bir potansiyeli oluşturmaktadır (Ünüsün ve Sezgin, 2004:104).Diğer insanlar gibi engelli insanların da seyahat etmeleri ve turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal haklarıdır. Bu faaliyetlere katılmak engelli olan ve olmayan tüm insanlar için gereklidir (Yau, Mckercher ve Packer, 2004: 948).

Toplumda önemli bir orana sahip olan engelli bireyler de turizm hizmetlerini alırken birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Engelli bireylerin turizme katılmalarını artırmanın yolu onların ihtiyaçlarını algılamak, anlamak, karşılaştıkları sorunları gözlemleyip çözebilmekten geçer.

Her insan birer engelli adaydır. Bu gerçeği unutmadan yaşamalı ve empati yaparak sorunları ortadan kaldırmaya çalışmalıyız. 'Engelli' sözcüğünün birçok tanımı bulunmaktadır ancak engelli tanımıyla ilgili Yılmaz Büyükerşen 2006 yılında yayınlanan "Birlikte Yaşamak İçin Küresel ve Yerel Çözümler" adlı kongre bildirisinde "Kentlerde Engellilere Yönelik Çözümler" adlı yazısında şu ifadelerle yer vermiştir:

*"Türkçe olarak sözlükteki yeri sözcük olarak durumu ifade etmiyor. Aslında özürllüler diye bir şey yok çünkü Tanrı'nın yarattığı bütün insanlarda gördüğümüz olaylara verdiğimiz deyimler vardır. Biz hepimiz özürllüüz, benim deyimimle de engelliyiz. Sözelimi bende bir engelliyim bir gözlüğüm var bu olmadan okuyamıyorum, yazamıyorum, göremiyorum. Herkesin bir engeli var. Sapasağlam gördüğümüz hatta sportif yapıya sahip, spor yapanları gördüğümüz zamanda onların içerisinde bile engelliler olabilir. Düşünce engeli olabilir, kültür engeli olabilir, akli engelliler olabilir, duygu engellileri olabilir. Yani bence engelsiz bir insan yoktur. Ama bir kısmındaki barizdir. Ancak bütün bu kusurlarımız, kimimizin yaratılıştan gelen, kimimizin sonradan hastalıkla gelen, kimimizin kaza sonucunda meydana gelen kusurlarımızdır. Bir takım kısıtlılıklardan dolayı hareket edebilmek, düşünebilmek, uygulayabilmek zorlaşmakta veya ortadan kalkmaktadır. Bu kısıtlılıklarından nedeniyle rahatça hareket edemeyişimiz, rahatça yaşayamayışımız söz konusudur"*(Büyükersen, 2006:7).



## 1.1. Araştırmanın Konusu

Toplumda önemli bir orana sahip olan engelli bireyler, turizm hizmetlerini alırken birçok sorunla karşılaşmaktadırlar. Engelli bireylerin turizme katılmalarını artırmanın yolu onların ihtiyaçlarını algılamak, anlamak, karşılaştıkları sorunları gözlemleyip çözebilmekten geçer. Hızla gelişen turizm sektöründe sektörü yakından takip etmek, planlı ve organize hareket etmek, standardizasyonu sağlamak ve tüm bunlar için de işbirliği halinde çalışmalar gerekmektedir. Ulusal turizm kuruluşları gün geçtikçe turizm sektöründe daha yaygın hale gelmekte, daha çok söz sahibi olmaktadır. Kamu ile özel sektör arasında köprü niteliğinde de olan bu kurumların bazıları hukuki niteliğe ve yaptırıma da sahiptir. Peki bu kurumlardaki engelli bireylerin sektörün sorunlarına bakış açıları nedir? Konaklama tesislerinin engelli bireylere uygun olduklarını düşünüyorlar mı? Tesislerin gerekli düzenlemeleri birebir uyguladıklarını mı yoksa mevzuattaki boşlukları suiistimal ettiklerini mi düşünmektedirler?

Bu çalışmanın konusunu Adana’da aktif olarak çalışan, engelli bireylere yönelik sivil toplum kuruluşlarındaki engelli bireylerin, turizm hareketinde bulunurken otel işletmelerinde engellilerin hizmetlere erişebilme düzeylerinin belirlenmesi ve bununla ilgili otellerin engelli misafirler için sahip oldukları imkanlar hakkındaki görüşlerinin alınması, kurumlarındaki engelli bireylerin konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluk açısından değerlendirmeleri ve beklentileri, konaklama işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerin turizm faaliyetlerinden yararlanabilmeleri için her türlü erişilebilirlik düzeyleri hakkındaki görüşlerinin alınması oluşturmaktadır.

## 1.2.Araştırmanın Amacı

Turizm sektöründe her bireyin bütün hizmetlere ve olanaklara eşit ulaşması sağlanmalıdır. Bu çalışmada, engellilerin seyahatte ve turizme katılımlarında, hareketlerini kolaylaştıracak düzenlemelerin (turizmde çalışanların davranışları dahil) mevcut durumunun tespiti ve gerekenlerin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Konaklama işletmelerinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve engelli konuklarımızın ülkemizde ‘engelsiz seyahat’ edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla bu çalışma yürütülmüştür.

### 1.3.Araştırmanın Önemi

Alanyazın incelendiğinde Türkiye’de engel türlerinin tümünü içine alan ve sivil toplum kuruluşlarındaki engelli bireylerin görüşlerine başvurularak yapılmış bir çalışmanın daha önceden yapılmadığını gösteren niteliktedir. Çalışmanın sonuçlarını diğer bulgularla kıyaslayarak bir çerçeve oluşturmak, sonuçların üzerinde çalışılan il olan Adana başta olmak üzere konaklama tesislerinin engelli misafir kazanmada ve Türkiye’nin engelli turizminden daha fazla pay alabilmesi için ilgili kurum ve kuruluşlara yol gösterilip, engelli misafir sayısını arttırmadaki problemlerini çözmekte fayda sağlamak araştırmayı önemli kılmaktadır. Asıl önemli olan tamamen engellilere ayrılmış izole bir çevre ve sadece onlara özgü bir çevre yaratmak yerine; genç, yaşlı, engelli ve toplumun tüm kesimlerinin kolayca ulaşabileceği bir çevre oluşturmaktadır.

### 1.4.Varsayımlar (Sayıtlılar)

- Araştırmada sivil toplum kuruluşlarına üye olan engelli turistlerin araştırma boyunca uygulanan ölçme araçlarına samimi ve doğru cevaplar verdikleri varsayılacaktır.
- Çalışma grubundaki turist grubu temsil niteliğindedir.
- Araştırma için geliştirilen veri toplama araçları, araştırmanın amacını gerçekleştirmeyi sağlayacak yeterli ve geçerli bilgileri yansıtacak niteliktedir.

### 1.5. Sınırlılıklar

Araştırma, zaman kısıtı ve maddi olanakların yetersizliği de göz önünde bulundurularak sadece Adana ilinde bulunan engelli sivil toplum kuruluşuna üye, otel işletmelerinde konaklayan engelli misafirlerle sınırlı tutulmuştur. Araştırma 2016-2017 yılı içerisinde Adana ili sınırları içerisinde bir sivil toplum kuruluşuna üye ve herhangi bir konaklama tesisinde konaklamış olan engelli turistlerin görüşleriyle sınırlandırılması araştırmanın kısıtlarından biridir.

Araştırmada, hizmet veren sivil toplum kuruluşlarına üyelerin net sayısının bilinmiyor olması kısıtlarından biridir. Anketi cevaplayanlardan kaynaklanabilecek eksikliklerin olması nedeniyle araştırma sonuçlarının etkilenmesi olasılığı da her zaman geçerli bir kısıt durumundadır.

Ayrıca araştırmalarda anketi cevaplayan katılımcılardan kaynaklanabilecek eksikliklerin olması nedeniyle ve araştırmada ele alınan psikolojik değişkenlikler nedeniyle sonuçların etkilenmesi olasılığından; uygulanan ölçüm araçlarının güvenilirlik ve geçerlik boyutlarıyla sosyal bilimler alanında yapılan çalışmaların tamamen deneyselliğe oturtulamamasından kaynaklanan sınırlılık bu çalışma için de geçerlidir.

Bu çalışma sonucunda elde edilecek bilgiler, bilimsel çalışmaya veri teşkil edeceğinden çalışmanın başarısı tamamen ankete katılan 312 katılımcının vermiş olduğu bilgilerin samimiyet ve dürüstlüğüne bağlıdır.

### **1.6.Sorular Problemler**

- Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetlere ilişkin beklentileri nelerdir?
- Engelli bireyler konaklama işletmelerinin engelli bireylere uygun olduklarını düşünüyorlar mı?
- Engelli bireylerin turizm hareketlerine katılımlarının önündeki engeller nelerdir?

## 2. ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ

Engelli turizmi kavramını tanımlayabilmek için öncelikle turizm kavramını tanımlamak gerekmektedir. 1905 yılında turizmin tanımı ilk defa yapan Guyer-Feuler turizmi şöyle tanımlamıştır:

” *Turizm, gittikçe artan hava değişimi ve dinlenme gereksinimleri, doğa ve sanatla beslenen göz alıcı güzellikteki tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan ve özellikle ticaret ve sanayinin gelişmesi ve ulaşım araçlarının kusursuz hale gelmelerinin bir sonucu olarak ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmalarına olanak veren modern çağa özgü bir olay*” dır (Kozak, Kozak ve Kozak, 2001:1).

Bormann göre turizm ‘ *’dinlenme, eğlence, ticari ve mesleki faaliyet amacı ile bir çok halde de özel toplantılar veya olaylar nedeniyle yapılan seyahatlerin tümü*’’ olarak tanımlamaktadır(Tunç ve Saç, 1998:14) .

1936 yılında yapılmış tanıma göre Turist ‘ *’sürekli olarak kalmak ve para kazanmaktan tüm farklı bir amaç ile yabancı bir ülkeye giden ve geçici süre kalacağı bu yerde başka memlekette kazandığı parayı harcayan kimsedir*’’ (Eralp, 1983:38).

Turizm çeşitli şeklide sınıflandırılmaktadır. Literatürde en fazla değinilen sınıflamalar şu şekildedir (Kozak ve diğ.,2001:13 ; Tunç ve Saç, 1998:17 ; Akat,2000:18 ; Karabulut ve Öztaş, 2006:23 ; Ünüsan ve Sezgin, 2004:6 ).

- Katılanların fert sayısına göre,
- Seçilen zaman açısından,
- Katılanların sosyo-ekonomik durumlarına göre,
- Katılanların yaşlarına göre,
- Turistin ziyaret ettiği yere göre,
- Kullanılan ulaşım araçlarına göre,
- Seyahat edilen süreye göre,
- Turistik tüketim aşamasına göre turizm türleri sınıflandırılabilir.

Seyahat amaçlarına göre turizm türleri içerisinde ise kültürel turizm, spor turizmi, kongre turizmi, yat turizmi, mağara turizmi, dağ turizmi, çiftlik turizmi, av turizmi, golf

turizmi, inanç turizmi, sağlık(medikal) turizmi yer almaktadır (Ünüsün ve Sezgin, 2004:6 ).

Engelli turizmi genel perspektiften bakıldığında medikal turizmin alt kollarından biri gibi görünse de, bu durum tam anlamıyla gerçeği yansıtmamaktadır. Eğer birey tedavi görmek amacıyla bir yere gidiyorsa ya da gittiği yerde bir sebeple tedavi görüyorsa bu kişi medikal turizm katılımcısı olarak kabul edilebilir. Sadece seyahat etmek amacıyla tatile çıkan bir engelli hiçbir şekilde medikal turizm ile ilişkilendirilmemelidir(Yenişehirlioğlu, 2013:48).

Tüm insanlar yaşadıkları toplumda haklara sahip olma ve sosyal yaşama tam anlamıyla katılma beklentisi içindedir. Doğal olarak bu durum, diğer turizm hareketine katılan insanlar gibi engelli tatilcileri de kapsamaktadır (Murray ve Sproats, 1990: 9).

Dünyada hızla gelişen ve büyüyen bir pazar olarak engelli turizmi yayılım kazanmaktadır. Rahatlama amacıyla seyahat etme, kaliteli zaman geçirme sağlıklı bireyler kadar engellilerin de temel hakları arasında yer almaktadır. Engellilerin sosyal yaşamda etkin bireyler olarak hareket etmesi ekseninde ülkemizde Türkiye Sakatlar Derneği (TSD) ve yerel yönetimler ekseninde bir takım turizm organizasyonları gerçekleştirilmeye çalışılmaktadır. Bu faaliyetlere örnek olarak alternatif kamp seçenekleri ile engelliler için gerçekleştirilen çeşitli geziler ele alınabilir. Ancak bu organizasyonlar profesyonel birer turizm hizmeti sağlamamakta olup; iyi niyetli girişimler olarak kalmaktadır (Zengin ve Eryılmaz, 2013:55).

Engelli insanların da diğer insanlar gibi seyahat etmeleri ve dolayısıyla turizm faaliyetlerine katılmaları en doğal hakları olmasına karşın, seyahat ve turizm endüstrisi herhangi bir engeli bulunmayan kişilere yönelik olarak tasarlanmıştır (Yau. Mckercher, ve Packer,, 2004: 948). Dolayısıyla, turizm altyapısını oluşturan ulaşım, konaklama ve diğer öğelerin engelli insanlar tarafından kullanımı oldukça zordur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 7). Yurt dışında ve Avrupa Birliği'ne üye olan ülkelerde durum daha farklıdır. Engelliler için faaliyet gösteren acenteler, ulaşım araçları, elemanlar, tatil seçenekleri gibi imkanlarla engelliler daha bağımsız ve sosyal hayata aktif bir biçimde katılabilmektedir (Dağcı, 2009:6)

Engelli turizmi, engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmaları olarak tanımlanabilir. Engelli turizmde esas amaç engelli bireylerin sorunsuz olarak turizmden faydalanmaları, seyahatleri ve konaklamaları sırasında tatillerinin kalitesini düşürecek problemler ile karşılaşmamalarını sağlamaktır(Drotz ve Moska, 2009: 118; Sen ve Mayfield, 2003: 5-7). Engelli turizmi, *ileri yaş ve engelli turizmi* adı altında “medikal turizm” in bir alt dalı olarak da değerlendirilebilmektedir. Bu durumda yaşlı ve vücut sağlığı tam olarak yerinde olmayan turistlerde engelli turizmi içinde değerlendirilebilirler. Engel durumu daha ileri seviyede olan veya birden fazla engele sahip olan, ekstra bakıma ihtiyaç duyan engelli bireyler kendileri ile ilgilecek refakatçilere ve özel aktivitelere ihtiyaç duyabilirler. Bu ihtiyaç duyma durumu ise farklı bir turizm türü olan *bakım turizmini* oluşturur. İlgi turizmi kapsamında ihtiyaç duyan engelli bireye bir yardımcı ve ihtiyaç duyduğu alanda kendisine çeşitli aktiviteler sağlanır(Baş, 2012:50).

İleri yaştaki bireylerin turizm faaliyetine katılırken engelli bireylere yönelik olarak yapılan uygulamalardan yararlanmaları gerekebilir. Bu noktada turizmi bütün bireyler için *ulaşılabilir* kılmak önemlidir. Ulaşılabilirliği sağlarken ise sadece yürüme engelli veya görme engelli bireylere yönelik değil bütün engelli bireyler dikkate alınarak düzenlemeler yapılmalıdır(Baş, 2012:51).

1991 yılında Madrid’te yapılan Dünya Turizm Organizasyonu (WTO) toplantısında engelli bireylerin seyahate katılması ve ulaşılabilirliği sağlamak konusunda kararlar alınmıştır. Bu kararlar engellilere yönelik personel davranışları konusunda personel eğitimi, çevre düzenlemeleri, konaklama ve seyahat konusunda engellilere uygun yapı düzenlemeleri, müze ve diğer binaların engellilere uygun olarak düzenlenmesi, çevre turlarının görme ve duyma konusunda engelli bireyler için gereken teknik ekipmanlara sahip olması gibi detaylı düzenlemeleri içermektedir (unwto.org).

2005 yılında WTO, 1991 yılında yapılan toplantıdaki anlaşmaya ek olarak, engelliler ile ilgili yeni kararlar alınmıştır. Engellilerin özellikle turizm faaliyetine katılmalarını kolaylaştıran tedbirler alınmıştır. Bu tedbirler içinde engellilere özel park yerlerinin yer alması, konaklama işletmelerindeki personelin bu konuda eğitilmesi, terminallerin, istasyonların, yeme içme merkezlerinin, kongre salonlarının ve genel mahallerin engellilere göre düzenlenmesi konularını kapsamaktadır (unwto.org).

2011 yılı içerisinde Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) , ENAT (European Network Accessible Tourism) ve Fundacion ONCE kuruluşları engelli haklarını ve ulaşılabilirliği artırmak, yaşam kalitesini yükseltmek amacı ile üçlü bir sözleşme imzalamayı ve ortak çalışmalar yürütmeyi planlamışlardır (accessibletourism.org).

## 2.1. Engelli Nedir?

Engelli bireylere yönelik turizm çeşidini ifade etmek için kullanılan kavramlardan önce, bu turizm çeşidinin hedef kitlesini belirlemek için tercih edilen kavramları açıklamakta yarar vardır.

Dünya’da alanyazında 1970’li yıllarda “özürlülük/sakatlık” ve “engellilik” ayrımı yapılarak bu kitlenin erişebilirlik sorununu tıbbi ve toplumsal yönden kapsayan anlamların farklılığı ortaya koyulmuştur. “Engelli” kavramı, toplumsal dışlanmayı da içeren bir kapsamda tanımlanmıştır. Zaman içerisinde tıbbi veya kişisel söylemler toplumsal söylemlere, daha sonra da politik söylemlere dönüşmüştür. Böylece engellilik kimliğinin boyutları da genişlemiştir. Diğer bir ifadeyle içsel bir anlatım olan “özürlülük/sakatlık”, dışsal bir anlatım olan “engelliliğe” doğru yol almıştır(Şanlıözgen,2014:125).

Önceleri engelli bireyler için daha çok sakat ve özürlü kelimeleri kullanıldığından dolayı konuyu ele alan kitap ve kaynaklarda bu iki kelime kullanılmıştır (Gül, 2005:22).

Ülkemizde 30 Mayıs 1998 gün ve 572 sayılı kanın hükmünde Kararname’nin 13.maddesinde yer alan hükümlerde 1475 sayılı İş Kanunu’nun değişik 25.maddesi metninde yer alan sakat sözcüğü özürlü olarak değiştirilmiştir.2003 yılında yürürlüğe konan 4857 sayılı yeni iş kanunu 30.maddesinin metninde ise sakat kelimesi yerine özürlü kelimesine yer verilmiştir. Sakat kelimesi yerine özürlü kelimesinin kullanımı tartışılabilir. Çünkü bazı sakatlıklar kişinin belirli bir oranda yeteneklerini azaltır bazı sakatlıklar ise yeteneklerinin tümünü ortadan kaldırır. Özürlü kelimesi sakatlıkları nedeniyle yetenekleri belirli bir oranda azalmış kişileri ifade etmek için kullanılmalıdır(Altan, 2004:249).

Daha önceden özürlü ‘’ Bedensel ,zihinsel ve ruhsal özelliklerinde belirli oranda fonksiyon kaybına neden olan organ yokluğu ve bozukluğu sonucu toplumsal rolünü gerçekleştirebilmesi için bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi’’ (27.05.1983 tarih ve 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kurumu Kanunu ;m.3 c.’den aktaran Seyyar, 2006:17) olarak adlandırılırken şimdi ‘’ Doğuştan

veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle normal yaşam gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi” (30.05.1997 tarih ve 572 sayılı KHK’nin 5.maddesiyle 2828 sayılı Kanun’un m.3 c’nin değiştirilmesi ’den aktaran Seyyar, 2006:17 ) olarak tanımlanmıştır (Seyyar, 2006:17).

28636 sayılı 3 Mayıs 2013 Cuma tarihli Resmi Gazete’ de yayınlanan Kanun No. 6462 olarak belirtilen ve Kabul Tarihi: 25/4/2013 olan’’ Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun ‘’ çerçevesinde, ‘özür’ ‘sakat’ ‘özürlü’ ‘sakat’ ‘sakatlık’ ‘özürlülük’ ‘sakatlanan’ gibi ibareler ; ‘engel’, ‘engelli’ ‘engellilik’ ‘engelli hale gelen’ şeklinde değiştirilmiştir(Resmi Gazete, 28636, 2013).Özürlü yada engelli olarak adlandırdığımız kavramlar ADA (The Americans With Disabilities Act) , Amerikan engelliler kanununda yapılmıştır. Buna göre ‘’özürlü’’ kavramı sadece fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar değil aynı zamanda toplumsal suçlardan ortaya çıkan sınırları da içermektedir (Ünusan ve Sezgin, 2004:101). Sakatlık; savaşın, terörün, açlığın sefaletin, cehaletin, akraba evliliklerinin trafik ve iş kazalarının kısacası tüm kötü yaşam koşullarının ve ihmalinin suçu ve çocuğudur (Gül, 2005:12).

Tablo.1’de gösterildiği gibi Dünya Sağlık Örgütü (WHO), özürlülük/engellilik kavramı hakkında hastalık sonuçlarına dayanan, sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflama yapmıştır (*World Health Organization-WHO*. <http://www.who.int/en/> ‘den aktaran Subaşıoğlu, 2008:402).

“Yetersizlik (Impairment): “Sağlık bakımından ‘eksiklik / yetersizlik’, psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlığı veya dengesizliği...”,  
Özürlülük (Disability): “...‘özürlülük / sakatlık’, bir noksanlık sonucu meydana gelen ve normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu...”,

Engellilik (Handicap): “... ‘engellilik’, bir eksiklik veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre



normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.”

**Tablo 1:** WHO (Dünya Sağlık Örgütü) Engelli Sınıflandırması

Yetersizlik	Özürlülük	Engellilik
<u>Zihinsel Yetersizlikler</u>	<u>Davranış Özürlüleri</u>	<u>Hayati Roller</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zeka Yetersizliği</li> <li>Hafıza Yetersizliği</li> <li>Düşünme Yetersizliği</li> <li>Diğer Zihinsel Yetersizlikler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilinçsel Özürlüleri</li> <li>İlişki Özürlüleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uyum Engelliler</li> <li>Fiziksel Bağımlı Engelliler</li> <li>Mesleki Engelliler</li> <li>Sosyal Bütünleşme Engelliler</li> <li>Ekonomik Yeterlilik Engelliler</li> </ul>
<u>Diğer Psikolojik Yetersizlikler</u>	<u>İletişim Özürlüleri</u>	<u>Diğer Engeller</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Bilinç Yetersizlikleri</li> <li>Algı ve Dikkat Yetersizlikleri</li> <li>Duygusal ve İrade Yetersizlikleri</li> <li>Davranış Biçimsel Yetersizlikler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Konuşma Özürlüleri</li> <li>Dinleme Özürlüleri</li> <li>Görme Özürlüleri</li> <li>Diğer İletişim Özürlüleri</li> </ul>	
<u>Dilsel Yetersizlikler</u>	<u>Kişisel Bakım Özürlüleri</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dil Fonksiyonunda Yetersizlikler</li> <li>Konuşma Yetersizlikleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Boşaltım Özürlüleri</li> <li>Kişisel Temizlik Özürlüleri</li> <li>Giyinme Özürlüleri</li> <li>Beslenme ve Diğer Kişisel Bakım Özürlüleri</li> </ul>	
<u>İşitsel Yetersizlikler</u>	<u>Omurilik Özürlüleri</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>İşitme Hassasiyetindeki Yetersizlikler</li> <li>Diğer İşitsel Yetersizlikler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hareket Özürlüleri</li> <li>Sınırlayıcı Özürlüleri</li> <li>Diğer Omurilik Özürlüleri</li> </ul>	
<u>Görsel Yetersizlikler</u>	<u>Bedensel Faaliyet Özürlüleri</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Net Görme Yetersizlikleri</li> <li>Diğer Görme Yetersizlikleri</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Günlük Aktivite Özürlüleri</li> <li>Elsel Aktivite Özürlüleri</li> </ul>	
<u>İç Organik Yetersizlikler</u>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• İç Organlardaki Yetersizlikler</li> <li>• Diğer İşlevsel Yetersizlikler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diğer Beceri Bozuklukları</li> </ul>
<u>İskeletsel Yetersizlikler</u>	<u>Durumsal Özürler</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baş ve Gövde Bölgesindeki Yetersizlikler</li> <li>• Organlardaki Mekanik ve Motor Yetersizlikler</li> <li>• Organ Yetersizlikler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bağımlılık Zorunlulukları ve Dayanıklılık Özürler</li> <li>• Çevre Kaynaklı Özürler</li> <li>• Diğer Durumsal Özürler</li> </ul>
<u>Biçimsel Yetersizlikler</u>	<u>Özel Beceri Özürler</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Baş ve Gövde Bölgesindeki Bozukluklar</li> <li>• Organ Bozuklukları</li> <li>• Diğer Şekil Bozuklukları</li> </ul>	<u>Diğer Faaliyet Kısıtları</u>
<u>Genel, Duygusal ve Diğer Yetersizlikler</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genel Yetersizlikler</li> <li>• Duygusal Yetersizlikler</li> <li>• Diğer Yetersizlikler</li> </ul>	

**Kaynak:** Hazar, 2016:8

Sakatlıklar fiziksel ya da düşünsel nitelikte olabilmektedirler. Örneğin kişinin fiziksel yetenekleri ile ilgili sakatlıkları işitme kaybı, görme bozuklukları, bir el, kol ya da ayaktan yoksun olmakken bellek bozukluğu, akıl ve ruh hastalıkları ise düşünsel yeteneklerini etkileyen sakatlıklardır(Altan,2004:249). Bireyin psikolojik, fizyolojik, anatomik özelliklerinde geçici ya da kalıcı türden bir kayıp, bir yapı ya da işleyiş bozukluğu olur. Vücudun bir parçasının olmayışı, eksik oluşu veya işlemeyişi gibi. Daha açık bir ifadeyle bacakların olmayışı, kollarının felçli oluşu, parmaklarının tutmayışı, iyi görememesi, yüz felci, zekâ geriliği vb. durumlar birer zedelenmedir (Öztürk, 2011:21). Zedelenme ya da bazı sapmalar sonucu, bir insan için normal kabul edilen bir etkinliğin ya da hareketliliğin, engellenme veya sınırlanması haline, yetersizlik denmektedir. Birey zedelenme ya da sapma sonucu yaşamında birtakım güçlüklerle karşılaşır, bazı güçlüklerin

üstesinden gelmede yetersiz kalır. Bacaklarının olmayışı ya da fiziksel engelli oluşu, yürüyememe, yürüyerek yapılacak etkinliklerde yetersiz hale gelmesine neden olur. Görememe, işitememe, konuşamama, okuyamama, yazamama, uyuyamama vb. gibi (Öztürk, 2011:22).

5378 sayılı özürllüer(engelli) Kanuna göre; “Doğuştan veya sonradan, bedensel, zihinsel, ruhsal, duyusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım ve rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi” olarak tanımlanmaktadır (Cevizkaya,İlsay ve Avcıkurt,2014:102-103).

Ancak bu tanıma karşı Seyyar (2006); ‘ ‘...korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi.’ ’ ... Kanaatimce bu özürllü tanımu çok geniş kapsamlı olmakla beraber bütün özürllüleri aynı kefeye koyar niteliktedir. Mesela özürllülerin bakım ve rehabilitasyon hizmetlerine gerçekten ihtiyaç duyup duymayacağı özürllüünün anatomik bozukluğundan veya eksikliğinden ziyade fonksiyonel yetersizliğinin hangi boyutta ve derecede olması ile yakından ilişkilidir. Dolayısıyla her özürllüünün mutlak olarak bakıma muhtaç olduğunu iddia edemeyiz. Çünkü ağır derecedeki özürllüer dahil temel ihtiyaçlarını giderme bakımından destekleyici araç-gereç yardımı ile de olsa birçok hareket yapabilme yeteneğine ve şansına sahiptirler. Bundan dolayıdır ki yapılan tanımlamanın aksine özürllülerin belirli kesimi her yerde ve her zaman sürekli olarak başkalarının yardımına himayesine ve bakımına ihtiyaç duymamaktadır’’ görüşünü paylaşmıştır(Seyyar ,2006: 18).

Dünya Sağlık Örgütü (WHO) ise engelli kavramını geniş kapsamlı bir terim olarak göstermiş ve kişisel hasar ve işlevsel bozuklukları, faaliyet sınırlılıklarını ve katılım kısıtlamalarını kapsayan bir terim olarak belirtmiştir. Bu noktada 3 önemli problem üzerinde durulmuştur (Bildir ve diğ., ,2014:147).

- Vücut şeklinde veya işlevinde bozulma problemi,
- Bir görev ya da eylem yapılırken engelli bireyler tarafından karşılaşılan güçlük (Faaliyet sınırlılığı),
- Günlük yaşama dahil olmada diğere bireyler tarafından yaşanan problemler (Katılım kısıtlanması)

Dünya Sağlık Örgütü (WHO), engelli bireylerin fiziksel engellerinin yanında günlük hayata uyum sağlamalarındaki zorluklar olarak çevresel faktörleri ve engel sahibi olmayan bireyleri de bir problem olarak kabul etmiş ve öne çıkarmıştır. Engelli bireyler;

- Hareket bozuklukları olanlar (sırt, boyun, ayaklar, bacaklar, kollar, eller vb. kaynaklı fiziksel hareket kısıtlamaları olan bireyler),
- Duyusal bozuklukları olanlar (görme yetisi sınırlı olan ya da hiç olmayan; tamamen duyma yetisini kaybetmiş ya da çok az duyabilen bireyler),
- İletişim bozuklukları olanlar (kendini ifade etme ya da anlama yetisi sınırlı olan, bu yetisi zarar görmüş ya da olmayan bireyler),
- Zihinsel ve ruhsal bozuklukları olanlar (birden çok nedenin davranışsal bozukluğa neden olduğu hastalıkları olan bireyler),
- Gizli engelli olanlar (Çeşitli hastalıklar; kalp problemleri, nefes alma güçlükleri, mide, karaciğer ya da böbreğinde problem olan bireyler), olarak 5 gruba ayrılmıştır (Bildir ve diğ. ,2014:148).

## 2.2. Engel Türleri

Engelli vatandaşlarımızın değişik sorunlarını tespit edebilmek ve bunun yanında onların özel durumlarına uygun olarak geniş kapsamlı ve etkili politikalar oluşturabilmek için önce engelli bireylerimizin sayısını ve özel olarak bunların içinde yer alan engel gruplarının dağılımını bilmemiz gerekmektedir (Seyyar ,2006 :15 ).

2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması'nda engelli bireyler 6 grupta ele alınmıştır. Bu gruplar şunlardır (Eryılmaz ve Zengin, 2013:53):

- Ortopedik engelli,
- Görme engelli,
- İşitme engelli,
- Dil ve konuşma engelli,
- Zihinsel engelli ,
- Süreğen (sürekli hastalık) ,
- Diğer engelliler

### 2.2.1. Ortopedik engelli

Ortopedik engelli; kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve işlev kaybı olan kişidir. Eller, kollar, ayaklar, bacaklar, parmaklar ve omurgalarında; kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serabralpalsi, spastikler ve sipinabifida olanlar bu gruba girmektedir(Öztürk, 2011:20).

Tekerlekli sandalyedeki engelli ,gündelik ihtiyaçları sırasında bir tekerlekli sandalyeye ihtiyaç duyan bedensel engellidir (Mimarlar Odası, 2015:4).

Ağır derece ortopedik engelliler ise, ağır derecede zihinsel engelliler ve ağır derece kronik hastalıkla mücadele edenler ile tek başlarına yaşamsal faaliyetleri yerine getirmekte en çok zorlanan gruplardan biri de tekerlekli sandalye kullanan engellilerdir( Yenişehirlioğlu,2013:16).Toplumumuzda engelli kelimesi kullanıldığında genellikle tekerlekli sandalyeye mahkum olmuş kişiler akla gelmektedir. Ancak tekerlekli sandalye kullanan engellilerin sayısının daha fazla olduğu düşünülse de, tekerlekli sandalye kullanmayan engellilerin sayısı kullananlara oranla daha fazla olduğu bilinmektedir(Yenişehirlioğlu,2013:15).

### 2.2.2. İşitme engelliği

Tek veya iki kulakta meydana gelen duyma kaybı ya da tamamen duymama durumudur (Çömez, 2014:7).İşitme yeteneğinin kısmen veya tamamen yetersizliği sebebi ile konuşma becerilerinde, dili kullanmada ve iletişim becerilerinde zorluk sebebiyle kişinin eğitim sürecinin, toplumsal adaptasyonunun olumsuz etkilenmesi durumudur (Aral ve Gürsoy, 2009:83).

İşitme engelinin derecesine göre sınıflandırma yapıldığında (<http://www.tarikakay.com>):

- (-10)dB- 15dB: (Normal işitme kaybı)
- 16dB-25dB: (Çok hafif derecede işitme kaybı)
- 26dB-40dB: (Hafif derecede işitme kaybı)
- 41dB-55dB: (Orta derecede işitme kaybı)

- 56dB-70dB: (Orta-ileri derecede işitme kaybı)
- 71dB-90dB: (İleri derecede işitme kaybı)
- 90dB ve üzeri: (Çok ileri derecede işitme kaybı) görülür.

Okuma, yazma, anlama, konuşma gibi kavramların temeli işitmedir. Dil gelişiminde işitme büyük rol oynar. Dolayısıyla işitme engeline sahip olan çocukların bu engel sebebiyle dil gelişiminin etkilenmesinin yanı sıra sosyal ve duygusal gelişimleri de olumsuz yönde etkilenir (Şahin,2012:7).

### **2.2.3. Görme engelliliği**

Görme engelli; bir ya da iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, gece körlüğü olanlar da bu gruba girmektedir (Öztürk, 2011:20).İnsanların dış dünya ile olan etkileşimleri sırasında edindikleri bilgilerin%85'ini görme duyusu ile elde ettikleri bilinmektedir. Görme yetisi bireyin sosyalleşmesi, kendini ve dünyayı tanıması bakımından önemli bir yetidir. Ve bu engel doğuştan gelebileceği gibi sonradan da ortaya çıkabilmektedir (Coşkun2010:26-27).

Yasal tanıma göre; bütün düzeltmelere rağmen iyi gören gözündeki görme keskinliği 20/200 ya da daha az ve görme alanı 20 dereceden az olanlara kör, görme keskinliği 20/70 ile 20/200 arasında yer alanlara ise az gören denilmektedir(Atamanvd.,2005'den aktaran, Coşkun 2010:27).

### **2.2.4. Dil ve konuşma engelliği**

Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmasının hızında, akıcılığında, ifade şeklinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir (Ketboğa,2016:9). Duyduğu halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir (Öztürk, 2011:21).

- Anlaşılır ve duyulacak şekilde konuşmama
- Bozuk ve tırmalayıcı bir sesle konuşma
- Bozuk ritim ve vurguyla konuşma

- Yetersiz kelime dağarcığına sahip olma ve gramer yapısının bozuk olması
- Yaşına ve fiziksel yapısına uygunsuz konuşma biçimi

Bu özelliklerden herhangi birinde çocuk sorun yaşıyorsa, konuşma engelli olarak kabul edilir.(Şahin,2012:14).

### **2.2.5. Zihinsel engellilik**

Bireyin günlük hayatın gereksinimlerini yerine getirmesini engelleyen ve ket vuran yetersizlik ya da eksikliklere verilen genel isimdir (<http://aaid.org/>).

Bu kişilerin engelleri farklı dereceler ve şekillerde görülebilmektedir. Zeka geriliği olanlar (mentalretardasyon), Down Sendromlular, Fenilketonüri (zeka geriliğine yol açmışsa) olanlar bu gruba girer (Öztürk, 2011:21).

Zihinsel engelli bireylerin, çeşitli nedenlerden dolayı diğer engelli grupları içinde heterojen (farklı tür) bir grup olduğu belirtilmektedir. Kendi içlerinde her biri bireysel farklılık gösterir. Bu sebeple de zihinsel engellilerle ilgili çalışma yapan uzmanlar zihinsel engellileri engel derecelerine göre (psikolojik sınıflandırma) 4 sınıfta toplamıştır (Şahin,2012:9).

Bunlar:

- Hafif Derecede Zihinsel Engelli
- Orta Derecede Zihinsel Engelli
- Ağır Derecede Zihinsel Engelli
- Çok Ağır Derecede Zihinsel Engelli

Zihinsel engel IQ (Zeka Katsayısı) denilen bir değerle ölçülmektedir. Bu sınıflandırmaya göre IQ düzeyi 50-70 arasında olan bireylerde hafif, 35-50 arası olan bireylerde orta, 20-35 olanlarda ağır ve IQ düzeyi 20 altında olanlarda ise çok ağır zeka geriliği olduğu söylenmektedir. Ağır ve çok ağır zihinsel engeli olan bireyler hayat boyu bakım ve yardıma ihtiyaç duyarlarken, orta dereceli zihinsel engelliler kendi temel bakımlarını gerçekleştirebilmektedir. Hafif dereceli zihinsel engellilerde ise okuma-

yazma, basit matematik işlemleri gibi akademik beceriler görülmektedir (<http://saglik.ceplog.com>).

Zihinsel engellilik 3 ana özelliğe sahiptir. Bunlar (<http://www.sosyalhizmetuzmani.org>):

- Genel zeka fonksiyonunun belirgin derecede ortalamanın altında kalması.
- Yaşadığı toplumdaki akranları ile karşılaştırıldığında toplumsal beceriler, sorumluluk, iletişim kurma, günlük beceriler ve kendi kendine yeterlilik gibi alanlarda geriliğin olması.
- 3-16 yaşından önce başlaması.

Ayrıca zihinsel engelliler eğitsel olarak da 3 sınıfta toplanmıştır. Bu sınıflandırma türü ülkemizde daha yaygın olan türdür. Bunlar (Şahin,2012:10):

- Eğitilebilir Olanlar
- Öğretilebilir Olanlar
- Ağır ve Çok Ağır Olanlar

Hafif derecede zihinsel engelli olan çocuklar eğitsel sınıflandırmada “Eğitilebilir Olanlar” sınıfına karşılık gelmektedir ve tüm zihinsel engelli sınıflarının %85’i eğitilebilir sınıftır. Bu eğitilebilir sınıftaki çocukların zeka gelişim düzeyleri normal seviyenin altında kaldığından, normal ilkokul programından faydalanamazlar. Ancak ilkokul düzeyindeyken kısmen ya da tamamen destek görürlerse mesleki yeterliliğe sahip olabilirler. Orta derecede zihinsel engelli olan çocuklar eğitsel sınıflandırmada “Öğretilebilir Olanlar” sınıfına karşılık gelmektedir. Okul hayatında sosyal ve günlük yaşam aktiviteleri ile ilgili her konuda eğitimden faydalanabilirler ancak öğrenme yetileri yavaştır ve öğrenme kapasiteleri sınırlıdır(Şahin,2012:10).

Zihinsel engelli çocukların ayrıştırıcı özelliği akranlarıyla aralarındaki öğrenme sürecinin farklılığıdır diyebiliriz. Bu çocuklar yaşlarından daha geç ve güç öğrenirler ve soyut düşünme becerileri kısıtlıdır(MEB,1991:196).



### 2.2.5.1. Mental Retardasyon (zeka geriliği)

Bu bozukluk 18 yaş öncesindeki gelişim döneminde gözlemlenir ve teşhisi konur. Mentalretarde iletişim kurma, konuşma, ilişki kurma ve bağımsız yaşama yetileri büyük ölçüde deforme olmuştur. Mentalretarde olan çocuklar öğretilbilir seviyededirler fakat öğrenme oldukça yavaş ve zordur(Şahin,2012:11).

Mental Retardasyon ağırlık derecelerine göre 3 sınıfa ayrılmıştır.

- Hafif Derecede Mental Reterdasyon (Eğitilebilir) IQ Düzeyi: 45-75
- Orta Derecede Mental Reterdasyon (Öğretilbilir) IQ Düzeyi: 25-44 (Şahin,2012:11)
- Ağır Derecede Mental Retardasyon (Tamamen Bakıma Muhtaç) IQ Düzeyi: 0-25 (Şahin,2012:12)

### 2.2.5.2. Serebral Palsi (cerebralpalsy)

*“Serebral Palsi (beyin felci), beyin veya beyinciğin doğum öncesi, doğum veya doğum sonrası zarar görmesi sonucu oluşan adalelerde kuvvet azlığı, istemsiz hareketler, motor gelişmede geriliktir”*. Serebral Palsi ilerleyici olmamakla birlikte ortaya çıkan hasar aynı şekilde ömür boyu devam etmektedir (Şahin,2012:12).Beyinde günlük yaşamı devam ettirmeye yardımcı olan bölge 7-8 yaşlarında ancak gelişir. Türkiye’de serebral palsi oranının 600 kişide bir olduğu bilinmektedir(Şahin,2012:13).

### 2.2.5.3. Fenilketonüri (FKÜ)

Fenilketonüri aileden gelen kalıtsal bir hastalıktır. Anne ve babada bulunan bozuk genler çocuğa geçer ve çocuk fenilketonüri hastalığıyla doğar. Amerika’da ve çoğu Avrupa ülkelerinde 10.000-30.000 yeni doğan çocukta bir fenilketonüri görülmesine rağmen bu oran Türkiye’de 3.000-4.000 yeni doğan çocukta birdir. Bu orana bakıldığında ülkemiz bu hastalığın en sık görüldüğü bir ülkedir (Şahin,2012:13).

### 2.2.6. Kronik ya da süreğen hastalıklar

Kişinin çalışma kapasitesi ya da yaşamının sürmesini engelleyen, sürekli bakım ve tedavi gerektiren, kişilerin yaşamsal fonksiyonlarını etkilemek ve engellemekte farklı

derecelerde işgücü kaybına sebep olmakta ve başkalarına bağımlı hale getirdiğinden dolayı tüm rahatsızlıklar (kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV, kas zayıflamaları, kireçlenmeler, kalça mafsalı çıkığı, şeker hastalığı, alerji) bu çerçevede incelenebilir(Öztürk, 2011:21; Öngören, Atalay ve Tan, 2007:7). Yani sürekli doktor kontrolü gerektiren bu rahatsızlıklar sindirim, solunum, hematolojik hastalıklar ya da nörolojik bozukluklardır (Ketboğa, 2016:9 ).

Organ yetmezlikleri, madde bağımlılıkları gibi durumlar da engelliliğe sebep olarak kabul görmektedir. Bu açıdan bakıldığında engelli olarak kabul edilen grubun oldukça geniş bir yelpazeyi işaret ettiği görülmektedir. Bunların yanında ruhsal davranış bozukluğu ve psikolojik rahatsız kişiler ve tüberküloz, ateşli romatizma, nefritli, inme, kalın-ince bağırsak iltihabı, astım, kanser, karaciğer iltihabı, alerjililer, bozuk beslenme, şeker hastalığı, kanser hastaları de bu gruba dahil olabilmektedir (Aslan ve Şeker, 2011:452; Şahin,2012:16).

Birçok engel çeşidi kişiyi yaşlandığında da olumsuz yönde etkilemektedir. Yaşlılık, insanoğlu için doğal bir evre olup, bireylerin fiziksel ve psikolojik güçlerini yavaş yavaş yitirme hali olarak açıklanabilmektedir. Fiziksel ve ruhsal alandaki kayıplar, sosyal hayatı da olumsuz etkilemekte ve sosyal hayattaki kayıpları da beraberinde getirmektedir. İnsanlar yaşlandıkça bazı biyolojik ve ruhsal bozukluklar da baş gösterebilmektedir. Söz konusu bozukluklar arasında osteoporoz (kemik erimesi), bunama, osteoartoz (eklem kireçlenmesi) felç, görme bozuklukları, duyma bozuklukları ve yürüme zorlukları olarak gruplandırılmaktadır. Bu negatif durumlar kişilerin yaşlandıkça gündelik hareket ve etkinliklerini yerine getirmelerini ve işlevselliklerini zorlaştırmaktadır. Yaşlandıkça kişilerin gündelik hareketleri de yavaşlamaktadır. Böylece kişiler yaşlandıkça hareketleri, ulaşım, erişim ve dolaşımını etkilemektedir. Fiziksel ve mental engellerin dışında, yaşlılık kendi kendine engel teşkil edebilen bir durum olabilmektedir (Evliyaoğlu,2015:20).

**Tablo 2: İllere Göre Yaşlı Nüfus Sayısı**

İL	YAŞLI NÜFUS	İL	YAŞLI NÜFUS	İL	YAŞLI NÜFUS
Adana	159,261	Giresun	66,833	Samsun	138,390
Adıyaman	43,735	Gümüşhane	17,764	Siirt	14,625
Afyon	73,987	Hakkari	8,713	Sinop	37,179
Ağrı	22,559	Hatay	104,442	Sivas	73,893
Amasya	45,080	Isparta	50,395	Tekirdağ	76,739
Ankara	420,645	Mersin	146,466	Tokat	75,177
Antalya	178,432	İstanbul	940,318	Trabzon	89,644
Artvin	25,736	İzmir	432,681	Tunceli	10,789
Aydın	129,467	Kars	22,246	Şanlıurfa	71,707
Balıkesir	168,088	Kastamonu	62,208	Uşak	40,198
Bilecik	23,325	Kayseri	108,072	Van	39,607
Bingöl	17,494	Kırklareli	43,995	Yozgat	50,431
Bitlis	16,097	Kırşehir	25,291	Zonguldak	65,532
Bolu	38,025	Kocaeli (İzmit)	121,530	Aksaray	33,891
Burdur	36,809	Konya	186,624	Bayburt	9,091
Bursa	246,027	Kütahya	98,908	Karaman	24,858
Çanakkale	72,589	Malatya	73,614	Kırıkkale	30,411
Çankırı	28,330	Manisa	145,499	Batman	23,889
Çorum	73,454	Kahramanmaraş	81,998	Şırnak	15,242
Denizli	101,486	Mardin	41,432	Bartın	25,286
Diyarbakır	76,041	Muğla	105,660	Ardahan	12,064
Edirne	52,942	Muş	18,048	İğdır	11,475
Elazığ	51,943	Nevşehir	31,875	Yalova	26,862
Erzincan	26,399	Niğde	32,674	Karabük	29,679
Erzurum	62,148	Ordu	97,733	Kilis	10,755
Eskişehir	89,754	Rize	39,297	Osmaniye	38,660
Gaziantep	99,978	Sakarya	86,993	Düzce	34,429

**Kaynak:** Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, 2017:17

### 2.2.7. Diğer engel grupları

Diğer engel grupları olarak; uyum güçlüğü olanlar, öğrenme güçlüğü olanlar, otistik engelliler, down sendromuna sahip olanlar, üstün zekalılar ve üstün yetenekliler ele alınmıştır.

#### 2.2.7.1. Uyum güçlüğü olanlar

Uyum güçlüğü olan çocuklar; dışa dönük, saldırgan, sinirli, halüsinasyon gören, okul çalışmalarına ilgisiz, hareketli, içe dönük, sakin, utangaç vb. davranışlar sergilerler(Şahin,2012:17).

Uyumsuz davranış sergileyen çocuklar beş grupta toplanabilir. Bunlar (Şahin,2012:16):

- Anti-sosyal davranış sergileyen çocuklar
- Alışkanlık ve eğitim konusunda sorun yaşayan çocuklar
- Duygusal gelişimle ilgili sorun yaşayan çocuklar
- Seks sorunu olan çocuklar
- Gelişimle ilgili sıkıntısı olan çocuklardır.

#### 2.2.7.2. Öğrenme güçlüğü

Bireyin dinleme, düşünme, konuşma, okuma, yazma ve matematik problemleri çözme, anlama ya da yazılı veya sözlü anlatım alanlarının biri ya da birkaçında meydana gelen geriliklerifadesi kullanılmaktadır (Özsoy,Özyürek ve Eripek, 1998:8).

Amerikan Psikiyatri Birliği (APA) 1980'den sonra “uyum güçlüğü” içerisinde olan gelişim bozukluğunu, ayrı bir başlık olarak değerlendirmeye almıştır. APA'ya göre yaygın gelişimsel bozukluklar beş alt başlıkta toplanabilir. Bunlar(MEB,2008:4):

- Otizm,
- Rett Sendromu,
- Çocukluğun Dezintegratif Bozukluğu,
- Asperger Bozukluğu

- Başka Türü Adlandırılmayan Yaygın Gelişimsel Bozukluklarıdır.  
Bu grubun en çok bilinen bozukluğu aynı zamanda ise otizmdir .

### 2.2.7.3. Otistik engelliler

Otizm sosyal, sözel ve sözel olmayan iletişim ve dil gelişimini içeren yaygın gelişimsel bozukluk olarak adlandırılmaktadır (Öngören ve diğ.,2007: 10). Dünyada ilk olarak 1943 yılında çocuk şizofrenisi olarak, Amerikalı bir çocuk psikiyatrist olan Leo Kanner tarafından ‘erken çocukluk otizmi’ olarak adlandırılmıştır; ancak 1970’lerden sonra şizofreniden farklı bir hastalık olduğu fark edilmiştir (MEB,1991:320; Öngören ve diğ.,2007:10). Ülkemizde 450-500 bin otistik birey olduğu tahmin edilmektedir. Okuma çağındaki öğrenci sayısının da 125.000 civarında olduğu tahmin edilmektedir. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı otistik çocuklara eğitim veren 19 ilk ve orta öğretim okulu mevcuttur. Türkiye’de 0-14 yaş arası otistik çocukların sayısının 81 bin olduğu tahmin ediliyor. Bu rakama her yıl ortalama 5 bin otistik çocuk ekleniyor. Okul çağında olup da okula gidemeyenlerin sayısının yaklaşık 6 bin olduğu biliniyor. Sadece İstanbul’da 4500 civarında okula gitmek için sıra bekleyen otistik engelli olduğu İl Milli Eğitim Müdürlüğü’nün kayıtlarından anlaşılmaktadır (Öztürk, 2012:16).

Otistik çocukların karakteristik özellikleri ele alındığında (Şahin,2012:18-19):

- İsimlerine bakmadıkları
- Canı istediğinde ya da ihtiyacı olduğunda sözlü olarak iletişime geçtikleri
- Kendi ellerini kullanarak işaret etmedikleri
- Göz temasından kaçındıkları
- Rutin yaşama bağlı kaldıkları
- Çevrelerinde meydana gelen değişikliklere aşırı tepki verdikleri
- Motor hareket gelişiminde düzensizlik yaşadıkları
- Çevresindekilerin ilgilendiği şeylerle ilgilenmedikleri görülmektedir

#### 2.2.7.4. Üstün zekalılar ve üstün yetenekliler

*Üstün zekalılar; daha hızlı öğrenebilme, daha uzun süre akılda tutabilme, daha geniş ve derinliğine kavrayabilme, olay ve olgular arasındaki ilişkileri daha önce anlayabilme ve sezgi gibi bir çok zihinsel yetenek bakımından üstün zihin kapasitesine sahip çocuklardır.* (<http://www.ustunzekalilar.org>).

1991 yılında yapılan Özel Eğitim Konseyi'ndeki tanıtımda "Üstün yetenekliler; genel ve/veya özel yetenekleri açısından, yaşlarına göre yüksek düzeyde performans gösterdiği konunun uzmanları tarafından belirlenmiş kişilerdir. Üstün yetenekliler, bu yeteneklerini geliştirmede, normal eğitim programlarının yetersiz kaldığı, kendi ilgi ve yetenekleri doğrultusunda farklılaştırılmış programlara ihtiyaç duyan gruptur" tanımları yapılmıştır (MEB,1991:225).

Üstün zekalılar zeka testlerinde 130 ve üstü IQ çıkaran gruptur. Üstün zekalı çocuk birçok konuda kapasitesi bakımından yaşlarına göre daha yüksek performans sergiler ve bu yeteneklerini geliştirmek için bir takım hizmete ihtiyacı vardır. Üstün zekalılarda yüksek düzeyde görev sorumluluğu, yaratıcılık, motivasyon ve yetenek düzeyi olmak üzere 4 temel özellik görülür. Buldukları yaşın gerektirdiği gelişimi göstermemekle birlikte, birçok konuda yaşlılarından daha ilerdedirler. (Şahin,2012:16)

#### 2.2.7.5. Down sendromu

İlk olarak 1866 yılında Dr. John Langdon Down tarafında tanımlanmış fakat 1959 yılında hücreler üzerinde yapılan bir araştırma sonucunda hücrelerinde kromozom farklılıkları tespit edilmiştir(Öngören ve diğ.,2007:14) .1964 yılından itibaren DS'nin insan hücrelerindeki kromozom bozukluklarından kaynaklandığı kabul edilmiştir.21 kromozom çiftindeki bir tane fazla kromozomun down sendromlu bireylerde 46 yerine 47 diploid kromozomun olmasına neden olmaktadır( Öngören ve diğ.,2007:15). Down Sendromu; *'normalde her insanda 23 çift olan kromozomlardan 21. kromozomun 3 adet olmasıdır yani bir tür kromozom anomalisidir'*(<http://www.gebelikveannelik.com>).

Dünyada yaklaşık 600-700 canlı doğumda bir down sendromu bulunmaktadır. Böyle olmasına rağmen bile insanlarda en sık görülen yapısal bozukluktur. Fiziksel özellikleri incelendiğinde baş ebatları normalinden küçüktür, yüzleri profilden düz bir şekildedir, dil normalden büyük ve dışarıdadır. Zeka derecesi olarak IO 25-50'dir. Yetişkin

yaşa geldiklerinde 8-10 yaşındaki bir çocuğun zeka kapasitesine sahip olurlar. Özel eğitime ihtiyaçları vardır ve ileriki yaşlara geldiklerinde başkalarına bağımlı olarak yaşamlarını sürdürebilirler (Şahin,2012:12).

### 2.3. Engelli İstatistikleri

Engelli bireylerin sayısının ve niteliğinin bilinmesi sosyal hizmetler, sosyal yardım ve bununla ilgili olarak stratejik planlama metotlarını belirlemek gibi çoğu alanda bir sosyal devlet olan Türkiye Cumhuriyeti için çok önemli bir konudur. Bu konunun önemine rağmen ne genel nüfus sayımında ne de kamu destekli özel veya resmi anketler yoluyla gerekli istatistik bilgiler elde edilebilmiştir (Seyyar ,2006 :16).

#### 2.3.1. Türkiye’de engelli istatistikleri

Türkiye’de ilk defa engelli bireylerin Sorun ve Beklentileri Araştırılması 2010 yılında ‘‘Özürlülerin Sorun ve Beklentileri Araştırması ‘’ isimli çalışmayla TÜİK tarafından gerçekleştirilmiştir.2002 yılının Aralık ayında Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın, Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ile birlikte yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı %12.29’dur (Tablo3). Buna göre ülkemizde 9.181.679(%12.29) kişi engelli bir şekilde yaşamlarını sürdürmektedir. Bu oranın %7.092’u erkekler, %5.022’si de kadınlar oluşturmaktadır(DİE,2002).

**Tablo 3:** Engelli Nüfusun Engel Gruplarına Göre Dağılımı

Toplam Özürlü Nüfus		Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma, zihinsel özür	Süreğen Hastalık
Oran	%12.29	%2.58	%9.20
Sayı	9.181.679	2.010.928	7.170.751
Medyan Yaş	26	34	49

**Kaynak:** Türkiye Özürlüler Araştırması,2002.

Tablo.4 de görüldüğü üzere, engellilerin % 29,2’si zihinsel,% 25,6’sı süreğen hastalığı olan,% 8,8’i ortopedik, % 8,4’ü görme, % 5,9’u işitme, % 3,9’u ruhsal ve duygusal, % 0,2’si dil ve konuşma ve % 18’i birden fazla engele sahip oldukları görülmüştür(TUİK,2010:2).

**Tablo 4.** Engellilerin Engel Türlerine Göre Dağılımı

Süreğen Hastalık	Ortopedik	Görme	İşitme	Dil ve Konuşma	Zihinsel	Ruhsal ve Duygusal Özürlüler	Birden Fazla Özürlüler
25.5	8.8	8.4	5.9	0.2	29.2	3.9	18

**Kaynak:** TUIK,2010:2.

**Tablo 5:** Tamamlanmış Eğitim Durumuna Göre Engelli Nüfus

	Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel özürlü nüfus		Süreğen hastalığa sahip olan nüfus	
	Okuma Yazma Bilmeyen (%)	Okuma Yazma Bilen (%)	Okuma Yazma Bilmeyen (%)	Okuma Yazma Bilen (%)
<b>Türkiye</b>	36.33	63.67	24.81	75.19
<b>Kent</b>	29.58	70.42	20.49	79.51
<b>Kır</b>	43.44	56.56	32.85	67.15
<b>Erkek</b>	28.14	71.86	9.78	90.22
<b>Kadın</b>	48.01	51.99	35.04	64.96

**Kaynak:** Türkiye Özürlüler Araştırması,2002.

Yerleşim yerine göre incelendiğinde bireylerin , % 62,4'ü kentte, % 37,6'sı kırdan yaşamaktadır. %20-%39 arası engel oranına sahip olanlar % 15,2'dir. %40-%69 arası ile % 70 ve üstü engel oranına sahip olanlar % 42,4'tür(TUIK,2010:2).Engelli bireylerin en son bitirdikleri okullara göre eğitim durumu yüzdelerine bakıldığında ise; erkeklerde eğitim durumu seviyelerinin, kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Tablo.5 de görüldüğü üzere, engelli bireylerin en son bitirdikleri okullara göre eğitim durumu yüzdelerine bakıldığında ise; erkeklerde eğitim durumu seviyelerinin, kadınlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir(TUIK,2010:5). 2002 yılında yapılan araştırmalar küçük yaşta başlaması gereken eğitimin önünde bir çok ulaşılabilirlik engeli sorunu olduğunu göstermektedir. Genel nüfusa oranla okuma-yazma bilmeyenlerin oranı 13 iken, süreğen rahatsızlığı olanlarla beraber ise 25 , engelli bireylerle beraber bu oran 36 olmaktadır.



**Tablo 6:** Türkiye’deki Engellilerin, Engel Türleri ve Sayıları

Engellilik Türü	Erkek		Kadın		Toplam
	%	Sayı	%	Sayı	
Bedensel	58,7	503,553	41,3	354,0789	857,632
Görme	57,8	238,304	42,2	174,008	412,312
İşitme	54,6	138,534	45,4	114,275	252,809
Konuşma	62,7	164,939	37,3	98,068	263,007
Zihinsel	60,1	199,027	39,9	132,215	331,242

**Kaynak:** TÜBİTAK, Türkiye Özürlüler Araştırması 2002, İkincil Analizi, 2006 : 28

Tablo.6 incelendiğinde cinsiyeti erkek olan bireylerin kadınlardan daha fazla engele sahip olduğu gözlemlenmektedir. Kadın ve erkeklerde de bedensel engelli sayısı en yüksek olan engel türüdür. 2011 yılında en azından bir engeli bulunan bireylerin %57,2’si kadın, %48,8’i ise erkektir. En az bir engeli olanların yaş grubu ve cinsiyete göre dağılımına bakıldığında, ileri yaşlardaki kadınlarda, aynı yaş grubundaki erkeklere göre en az bir engeli olanların oranının daha fazla olduğu görülmektedir(TUİK,2010:5)..

2002 yılının Aralık ayında Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın, Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü ile birlikte yapmış olduğu araştırma sonuçlarına göre; ülkemizde en yoğun olarak engellilerin yaşadığı bölgenin Marmara Bölgesi olduğu, engelli bireylerin en az yoğunluğa sahip olduğu bölgenin ise Ege Bölgesi olduğu tespit edilmiştir (Öztürk, 2011:24).

Engelli olma oranları yaş grubu incelendiğinde engel türleri ve süreğen hastalığı olanlar da engelliğin yaygınlığı ve şiddeti ileri yaşlarda daha da arttığı ve bu artışın yine süreğen hastalığa sahip engelli bireylerde daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Kayıtlı engellilerin % 4,9’unu 0-6 yaş grubu, % 16,2’sini 7-14 yaş grubu, % 17,2’sini 15-24 yaş grubu, % 27,7’sini 25-44 yaş grubu, % 18,9’u 45-64 yaş grubu, % 15,2’sini 65 ve üzeri yaş grubu oluşturmaktadır(TUİK,2010:5).

**Tablo 7:ÖZVERİ’de Kayıtlı Engelli Sağlık Rapor Bilgisi Bilinen Engelli Kişilerin İllere Göre Dağılımı**

İL	TOPLAM	İL	TOPLAM	İL	TOPLAM
Adana	46.788	Edirne	7.621	Malatya	17.737
Adıyaman	20.599	Elazığ	14.300	Manisa	33.311
Afyonkarahisar	14.463	Erzincan	7.148	Mardin	17.144
Ağrı	6.562	Erzurum	16.156	Mersin	39.376
Aksaray	8.995	Eskişehir	16.823	Muğla	15.963
Amasya	6.450	Gaziantep	28.746	Muş	8.278
Ankara	90.707	Giresun	12.884	Nevşehir	8.494
Antalya	98.660	Gümüşhane	3.402	Niğde	11.136
Ardahan	2.975	Hakkari	3.541	Ordu	22.866
Artvin	6.787	Hatay	32.819	Osmaniye	10.154
Aydın	29.688	Iğdır	4.455	Rize	9.274
Balıkesir	21.582	Isparta	9.085	Sakarya	17.129
Bartın	6.571	İstanbul	177.818	Samsun	38.639
Batman	15.246	İzmir	98.564	Siirt	5.808

**Kaynak:** [www.sgkrehberi.com/haber/11037](http://www.sgkrehberi.com/haber/11037)

Kayıtlı olan engelli bireylerin engellerinin ortaya çıkış zamanları incelendiğinde; % 14,7’sinin doğum öncesinde,% 10,6’sının doğum sırasında, % 18’nin 1 yaşına varmadan, % 54,5’nin 1 yaş ve üstü dönemde engelinin ortaya çıktığı belirlenmiştir. % 3,1’nin ise engelinin ortaya çıktığı zaman bilinmemektedir(TUİK,2010:17). Engelli bireylerin % 56,8’nin engelinin, hastalık ,% 15,9’inin genetik veya kalıtsal bozukluk, % 9,6 ‘sının kaza ve % 3 ‘ünün gebelikte veya doğum sırasında yaşanan problemler sonucu ortaya çıktığı görülmüştür (TUİK,2010:17).

Koruyucu sağlık hizmetleri ile engellilik önlenabilmektedir ancak aşağıdaki faktörler engelli bireyin bu hizmeti almasını engelleyebilmektedir:

- Bilgi eksikliği,

- Sağlık hizmetlerine ulaşımındaki engeller,
- Tanı ve tedavinin ekonomik yükü,
- Tıbbi yetersizlik

Yine ‘Özürlüler Araştırması’na göre engelli bireylerin(Yentürk ve Yılmaz, 2012:49 );

- %61,22 si devletten parasal destek talep ederken,
- % 9,55 i iş bulma konusunda yardım edilmesini istemekte
- %4.12 evde bakım uzmanı talebinde bulunurken
- %3,51 yasal haklarının savunulmasını ve buna destek verilmesini talep etmektedir
- %3.31 eğitim olanaklarını sağlanmasını istemektedir.

### 2.3.2. Dünyada Engelli İstatistikleri

Dünya Sağlık Örgütü’ne (2011) göre dünyada yaklaşık olarak 1 milyardan fazla engelli birey bulunmaktadır. Bu rakam dikkate alındığında , dünya nüfusunun %15’inin fiziksel, zihinsel ve duyuşal açıdan engelli olduğu anlamına gelmektedir. Avrupa’da en fazla engelli bireye sahip ülkeler Almanya, Türkiye, İtalya ve Fransa olarak sıralanmıştır(Bulgan, 2014:23).

Dünya sağlık örgütü toplumların en az %10’unu engelli bireylerin oluşturduğunu bildirmektedir. Avrupa’ da bu pazarın hamile ve yaşlı bireylerle beraber toplam 50 milyonun üzerine çıktığı görülmektedir. Engelli vatandaşlarımız aile ve yakınlarıyla birlikte yaklaşık 20 milyonluk bir potansiyeli oluşturmaktadır (Ünüşan ve Sezgin, 2004:104).Tablo 8. de Asya ülkelerindeki, Tablo.9 da ise Avrupa birliğine üye ülkelerin engellilik oranları ve sayıları belirtilmiştir.

**Tablo 8:** Asya Ülkelerinde Engellilik Oranları

Ülkeler	Araştırma Yılı	Engelli Nüfus (%)
Kamboçya	1999	15
Çin	1987	5 (60 milyon)
Hindistan	2002	1.8 (18.49 milyon)
Japonya	2002	5.1 (6.5 milyon)
Filipinler	2002	5.9
Vietnam	1998	6.34 (5.1 milyon)

**Kaynak:** Baş,2012:61

**Tablo 9:** Avrupa Birliğine Üye Ülkelerdeki Engellilik Durumu

Ülke	Nüfus	Engelli Oranı	Engelli Sayısı
İngiltere	62.008.048	27.2	16.866.189
Fransa	64.716.310	24.6	15.920.212
Almanya	81.802.257	11.2	9.161.852
Polonya	38.167.329	11.7	4.465.577
Hollanda	16.574.989	25.4	4.210.047
İspanya	45.989.016	8.7	4.001.044
İtalya	60.340.328	6.6	3.982.461
Çek Cumhuriyeti	10.506.813	20.2	2.090.855
Portekiz	10.637.713	19.9	2.116.904
Belçika	10.839.905	18.4	1.994.542
İsveç	9.340.682	19.9	1.858.795
Finlandiya	5.351.427	32.2	1.723.159
Romanya	21.462.186	5.8	1.244.806
Yunanistan	11.305.118	10.3	1.164.427
Macaristan	10.014.324	11.4	1.141.632
Danimarka	5.534.738	19.9	1.101.412
Avusturya	8.375.290	12.8	1.072.037
İrlanda	4.467.854	11	491.463
Slovakya	5.524.825	8.2	453.035
Slovenya	2.046.976	19.5	399.160
Estonya	1.340.127	23.7	317.610
Litvanya	3.329.039	8.4	279.639
Bulgaristan	7.563.710	3.3	249.602
Letonya	2.248.374	5	112.418
Kıbrıs Rum Kesimi	803.147	12.2	97.983
Lüksemburg	502.066	11.7	58.741
Malta	412.970	8.5	35.102

**Kaynak:**Zengin ve Eryılmaz,2013:54

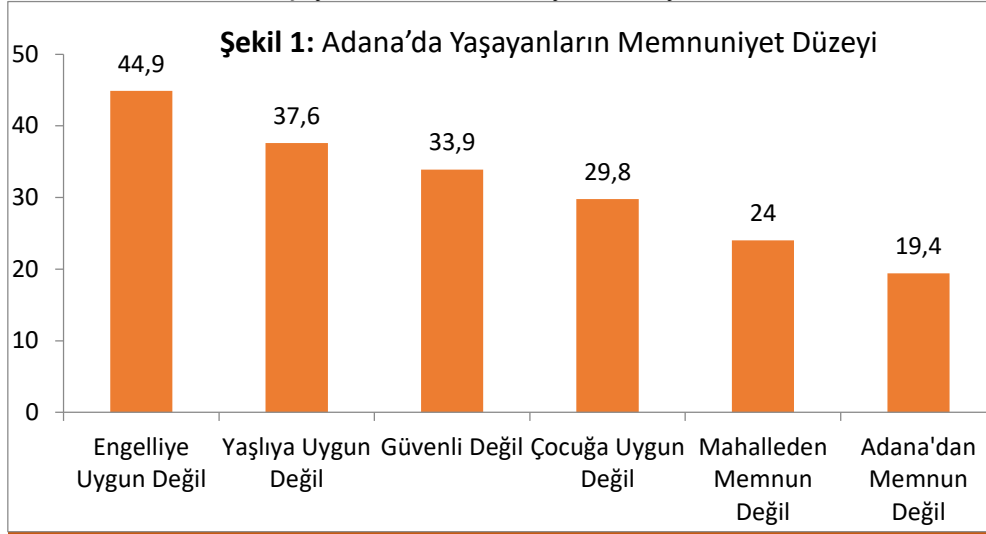
Tablo.9 incelendiğinde, Avrupa Birliği üyesi ülkeler arasında Finlandiya % 32,2’lik oranla engelli nüfusun toplam nüfusa oranı en yüksek ülkedir. Ancak en fazla engelli nüfus yaklaşık 17 milyon kişi ile engellilere yönelik ayrımcılıkla mücadele konusunda öncü olan yasaları da çıkartan İngiltere’dedir.

### **2.3.3. Adana ilinin engelli bireylere uygunluğuyla imtihanı**

Adana, Adana Büyükşehir Belediyesi’ne ait Kent konseyinin bünyesinde barındırdığı 5 meclisten biri olan Engelli Meclisine sahip sayılı illerden biridir. Engelli meclisi, kentli engellilerin din, dil, ırk, kültür, sınıf, eğitim ve düşünce farkı gözetmeksizin engelliği temsil etmek üzere kurulan engellinin toplumsal hayata doğrudan katılımına dayanmasını sağlayan adaba ilindeki engelli topluluğunu bünyesinde toplamayı amaçlayan bir sivil toplum kuruluşudur. Adana Kent Konseyi Engelli Meclisi Yönetim Kurulu dernek, spor kulübü, federasyon, okul, özel eğitim merkezi, kurum ve kuruluşları temsil eden 27 üyeden oluşmaktadır. Engellilerin toplumsal yaşamın içerisinde söz sahibi olması, bilinçlendirilmesi, engellilerin İhtiyaç ve sorunlarından yola çıkarak, taleplerinin belirlenmesi, çözümler ve projeler üretilmesinde aktif rol almalarının sağlanması amaçları arasında yer almaktadır. (<http://www.adanakentkonseyi.org.tr/>).

Güneş, sektörlere göre engelli girişi uygunluk adına ortaya koyduğu Adana İli Ana Cadde ve Bulvarları Engellilik Durum Analizi adını verdiği çalışmasında(<http://www.ismailgunes.com/adanaraporu.pptx>);işyerinizde engellilerle ilgili bilgilendirme ister misiniz sorusuna 26,44 evet 51.95 hayır 21,61 kararsız yanıtını almıştır.

2012 ‘‘Adana Vatandaş Karnesi’’ adını verdiği çalışmasında ise;

**Şekil 1:** Adana’da Yaşayanların Memnuniyet Düzeyi

**Kaynak:** <http://www.ismailgunes.com/adanakarne.pdf>

Yaşlılıkta Adana’nın yaşamak için iyi bir şehir olmadığını düşünenlerin %37,6 düzeyinde olduğu görülmüştür.

“Adana engellilerin rahat edebileceği bir kent midir?” sorusuna genel olarak %44,9’u olumsuz yanıt vermiştir. Çalışmada Adana’nın engelliler açısından rahat edebileceği bir kent olmadığını düşünen mahallelere ve mahallelerin memnuniyet düzeylerine yer verilmiştir. Yenibaraj, Gazipaşa, Ziyapaşa gibi kent merkezinde yer alan ve yaya ve araç trafiğinin yoğun olduğu mahallelerde memnuniyetsizlik oranı %73 gibi çok yüksek rakamlara erişmiştir. Şakirpaşa, Onur, Uçak, Ova mahalleleri %68,6. Sucuzade Alidede, Mestanzade, Mirzaçelebi mahalleri % 67,1, Namık Kemal ve Mithatpaşa Mahalleleri %63,2, P.T.T, Karacaoğlan, Dadaloğlu, Selahattin Eyyubi, Serinevler %61,1 oranında Adana’nın engelliler açısından rahat edebileceği bir kent olmadığını düşünmektedirler.

Adana’da son yıllarda giderek artan belediye otobüsünün devreye girmesi, yeni alınan bu otobüslerin engellilere uygun oluşu ve özellikle mevsimsel koşullar göz önüne alındığında soğutma sistemlerinin olması memnuniyeti artıran faktörler arasında yer almıştır.

Adana’da en yoğun şikayetlerin olduğu konu yol ve kaldırım hizmetleridir. Mahallelerdeki kaldırımların kenarlarında, engellilerin, yaşlıların ve bebek arabalarının

kullanabileceği uygun rampa düzenlemeleri bulunmuyor. Memnuniyetsizlik oranı, Adana genelinde %70,2 düzeyindedir(Adana İli Yerel Yönetimler Raporu,2013).

Yayalar, engelliler, bisikletliler, çocuklar, yaşlılar trafiğin bir parçası olarak görülmemektedir. Oysa yollar ve kaldırımlar düzenlenirken arabalar, yayalar ve bisikletliler gibi tüm yol kullanıcıları düşünülmeli, birbirlerinin hareket kabiliyetini ve dolaşım özgürlüğünü kısıtlamayacak şekilde olmalıdır(Adana İli Yerel Yönetimler Raporu,2013).

## **2.4. Engelliliğin Ortaya Çıkmasının Nedenleri**

Bireylerin engelli olmasına neden olabilecek birçok neden bulunmaktadır. Bunlar arasında genetik, sakıncalı çevre-ortam, beslenme, kazalar, görenek-gelenek ve eğitimsizlik, hastalık, engellilik sebepleri arasında sayılabilir (Öztürk, 2012:9). Türkiye'deki trafik ve iş kazalarının fazlalığı ve 10 yıldan fazladır süregelen terörün yanında ülkemize has bazı sosyal durumlar (akraba evlilikleri, yetersiz ve düzensiz beslenme, doğum öncesi ve sonrası ana-bebek ilişkisinin sağlıksız olması vs.) de dikkate alırsak ülkemiz açısından bu rakamın üzerinde engelli insanımız yaşamaktadır (Seyyar ,2006 :16). Her yıl iş kazaları ve meslek hastalıklarının sebep olduğu 2.000'in üzerinde çalışan "tam engelli" olmaktadır. 5510 sayılı Sosyal Güvenlik ve Genel Sağlık Sigortası Yasası uyarınca (md. 25, fıkra 1) %60 ve üzerinde bir oranla çalışma gücünü yitirenler, sağlık kurulu kararı ile (3 uzman hekim) ilgili yönetmeliğe göre (Çalışma Gücü ve Meslekte Kazanma Gücü Kaybı Oranı Tespit İşlemleri Yönetmeliği) "tam engelli" (tam malul) sayılıyor ve emekli ediliyorlar (<http://ahmetsaltik.net/>).

İnsan hayatında engelliliğe neden olabilecek bir çok sebep bulunabilmektedir. Bu sebepler ise doğum öncesi nedenler, doğum anına ait nedenler ve doğum sonrası nedenler olarak ele alınabilmektedir (Evliyaoğlu,2015:9).

### **2.4.1. Doğumdan önce olan engellilik**

Doğum öncesi engellilik nedenleri; yeni doğanın sağlığı, annenin genel olarak sağlığından bağımsız değerlendirilemez. Anne adayının hamilelik öncesinde geçirmiş olduğu hastalıklar, annenin gen havuzu (sahip olunan genetik özellikleri), kan değerleri, kullandığı ilaçlar yeni doğanın sağlığını oldukça etkileyebilmektedir. bebeğin sağlığını

etkilemektedir. Yeni doğanın sağlığını olumsuz etkileyebilecek birkaç neden aşağıda belirtilmiştir (Evliyaoğlu,2015:10):

- a. Aile soyunda var olan genetik hastalıklar,
- b. Özellikle genetik hastalığı olan akrabalar arasındaki evlilikler,
- c. Anne ve baba arasındaki kan uyumsuzluğu,
- d. Kromozomsal nedenler,
- e. Annenin doğum yaşının altında ya da üstünde bir yaşta hamile kalması sonucu doğumlar,
- f. Hamilelik sırasında doktor tavsiyesi dışında ilaç kullanımı,
- g. Hamilelik sırasında annenin sigara, alkol, uyuşturucu kullanması,
- h. Hamilelik sırasında iyonize röntgen ışınlarına maruz kalma,
- i. Hamilelik sırasında yetersiz beslenme,
- j. Hamilelik sırasında ateşli, bulaşıcı hastalık geçirme travmaya maruz kalma,
- k. Hamilelik sırasında kaza, aşırı stres, zehirlenme,
- l. Hamilelik sırasında sağlık kontrollerinin ve yapılması gereken testlerin yaptırılmaması,
- m. Çok sayıda ve sık hamile kalınması veya doğum yapılması,
- n. Annede yüksek tansiyon, kalp hastalığı, şeker hastalığı gibi hastalıkların bulunması

#### **2.4.2. Doğum anında olan engellilik**

Doğum anına ait engellilik sebepleri doğum anında meydana gelen sebeplerle ilişkilidir. Doğumun profesyonel sağlık elemanları tarafından, sağlık kuruluşunda gerçekleştirilmesi, hem annenin hem de yeni doğanın sağlığı için çok önemlidir. Doğum sırasında olan engellilik nedenleri arasında şunlar sayılabilir ( (Evliyaoğlu,2015:10):

- a. Doğumun sağlık kuruluşunda, sağlık elemanlarınca gerçekleştirilmemesi,
- b. Doğumun beklenen süreden önce ve güç olması,
- c. Bebeğin düşük doğum ağırlığı ile doğması,
- d. Doğum esnasında bebeğin travmaya maruz kalması,
- e. Doğum esnasında bebeğin oksijensiz kalması



### 2.4.3. Doğum sonrası olan engellilik

Doğum sonrası engellilik nedenleri, yeni doğanın katıldığı toplumların sağlık ve bilinç hususlarına yaklaşımlarıyla doğru orantılıdır. Bebeğin özellikle doğum sonrası karşılaşılabileceği olumsuz nedenler aşağıda ele alınmıştır (Evliyaoğlu,2015:10):

- a. Doğum sonrası bebeğin ağır ve ateşli hastalık geçirmesi,
- b. Yeni doğan bebeğin sağlık kontrolünden geçirilmemesi ve gerekli testlerin yaptırılmaması,
- c. Bebeğin aşılarının düzenli olarak yaptırılmaması,
- d. Bebeğin yetersiz beslenmesi,
- e. Ev, iş, trafik kazaları,
- f. Ailenin ve çevrenin eğitimsizliği
- g. Bireylerin ihmal ve istismar edilmesi

Devamla kişilerin yaşamlarındaki bazı özel durumların da engelliliğe neden olabileceği değerlendirilmektedir. Çok kilolu olma, çok zayıf olma, çok uzun veya kısa olma, vücut oranlarında standartlara uymayan ölçülerin olması, yaşlılık ile birlikte gelen güç kayıpları bu durumlara örnek olarak verilebilir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2002 yılında yaptığı araştırma sonucuna göre Türkiye'deki engelli nüfusunun yüzde 23'ü doğuştan, yüzde 73'ü sonradan, yüzde 2'si ise bilinmeyen sebeplerden ötürü engelli olmuşlardır (Evliyaoğlu,2015:11).

Engelliliğin ortaya çıkmasından önce yürütülmesi gereken sosyal politikaları (Seyyar, 2001:65-146; Özürlüler İçin Ülke Raporu,2004);

- Koruyucu sağlık politikaları, erken tanı, erken müdahale ve tarama testleri ve hizmetleri geliştirmek
- Sigaraya, alkollü içkilere ve uyuşturucu maddelere karşı mücadele politikası uygulamak
- Çevre kirliliğine karşı mücadele etmek ve çevre düzeni planlamalarının yapılması
- İş kazaları ve meslek hastalıklarına karşı mücadele etmek
- Trafik kazalarına karşı mücadele etmek
- Kazalar ve doğal afetler için önlemlerin alınması, hazırlıklı olunması

- Ruhsal-zihinsel bozukluk ve hastalıklara yol açabilecek faktörlere karşı mücadele etmek
- Savaşlar ve terör olaylarına karşı halkın korunması
- Beslenme ve gıdaların sanitasyonunun sağlanması
- Aşılama çalışmaları yapılması olarak sıralamıştır.
- Genetik danışmanlık hizmetlerinin verilmesi
- Çocukların büyüme ve gelişmesinin izlenmesi olarak sıralamıştır.

Engelliliğin ortaya çıkmasından önce yürütülmesi gereken sosyal politikaları arasında yer alan *toplumsal bilinçlendirme* adına Türkiye’de yapılmış bazı çalışmalar (Özürülüler İçin Ülke Raporu,2004:13):

- Multiple Sclerosis (MS) hastalığı hakkında ilgili çevreleri bir araya getirmek farkındalık ve duyarlılık oluşturmak amacıyla Türkiye sakatlar konfederasyonu ve Türkiye multiple sclerosis derneği Ankara şubesi işbirliği ile 20.05.1998 tarihinde ‘multiple skleroza tıbbi ve sosyal yaklaşım’ konulu bir panel düzenlenmiştir.
- Dünya özürülüler gününe rastlayan çekilişe ait biletlerin üzerinde milli piyango idaresi ile işbirliği sonucunda başkanlıkça belirlenen logo ve slogan 9 aralık 1998 tarihli milli piyango çekilişi biletleri üzerinde basılmıştır.
- 1998 yılında ‘o özürülü olmasın’,1999 yılında ‘sevgiyle elele özürülüyle birlikte’ ‘herkes için tek toplum’ ‘özürülüler ayrıcalık değil insanca yaşamak ister’ ve ‘engelleri birlikte aşalım’ sloganlı afişler bastırılmış kurum ve kuruluşlara dağıtılmıştır.
- Toplumsal farkındalık ve duyarlılığı arttırmak için Ankara’da ve Ankara dışında düzenlenen panel, sempozyum, kongre, toplantı, tören, festival gibi etkinlikler ile televizyon ve radyo yayınlarına katılım ve katkı sağlanmıştır (Özürülüler İçin Ülke Raporu,2004: 14)
- Toplumun engelli bireylerle ilgili bilinç düzeylerini yükseltilmesi ve farkındalık oluşturmak için Türkiye radyo-televizyon kurulu genel müdürlüğü ve başkanlık arasında imzalanan protokolle 1 spot filmin yapımı tamamlanmıştır.

Engelliliğin ortaya çıkmasından sonra yürütülmesi gereken politikalar arasında ise sosyal hizmet olarak özürülülere yönelik rehabilitasyon çalışmaları yer almıştır (Seyyar, 2001: 183).

## 2.5. Seyahat Özgürlüğü, Ulaşılabilirlik ve Erişebilirlik

Engelli olarak tanımlanan bireyleri, toplumdan izole etmek yerine engelli bireyleri toplumun bütünleşmiş bir parçası olarak değerlendirebilmek ve yaşanılan mekanda da buna imkan vermek için fiziksel ortama ulaşılabilirliğini sağlamak gerekmektedir (Öztürk, 2011:28).

1997 yılında İzmir Mimarlık Odası tarafından hazırlanan Ulaşılabilirlik kılavuzuna göre: ‘‘Hangi insanlık durumunda bulunursa bulunsun, her insanın bütün toplumsal konumları, insan için ortaya konmuş değerleri ve mutluluk tablolarını kendisine açık ve elde edilmesi mümkün bulunması gerektiği gibi; hayata katılması sırasında fiziksel çevrenin, inşa edilmiş çevrenin de onu engellememesi gerekir. Çevrelere ve mekanlara engellenmeden ulaşabilmeyi girilebilirlik, ulaşılabilirlik kavramı ile ifade ediyoruz.’’ (Ulaşılabilirlik Kılavuzu, 1997).

Ulaşılabilirlik; Bütün mekanların ,inşa edilmiş binaların yapıların ,ulaşım sistemlerinin hangi insanlık durumunda bulunursa bulunsunlar bütün herkes için açık, erişilebilir ve kullanılabilir olmalarıdır. Ulaşılabilirlik demokrasi ve sosyal adalet kavramlarını da kapsayan geniş bir kavramdır (Öngören ve diğ., 2007:54).

Erişilebilirlikten kastedilen ise, herkesin rahatlıkla kullanabileceği yol, giriş, bina, dış mekan faaliyetleri ve özel ihtiyaçlar için tasarlanmış düzenlemelerdir (Westcott, 2004: 5).

Seyahat özgürlüğü turizmin gelişmesindeki en önemli faktördür. Bu özgürlüğe sahip olmayan insanların ya da seyahat serbestisi olmayan ülkelerin turizme katılmaları beklenemez. Genel olarak ülkelerin tamamının anayasasında seyahat özgürlüğü hüküm altına alınmıştır. İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nin 13. Maddesinde de bütün insanların özgürce seyahat edebilme hakkı tanınmaktadır (Öztaş, 2002:37 ).

‘‘Her türlü sosyal ,kültürel ve eğlendirici faaliyetlere katılma hakkına sahip olan’’ (Sakat Kişilerin Hakları Bildirgesi Birleşmiş Milletler (BM) Genel Kurulu Kararı 3447; M.9 ‘dan aktaran Seyyar, 2006:23) engellilerin bu haklarını kullanabilmesi için çevredeki gerek fiziki gerek mimari engellerin mümkünse tamamen ortadan kaldırılması ve çevreyle iletişimlerinin kolaylaştırılması gerekmektedir (Seyyar, 2006:23).

Seyahat eden turist ya da ziyaretçiler gereğinin üzerinde bürokrasi ve ötekileştirmeye uğramadan giriş hakkına sahip olmalıdırlar. Hükümetlerce yürütülmekte olan veya uluslararası anlaşmalar dahilinde vize, sağlık, gümrük formaliteleri gibi sınır giriş çıkışları ile ilgili idari işlemler, seyahat özgürlüğünü ve turizmi kolaylaştıracak şekilde düzenlenmelidir (Ünüsün ve Sezgin, 2004:98). Her insanın olduğu gibi engelli bireylerin de her insan gibi seyahat etmeleri ve turizm faaliyetlerine katılmaları en tabii haklarıdır. Turizm faaliyetleri engelli ve engelli olmayan her insan için gerekli ve önemlidir (Yau, Mckercher ve Packer, 2004: 948).

Dünya Turizm Örgütü (WTO) 1 Ekim 1999 tarihinde “Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi” ni kabul etmiştir. Bu ilkeler kapsamında, “Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır” ve turizme katılma hakkı çerçevesinde “dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açıktır, engellilerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir” maddelerini içermektedir (Eryılmaz ve Zengin, 2013:55).

Türkiye’de “engelli turizmi” henüz çok yeni ve az bilinen bir kavramdır. Özellikle son yıllarda engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak ve çağdaş toplum seviyesini yakalayabilmek için çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ile konaklama işletmelerinin engelli bireylere yönelik fiziksel düzenleme yapmaları zorunlu hale getirilmiştir (Eryılmaz ve Zengin, 2013:52 ). 1982 tarih 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası uyarınca hazırlanan ***Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*** 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin “Asli Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri “ başlıklı 18. maddesinin “c” bendinde bedensel engelliler için düzenlemelere şu şekilde yer verilmiştir:

“Toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1’i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır” (Resmi Gazete,2005/8948, 21 Haziran 2005).

Türkiye tarafından 4 Nisan 2007’de imzalanan, toplam 50 maddeden oluşan ve taraf olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getiren ‘Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi’nin “erişilebilirlik” maddeleri, çalışmamızla bağlantılıdır (Subaşıoğlu, 2008:410-411):

**“...Madde 9- Erişilebilirlik**

*1. Taraf Devletler, engellilerin bağımsız yaşamlarının ve toplumun tüm alanlarına tam katılımının sağlanması ve engellilerin diğerleriyle eşit bir şekilde fiziksel çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojisi ve sistemi dâhil bilgiye ve iletişime, hem kırsal hem de kentsel bölgelerde halka açık olan veya halka sunulan diğer tesislere ve hizmetlere erişiminin sağlanması için uygun tedbirleri almalıdır. Bu tedbirler erişime yönelik engellerin tespitini ve ortadan kaldırılmasını da içermelidir. Bu tedbirler aşağıda belirtilen yerler ve hizmetler bakımından da geçerlidir.*

*2. Taraf Devletler, ayrıca aşağıdakileri gerçekleştirmek için uygun tedbirler almalıdır:*

*(a) Kamuya açık olan veya kamuya sunulan tesis ve hizmetlere erişime ilişkin asgari standart ve kılavuz ilkeler geliştirmek, ilan etmek ve bunların uygulanmasını izlemek;*

*(b) Kamuya açık tesisleri işleten veya kamuya hizmet sunan özel teşebbüslerin, engellilerin erişilebilirliğini her açıdan dikkate almalarını sağlamak;*

*(c) Engellilerin karşılaştığı erişim sorunlarına yönelik olarak ilgili kişileri eğitmek*

*...”*

“Herkes için Engelsiz Turizm Komitesi” 15.06.2006 tarihinden bugüne TÜRSAB bünyesinde ülkemizde, turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri ve ürünler dolayısıyla yaşanan sıkıntıları tespit edebilmek ve yerli veya yabancı engelli turistlerin ülkemizde engelsiz olarak seyahat edebilmelerini ve erişilebilirliğini sağlayabilmek amacıyla kurulmuştur. TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi, eşzamanlı olarak Avrupa Engelsiz Turizm Ağı (ENAT) üyelerinden biridir. ENAT’ın şu anda aşağı yukarı 50 ülkeden 400 üyesi bulunmaktadır (TÜRSAB, 2006).

**Tablo 10:** Avrupa’da Hizmet Veren Otellerin Engelli Bireylere Ayırdıkları Oda Sayıları ve Erişilebilirlik Oranları

	Konaklama Yerleri (Fiziki Yapı Sayısı)			Etkinlik Alanları			Restauran & Cafe		
	Toplam	Erişile- bilirlik	%	Toplam	Erişile- bilirlik	%	Topla m	Erişile- bilirlik	%
Avusturya	20609	295	1.4	-	-	-	-	-	-
Belçika	3558	175	4.9	1233	79	6.4	-	-	-
Kıbrıs	961	39	4	-	-	-	-	-	-
Çek Cumhuriyeti	3859	660	17.1	120	9	7.5	245	109	44.4
Danimarka	1097	130	11.8	-	-	-	1217	86	7.6
Estonya	854	-	-	422	-	-	100	-	-
Finlandiya	1470	23	1.5	-	93	-	-	101	-
Fransa	28649	368	1.2	-	196	-	-	100	-
Almanya	55119	-	-	-	-	-	-	-	-
Yunanistan	8876	1094	12.3	-	-	-	-	120	-
Macaristan	2741	330	12	-	-	-	-	-	-
İrlanda	8971	75	0.8	-	83	-	-	-	-
İtalya	31997	9248	28.9	-	-	-	-	-	-
Latvia	326	-	-	-	-	-	-	-	-
Litvanya	1221	122	9.9	-	-	-	1254	103	8.2
Lüksemburg	560	42	7.5	-	-	-	257	-	-
Malta	361	23	6.3	46	-	-	928	1	0.1
Hollanda	7080	196	2.7	1425	427	29.9	110	36	32.7
Polonya	8376	-	-	-	-	-	-	-	-
Portekiz	2214	-	-	-	-	-	2115	-	-
Slovakya	2084	235	11.2	-	-	-	275	64	23.2
Slovenya	981	-	-	-	-	-	793	-	-
İspanya	22348	1525	6.8	-	-	-	41789	48	-
İsveç	2770	250	9	-	-	-	-	-	-
İngiltere	62626	938	1.4	7806	-	-	-	-	-
<b>Toplam</b>	<b>279910</b>	<b>15768</b>	<b>5.6</b>	<b>11052</b>	<b>1258</b>	<b>11.3</b>	<b>49083</b>	<b>765</b>	<b>1.5</b>

**Kaynak:** Yenişehirlioğlu, 2013:44

Engellilerin çeşitli olarak hareket kabiliyetlerindeki kısıtlamalardan dolayı ortaya çıkan ulaşılabilirlik problemine karşı başta mahalli idareciler olmak üzere mimarlar, iç tasarımcılar ve şehir planlamacılarının uygun projeler üretmeleri gerekmektedir (Seyyar,

2006:22). Engelli turistlerin kolay erişim sağladıkları yerlere sıklıkla dönen, sadık misafirler olduğu vurgulanmaktadır (Westcott, 2004: 5).

Türkiye, uluslararası insan hakları sözleşmelerinin büyük bir kısmına taraf olmakla beraber, iç hukukunu ve uygulamalarını sözleşmelerle uyumlaştırma ve yükümlülüklerini yerine getirme konusunda sıkıntıları olan bir devlettir. Engelliler için turizm hizmetlerine farklı alanlarda erişilebilirliği sağlamak ve olumsuz koşulları gidermek için alınabilecek önlemler şunlar olabilir (Boyacıoğlu ve Çağlar, 2014:105-106):

- Her alanda erişilebilirlik standartlarının sağlanması, turizm işletmelerindeki engelleri kaldırmak için zorunlu asgari standartların yasalarla uygulanması,
- Ulaşılabilir turizm kapsamında, engelsiz, normal bir birey için sağlanabilen unsurların, engelli bireyleri de kapsayacak şekilde düzenlenmesi,
- Yerel yönetimlerin erişilebilirliği sağlayıcı hizmetleri gereği gibi verebilmesi için Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın amaçları doğrultusunda uygun nitelik ve miktarda finansal destek ve insan kaynakları yaratarak, tahsis etmesi,
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin tüm turizm belgeli işletmeleri kapsayacak biçimde düzenlenmesi, Turizm Tesisleri Yönetmeliği'nde kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesisler için kapasitenin % 1'ioranında odada engelli düzenlemeleri yerine bu oranın çağdaş toplumlardaki benzer uygulamalarda olduğu gibi her 100 odada en az 4 odanın engelliler için düzenlenmesi,
- Turizm işletmelerinin engellilere yönelik sundukları hizmetleri geliştirmelerini teşvik etmek için bu işletmelere özel yatırım teşvikleri ve özel sertifika verilmesi
- Turizm sektöründe Kurumsal altyapıyı oluşturmaya yönelik uygun politikaların üretilmesi ve etkili bir denetim sistemi kurulması
- Turizm hizmetlerine erişim konusunda somut verilere dayalı sistematik bir yaklaşımla veri tabanı oluşturulması, planlama yapılması ve uygulanması
- Turizm hizmetlerinin erişilebilirlik altyapısının engellilere uygun oluşturulması
- Engellilere yönelik her türlü ayrımcılığı önlemek, toplumun diğer bireyleriyle aynı ölçüde ve eşit biçimde turizm odaklı hak ve hizmetlerden yararlanmalarını sağlamak için Ayrımcılık Yasağı ve Eşitlik Yasası'nın kabul edilmesi

- Engelli Ombudsmanı, Eşitlik ve Ayrımcılık Yasağı Komisyonu vb adlarla uluslararası hukukta kabul edilen standartlara uygun bağımsız ulusal insan hakları kurumları oluşturulması ve bu tür kurumlar aracılığıyla engellilerin turizm odaklı erişebilirlik sorunlarının yargıya taşınmadan çözümüne imkan verecek düzenlemeler yapılması
- Engellilerin bilgiye ve iletişim teknolojilerine erişimleri konusundaki teknik ve bütçeye dayalı sorunların aşılması bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı başta olmak üzere ilgili bakanlıkların işbirliği ile bir eylem planı oluşturulması ve hayata geçirilmesi,
- Engelli turizmi konusundaki en önemli sorun bilinçtir. Eğitim hayatı boyunca tüm bireyleri, engelli ve engellilik konularında bilinçlendirerek, Engelli turizmi ve engellilerin hakları konusunda eğitimlerin planlanması,
- Toplumsal ve kamusal önyargı ve tutumları aşmak üzere özellikle turizm işletmelerinde çalışanlara yönelik eğitim ve bilinçlendirme çalışmalarına hız verilmesidir.

Planlı bir şekilde düzenlendiği iddia edilen ‘modern’ turistik tesisleri bakıldığında bir çoğunun engelli bireyler için çevresel iletişimini ve ulaşılabilirliğini sağlayacak şekilde düzenlenmediği ve ya yetersiz olduğu söylenebilir. Turistik tesislerin engelli vatandaşların ürünlere ve servislere erişimlerini sağlama noktasında şu noktalara dikkat etmeleri önemlidir (Ayyıldız, Atay, ve Yazıcı., 2014:87):

- Zayıf fiziksel plan,
- Dar kapılar ve merdivenler gibi mimari engeller,
- Duyma sorunu olanlar için işitme döngüsü (induction loop) gibi temel ekipmanların hali hazırda bulunması, ve
- Servislere nasıl ulaşılabilineceğinin yolu belirtilmelidir.

Daha ayrıntılı olarak belirtilmesi gerekirse, odanın sağladığı olanaklar (engelli odalarının ilk katlarda olması, kolay kullanılan kapı kolu, asansöre yakınlık vb.) ve banyo olanakları (duşta oturma yeri, tutma çubuğu, kaymayan banyo zemini vb.) engelli turistler için kritik önem sahiptir (Ayyıldız ve diğ.,2014:88).



## 2.6. Dünya’da Engelli Turizmine Yönelik Örnek Uygulamalar

**Amerika:** Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) istihdam, ulaşım, ortak kullanım alanları, yerel ve merkezi hükümet hizmetleri, iletişim gibi alanlarda engellilere eşit imkanlar sağlayan ve ayrımcılığı yasaklayan kapsamlı bir yasadır. Bu yasa, kamu ve özel işletmeler tarafından işletilen her türlü tesisin (turistik tesisler, konaklama tesisleri, yiyecek-içecek işletmeleri, tıbbi merkezler, iş ve ticaret merkezleri, kütüphaneler, ulaştırma araçları vb.) erişilebilir standartlara sahip olmasını zorunlu kılmaktadır (<http://www.ada.gov>).

**Japonya:** Japonya’nın Gifu idari bölgesi içerisinde yer alan Takayama tarihi eserleri, festivalleri, doğası, nehirleri ve köprüleriyle ünlü uluslararası bir turizm şehridir. Takayama Belediyesi, şehrin engelli bireylere yönelik olarak düzenlenmesinde özel şirketler tarafından maddi olarak desteklenmiştir. Ayrıca, Nippon seyahat acentesi tarafından da danışmanlık hizmeti almıştır. Şehir, “barrier-free” olarak yeniden düzenlenmiştir. Kaldırımlar yol ile sıfırlanmış, yollarda bulunan trotuarlar kaldırılmış ve ızgara apakları değiştirilmiş, yol asfaltı üzerinde değişik renkte ve dokuda asfalt döşemesi kullanılmış ve engellilerin kolayca yönlerini bulmasını sağlamaya yönelik olarak hem görsel hem de işitsel uyarı sistemleri kurulmuştur. Bu sayede, engellilerin bağımsız bir biçimde hareket edebilecekleri bir ortam oluşturulmuştur. Bu çalışmalar sırasında şehrin merkezinde bulunan dükkanların tarihi değerleri korunmuş ve engellilerin kolayca alışveriş yapabilecekleri hale getirilmiştir. Ayrıca şehrin her yerine engellilere göre düzenlenmiş 98 adet tuvalet inşa edilmiştir ([www.ozida.gov.tr](http://www.ozida.gov.tr)).

**Avustralya:** Sydney’deki kamu binaları ve alanlarında, ulaşım araçlarında, otel, restoran vb. turistik yerlerde tüm engel gruplarına özel düzenlemeler oldukça yaygındır. Caddeler, köprüler, tiyatrolar, sinemalar, liman ve çevresi, opera binası, restoranlar, müzeler, sanat galerileri, ulusal parklar ve botanik bahçeler engelli kişilerin bağımsız olarak hareket edebileceği şekilde tasarlanmıştır. Ayrıca seyahat acentaları engellilerin de katılabileceği kruvaziyer turları, ekolojik turlar, balina izleme turları, tırmanış turları gibi çeşitli aktiviteler düzenlemektedir (Karacaoğlu, 2012:21).

## 2.7. 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);

**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 engellilere açılmada büyük gelişmeler kaydetmiştir. Bütün büyük garlarda ve bir çok küçük kentin istasyonunda asansörlü platformlar oluşturulmuştur. Otomobil kullanabilen 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 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 Cité des Sciences et de l'Industrie fiziksel ve duyuşsal engelliler için uygun şartlara sahip hale getirilmiştir.

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

**İtalya:** İtalya herkes için turizm (Tourism for All=Avrupa çapında yürütülen bir kampanyanın adı) konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahip. Bu ülkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan 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 engellilere uyum artırılmıştır.

**Lüksemburg:** Bu ülkede hükümetin ve engelli dernekleri işbirliği ile ülkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceği InfoHandicap Luxemburg adı altında bir enformasyon servisi oluşturulmuştur.

**Hollanda:** Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. Royal Dutch Touring Derneği 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 Örgütlerine kayıtlı olan tüm tesis ve işletmeleri içeren bir Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı kurulmuş bulunmaktadır.

### **2.7.1. Bazı Avrupa ülkelerinde engelliler için park etme imkanları**

Avrupa Birliğine üye ülkelerde de engelli bireylere yönelik olarak konaklama tesislerinden faydalanabilmesi için çeşitli düzenlemeler yapılmaktadır. Avrupa Birliği Konseyi yayınladığı “Engelli Kişilere Tanınması Gereken Fırsat Eşitliği” başlıklı genelgesinde; engelli bireylerin nüfusun önemli bir kısmını oluşturduğu, bu bireylerin önlerinde bulunan her türlü engelin kaldırılarak sosyal ve toplumsal yaşama tam olarak katılımlarının sağlanması gerektiği vurgulanmıştır. Avrupa Birliği 13 No’lu Turizm Komisyonu engellilerin seyahat etme haklarının hayata geçirilmesi ve turizm hizmetlerinin nasıl tatmin edici şekilde verileceği konusunda bilgi sağlamak amacıyla, “Avrupa’yı Engelli Turistler için Erişilebilir Kılmak” başlıklı, turizm sektörüne yönelik bir elkitabı yayımlamıştır Ulusal ve yerel düzeyde daha çok dikkat çekmenin yanında, turizm sektöründe bu konulara ilişkin artan bilinçlenme, geçmişte turizm imkanlarından

yararlanmamış kişilere bir fırsat eşitliği sağlanmasına katkıda bulunmaktadır (Şahin,2012:31).

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

**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 serbesttir. 15/30 dakika park izni olan yerlerde 1 saat, 1-3 saat park izni olan yerlerde ise limitsiz park imkanı vardır.

**Almanya:** Park yasağı olan yerlerde 3 saat park imkanı bulunmakta, iniş binişlerde yaya kaldırımlarına park edilebilmektedir. Park-metreli bölgelerde ücretsiz park imkanı 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 bu konuda imkan yaratmaktadır. İtalya, herkes için turizm konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahiptir. Bu ülkede, tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır. İtalya'da engellilerin ihtiyaçlarına tam olarak cevap veren konaklama tesisleri bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:7).

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

**Hollanda:** Özel park yerleri bulunmaktadır. Mavi alanlarda 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. İsveç'te konaklama tesisleri ulaşılabilirlik imkanlarına ve derecelerine göre sınıflandırılmıştır Bu sınıflandırmada şu kodlama kullanılmıştır(Yörük, 2003: 33);

RWC: Tekerlekli sandalye kullanıcıları için düzenlenmiş tuvalet

H: işitme engelliler için ses yükseltici telefonu olan oda.

T: işitme güçlüğü olanlar için yardımcı işaretler vb. bulunmaktadır.

**İngiltere:** Park yasağı olan yerlerde 3 saat park izni bulunmaktadır. İngiltere'de engellilere yönelik ilk temel yasa olan 1944 Engelli Kişiler (istihdam) Yasası'nın (Employment Act of Disability People) ardından 1995 Engelliler Ayrımcılık Yasası (Disability Discrimination Act 1995-DDA) yürürlüğe girmiştir. "Engelliler Ayrımcılık Yasası" dünyada engelliler için oluşturulmuş yasal çerçevenin iyi örnekleri arasında bulunmaktadır (Engelsiz Turizm, 2010). DDA'da (Disability Discrimination Act) yer alan engelli tanımı ile ilgili bazı hususlar Amerika Birleşik Devletleri'ndeki ADA'daki (The Americans with Disabilities Act) hususlar ile birbirlerine çok benzemektedir(Şahin,2012:32). DDA, Avrupa'daki en fazla ilerleyen engelli ayrımcılığı yasası olsa da Amerika'daki ADA ile kıyaslandığında biraz yetersiz kalmaktadır (Çakmak, 2006: 51).

**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. İkinci bölümde Türkiye'deki engelliler turizmi ile ilgili yapılan anket çalışması yer almaktadır.

## 2.8. Alan Yazın/ Literatür Taraması

Engelli turizmine ilişkin gerek yurt dışında gerek ülkemizde çeşitli çalışmalar mevcuttur.

Yaylı ve Öztürk (2006) tarafından yapılmış, konaklama işletmeleri yöneticilerinin bedensel engelliler pazarına bakışına yönelik bir araştırmaları bulunmaktadır. Anket yoluyla yapılan araştırmada, otellerin birçoğunun en az bir kez engellilere hizmet verdiği ortaya çıkmıştır. Ankete katılan otel yöneticileri, bir turizm pazarı olarak engellilerin farkında olunmadığını ve çevresel düzenlemelerin, personel eğitim düzeyinin bedensel engellilere hizmet sunmak için yetersiz olduğunu düşünmektedir.

Buhalis ve Michopoulou (2010) yaptığı çalışmada engelli bireylerin homojen bir dağılımı olmadığı ve hepsinin kendine özgü ihtiyaç ve engellere sahip olduğunu ortaya koymuştur. 16 farklı engelli grubu üzerinde çalışmalar yapılmış olup engel gruplarına göre turizmde ihtiyaç duyulan ekstra ekipmanlar belirlemiştir. Bina çevresinin ulaşılabilirliği ve online bilgi olanağı engelli bireylerin ortak istekleri arasında gösterilmiştir.

Tozlu, Mercan ve Atay (2012) çalışmasında, Çanakkale ilinin, engelli turizmi için yeterli altyapı ve üstyapı düzenlemelerine sahip olmadığı ortaya çıkmıştır. Fakat, Orman ve Su İşleri Bakanlığı tarafından Gelibolu Yarımadası Tarihi Milli Parkı'nda inşa edilen Çanakkale Destanı Tanıtım Merkezi'nde, engelli bireylere yönelik hizmet verebilecek her alanda düzenlemelere yer verildiği tespit edilmiştir.

Yazıcı (2014), 'Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası örneği' adlı tarama modeli çalışmasında veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada, evren olarak Kuşadası'nda bulunan 4 ve 5 yıldızlı işletmeler dâhil edilmiştir. Kuşadası'nda faaliyet gösteren otel işletmelerindeki yöneticilerin Türkiye'deki engellilerin seyahate katılmaları konusundaki görüşlerini belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın sonucunda Kuşadası'ndaki tesis yöneticilerinin engelli pazarının farkında olmadığı düşüncesi yer almaktadır. Tesislerdeki özel düzenlemelerin yetersiz olduğu görülmektedir.

Bekçi (2012), 'fiziksel engelli kullanıcılar için en uygun ulaşım akslarının erişilebilirlik açısından irdelenmesi: Bartın kenti örneği' adlı çalışmasında Bartın'da fiziksel engelli kullanımı için en uygun mevkilerden biri olan Yalı Boyu Park Alanının fiziksel engelliler tarafından kullanılabilirliği araştırılmıştır. Kentteki ulaşım akslarının fiziksel engellilerin kullanımı için oldukça problemlili olduğu ve bundan dolayı birçok fiziksel engellinin bu alanları kullanırken ciddi sorunlarla karşılaştığı, hatta kullanamadığı tespit edilmiştir.

Yörük'ün (2003) Turizm yapılarının tasarımında özürlü etmenin irdelenmesiyle ilgili çalışmasında, İstanbul'daki 15 beş yıldızlı otel ve yakın çevre, giriş, sirkülasyon alanları ve engelliler için düzenlenmiş olan yatak odalarını kapsayacak şekilde incelemiştir. Araştırmanın sonucunda turizm yapılarının engelli kullanımına uygun olarak düzenlenmesi fazla maliyet gerektirmeyen bir iş olduğunu ifade etmiştir. Gerçekleştirdiği çalışmasıyla altyapı yetersizliğini ortaya koymaktadır.

Arıcı (2010) tarafından Engelli turizmine yönelik altyapı yetersizliği olduğunu ortaya koyan bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerini anlamak üzere Arıcı'nın yaptığı tez çalışmasında, anket uygulaması sonucuna göre; altyapının yetersiz olduğu ve seyahat acentalarının engellilere yönelik yeterli ürün sunmadığı, ayrıca ulaşım araçlarının engelliler için uygun olmadığı ortaya çıkmıştır.

Eryılmaz (2010) tarafından gerçekleştirilen çalışma da ise, Bodrum'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve bu tesislerin yöneticilerinin konu hakkındaki görüşleri alınmıştır. Araştırma sonucunda, otel yöneticilerinin engelli pazarının önemini farkında olmadıkları belirtilmiştir.

Ayrıca çalışma turistik işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuata uydukları ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre daha yetersiz olduğunu göstermiştir.

Murray ve Sproats (1990) engelli bireylerin seyahat sırasında karşılaştıkları sorunları tanımlamış ve çözüm arayışına girmiştir. Çalışmanın en temel amacı ekonomisinin büyük çoğunluğunu turizmden sağlayan Avusturalya'da engelli bireylerin turizme katılmalarının artırılmasıdır.

Şen,Çelik Yetim ve Bilici (2014),kültür varlıkları ve müzelerin engelli turist ziyaretine uygunluğunu belirlemeye yönelik araştırmasında Kültürel Varlık ve Müze yöneticileri ile önceden hazırlanmış soru formu ile görüşme gerçekleştirilmiştir. Araştırma söz konusu müzelerde engellilere yönelik düzenlemelerin oluşum sürecinde olduğunu göstermiştir.

Pehlivanoğlu (2012) araştırmasında, turizm yapılarında engellilere yönelik iç mekân tasarımı konusunu incelemiştir. İncelenen konaklama yapılarının bazılarında

görülmektedir ki, yönetmelikler sadece göstermelik olarak uygulanmaktadır. Ayrıca her türlü standart bilgileri içeren yazılı evraklar, yangın alarm prosedürleri veya kılavuz kitapları görme engelliler için “Braille” alfabesiyle yazılmalıdır.

Özdingiş, (2007) İstanbul kent parklarının bedensel özürllüer açısından değerlendirilmesine yönelik araştırmasında anket çalışmaları sırasında çeşitli özür grubundaki bireylerle (toplam 120 kişi ile ) tez sahibi tarafından yüz yüze görüşerek uygulanmıştır. Bu bireyler mekansal olarak evleriyle sınırlandırılmak istememekte, kentsel çevrede kent parklarında aktivitelerde bulunmak istemektedirler.

Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş (2008) çalışmasında, Türk turizm sektöründe engelli ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla Türkiye'de otel ve seyahat acentaları yöneticileri görüşleri alınmıştır. Bu pazar Türk turizm endüstrisi için yeni olmasına rağmen öncelikle, otel ve seyahat acentesi alt sektörler yöneticileri bu pazarda yer almaya hazır olduklarını belirtmiştir. İkinci olarak, Türk turizm sektörünün bazı bölgelerde birçok zayıflıkları olsa bile, bazı iyileştirmeler yapılırsa bu pazarın müşterilerine hitap etmenin mümkün olacağı şeklinde görüş bildirmişlerdir.

Yenişehirlioğlu, (2013), engelli turistlerin konaklama işletmelerinde kabul görme düzeyine yönelik çalışmasında engelli turistler, sağlıklı turistler ve konaklama işletmeleri yetkilileri ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 37 engellibirey, 36 konaklama işletmesi yetkilisi ve 20 turist katılmıştır. Bulgular neticesinde konaklama işletmelerinin engelli bireylere mimari olarak kısmen uygunluk gösterdiği ancak bu uygunluğun engelli bireylerin rahatlıkla hareket edebileceği bir seviyede olmadığı saptanmıştır. İşletme personelinin yada turistlerin engelli bireylere karşı herhangi negatif bir algısının bulunmadığı belirlenmiştir.

Doğru, Kaygalak , Çavdırılı, ve Bahçeci , (2014) ‘Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E- Şikâyetleri’ adlı çalışmalarında Türkiye’de en çok kullanılan şikâyet siteleri incelenerek engelli bireylerin ulaşım ve konaklama alanında aldıkları hizmetlerle ilgili ulaşılan 56 adet şikâyeti analize tabi tutmuşlardır. Araştırma sonuçlarına göre engelli bireylerin en fazla şikâyet ettikleri konuların çalışanların engelli turistlere karşı olumsuz tutum ve davranışları, fiziksel ortamların engelli ihtiyaçlarına yönelik olmaması ve işletmeler tarafından engellilere verilen ek hizmetler için haksız yere ücret talep edilmesi veya kanunen yapılması zorunlu indirimlerin yapılmaması olduğunu belirlenmiştir.



Yuksel Ozturk, Ali Yayli, ve Mehmet Yesiltas (2008) yaptıkları çalışmada Türk turizm sektörü engelli müşteri pazarı için hazır mı? Sorusunu otel ve seyahat acentesi yöneticilerine yöneltmişler, 252'si otel ve 168'si seyahat acentası olmak üzere toplam 420 işletmeye elektronik posta yoluyla bu işletmelerin yöneticilerine anket gönderilmiş ve bu şekilde çalışmaya katılım sağlamıştır. Elde edilen bulgularda, Türk turizmi için yeni bir pazar olmasına rağmen; sanayi, otel ve seyahat acentesi yöneticilerinin engelli turizmi pazarında bir yer edinmek için hazır oldukları ve Türk turizm sektöründe koşulların bir takım önerilerle iyileştirilmesinin engelli misafirler için yararlı olabileceği belirtilmiştir.

Ray ve Ryder (2003) Amerika'da bulunan 36 milyon engelli bireyin turizm hareketleri içerisinde bulunurken yaşadıkları sıkıntıların giderilmesinin Amerika turizm endüstrisindeki önemi hakkında yaptığı çalışmada, internet kullanımının ve seyahat rehberlik hizmetlerinin engelli bireylerin seyahat etme imkanlarını geliştirdiğini ortaya çıkarmıştır. Çalışmalar bir grup engelli bireyle yapılan anketler ve daha önce yapılan çalışmaların taramalarıyla yürütülmüştür. Çalışmada ayrıca öne çıkan bir sonuç olarak engelli bireylerin sadece doğal seyahatler için değil spor aktiviteleri için de çok sık seyahat ettiği belirlenmiştir.

Darcy ve Daruwalla(1999) Avustralya'daki 3,2 milyon engelli bireyin seyahat tecrübeleri üzerinde yaptığı çalışmada engelli bireylerin ilk seyahat deneyimlerini büyük çoğunlukla hayal kırıklığı olarak nitelendirdiğini ortaya koymuştur. Yapılan çalışmada engelli bireylerin seyahat ve konaklama sırasında birçok zorlukla karşılaşmalarının yanı sıra en temel sorunlarının hareket edebilme kabiliyetlerinin kısıtlanması olduğu vurgulanmıştır.

Yau, Mckercher ve Packer(2004)yaptıkları çalışmada engelli bireylerinde seyahat etme ihtiyaçlarının ve isteklerinin diğer tüm insanlar gibi aynı olduğunu ve seyahat olanaklarının diğer engelsiz insanlara göre dizayn edilmesinin en temel sorunlardan biri olduğunu belirtmişlerdir. Çalışma, detaylı röportaj, görüşmeler, görme-fiziksel engelli bireyler üzerinde yapılan anketlerle desteklenmiş ve bireysel, iletişimsel, analizsel, deneysel ve tepkisel olmak üzere beş temel başlığı engelli bireylerin seyahatte yaşadığı zorlukların azaltılmasının yolları adı altında toplamıştır.

Chang ve Chen (2010) yaptıkları çalışmada engelli bireylerin seyahatleri sırasında hava yolu taşımacılığını kullanımını fazlaştırmak için izledikleri strateji ve yöntemleri

engelli bireylerle yaptığı anketlerle değerlendirmiştir. Hava yolu şirketlerinin engelli bireyler için hem havaalanlarının hem de şirketlerine ait uçakların içerisindeki konforlarını arttırmak için bir takım çalışmalarda bulunduğu belirlenmiştir ancak engelli bireylere göre bu şirketlerin izlediği yöntem ve politikalar her bireylerin engel durumları göz önünde bulundurularak az, orta ve şiddetli olmak üzere üç değişik seviyede oluşturulmalıdır.

## **2.9. Türk Turizm Pazarlamasında Engelli Turizmi Durum ve Değerlendirme**

Dünya sağlık örgütüne göre toplumların en az %10'unu engelli bireyler oluşturmaktadır. Hamile ve yaşlı bireylerle beraber Avrupa'da bu sayının 50 milyonun üzerine çıktığı gözlemlenmektedir. Bu orana engelli bireylere eşlik eden yani refakat eden kişilerde eklendiğinde pazarın boyutları oldukça büyümektedir (Ünüsân ve Sezgin, 2004:105). Türkiye'de ise engelli vatandaşlarımız aile ve yakınlarıyla birlikte turizm pazarında yaklaşık 20 milyonluk bir potansiyeli oluşturmaktadır (Ünüsân ve Sezgin, 2004:104).

Turizmden gelir elde eden bütün ülkeler gibi Türkiye'de de asıl önemli olan; bu konuya bir pazar, bir gelir gözüyle bakmak değil, engelli insanların da eğlenme, dinlenme, gezip görme, çeşitli aktivitelere katılma gibi ihtiyaçlarının karşılanması ön planda olmalıdır. Turizm pazarlama faaliyetlerinde engelli bireyler düşünülerek şu öneriler getirilebilir (Ünüsân ve Sezgin, 2004:106-107):

- Mevcut durum analiz edilerek engellilerin sayısal ve niteliksel özellikleri belirlenmelidir
- Engel türlerine göre katılabilecekleri aktivitelerin ve turizm türlerinin belirlenmesi
- Engelli bireylere yönelik paket turların hazırlanması
- Turizm işletmelerinde yapılacak olan düzenlemeler
- Turizm personelinin engelli misafirlere hizmet etmek için eğitimi
- Engelli bireylere etkin erişim ve sürekli iletişim
- Kamuoyunda turizm alanında engellilerin sorunlarını dile getirme ve çözmeye çalışma
- Engelli bireylere turizm hizmeti sunulması ve hizmet sonrasında değerlendirilmesi

### 2.9.1. Türkiye’de engellilere yönelik konaklama kapasitesi

Türkiye’deki engelli nüfusu yaklaşık 8 milyon civarındadır. Turizm Bakanlığı’ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel tahsis edilmiş oda bulunmamaktadır; ancak engelli bireylere hizmet veren STK, vakıf ve engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engelli bireylerin kullanımına uygun koşul ve standartlarda olmadığını, engelli bireylerin kullanımına uygun olduğunu iddia ettikleri özel odaların kullanımında çeşitli problemlerin çıktığını belirtiyorlar. Antalya, 605 oda ile engellilere göre en çok odası bulunan ilimizken Antalya’yı 159 oda sayısı ile Muğla izlemektedir. İstanbul’un yatak kapasitesi ise sadece 147 yataktır ( TÜRSAB Ar-Ge Departmanı, 2008).

## 2.10. Engelli Turizmine Yönelik Yasal Düzenlemeler

### 2.10.1. Türkiye’de engellilere ve engelli turizmine yönelik yasal düzenlemeler

Mevcut yasaların tam olarak anlaşılabilmesi ve uygulanabilmesi engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak için düzenlenmiş yasa ve yönetmeliklerin yeteri kadar anlatılamaması ve anlaşılabilmesi nedeniyle, sorunlar çözülememiştir. Engellilerin hayatlarını kolaylaştırmak için düzenlenen yasa ve yönetmelikler, aksine engellilerin yaşamlarını zorlaştırmıştır. Çıkarılan yasa ve yönetmelikler, engelliler, engelli aileleri ve iş adamları tarafından yeterince anlaşılabilmediği için yasalardan doğan haklar faydaya dönüşmemektedir. Oysa devletin ilgili kurumları yasaların anlaşılabilmesini sağlamak, engellileri, yasa ve yönetmeliklerdeki haklarının neler olduğu konusunda bilgilendirmek zorundadırlar (Öztürk, 2012:5).

Ülkemizde engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak için bir takım yasal düzenlemeler yapılmıştır ancak bu yapılan düzenlemelerden en önemlileri *BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme*’nin imzalanıp onaylanması ve TBMM tarafından Türkiye’de ilk defa engellilere özel bir kanunun çıkartılmasıdır(Mesci, Öztürk ve Mesci, 2014: 34).

Türkiye’de Engelli Turist Haklarına İlişkin Düzenlemeler ise oldukça sınırlıdır. 80 oda ve üzerinde olan otellerin en az bir odayı engelli odası olarak düzenlemesi ve genel kullanım alanlarını erişebilir kılmaları “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”te belirtilmiştir. Buna göre yönetmelikte; “*Konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, gelen misafirlerin*

*kullandığı tüm mahaller ile halka açık meydanların bedensel engelli vatandaşlar tarafından da kullanılabilmesini sağlayan fiziki düzenlemeler yapılır” ve “Oda sayısının %1’i oranında yatak odası ve banyosu engelli turistler için düzenlenmelidir” Şeklinde ifadeler bulunmaktadır. Ancak uygulamada bunların ya yapılamadığı ya da standartlara uygun olmadığı görülmektedir (Hazar,2016:20).*

*Ayrıca “12 Temmuz 2013 yılında 4736 sayılı Kanun’da yapılan değişiklikle getirilen şehit yakınları, gaziler, gazi yakınları, vazife malulleri, engelliler ile devlet sporcusu unvanı verilen kişilere ücretsiz seyahat uygulamasının tüm Türkiye’de hayata geçmesi, 65 yaşın üstündeki vatandaşlara ise %50 indirim hakkının verilmesi” bu bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını desteklemektedir (Hazar,2016:20).*

Türkiye’de nüfusun yaklaşık % 12,26’sını oluşturan engelli bireylerin hakları, uluslararası sözleşmeler, Anayasa ve yasalarla güvence altına alınmıştır. 2005 yılında çıkarılan 5378 sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun ve 27084 sayılı Resmi Gazete’de 18.12.2008 tarihinde yayınlanan 5825 sayılı Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna Dair Kanun ile engelli bireylerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunların çözümü hedeflenmiştir.( Sözleşme 30/03/2007’de imzalanmış ve 3/12/2008’de TBMM tarafından kabul edilmiştir. 18/12/2008 tarihli ve 27084 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanmıştır.)

Yasalardaki tüm düzenlemelere karşın uygulamada yetersizlikler göze çarpmaktadır. Engelli bireylerin yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen temel etmenler, yetersiz politikalar ve standartlar, olumsuz tutumlar, yeterli hizmet sağlanmaması, etkin finansman eksikliği, erişilebilirliğin yetersizliği, engelli bireylerin yaşamlarını doğrudan etkileyen konularda karar alma süreçlerine dahil edilmemeleri, engellilik hakkında sağlam ve karşılaştırılabilir verilerin ve uygulanan programlara ilişkin bulguların yetersizliği olarak belirtilmektedir. Bu Nedenlerle, engelli birçok kişi sağlık hizmetlerine, eğitime ve istihdam olanaklarına engelsiz bireylerle eşit şekilde Erişememekte ve yaşamın birçok alanından dışlanmaktadır. Yasalarla güvence altına alınan haklara ilişkin uygulamada yaşanan aksaklıkların giderilmesi yönünde birçok çalışma yapılmaktadır(Sabancı üniversitesi,2013:11).

Türkiye’de özellikle son yıllarda engellileri topluma kazandırmak ve karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmaya yönelik olarak hazırlanan yasal düzenlemeler şunlardır(Kahveci,2016:26):

**a) Birleşmiş milletler engellilerin haklarına ilişkin sözleşme**

13 Aralık 2006 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu’nda kabul edilen, 30Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve ülkemiz tarafından aynı tarihte 80 ülke ile birlikte imzalanan “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme’nin, 03/12/2008tarihli ve 5825 sayılı Kanunla onaylanmasının ardından Türkiye’de ilk defa engellilere özel bir kanunun TBMM tarafından çıkartılması olması önemli bir adım olmuştur. 5825 sayılı Kanun 18 Aralık 2008 tarihinde 27084 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

Ancak bu yasanın sadece resmi gazetede yayımlanması yeterli olmayacaktır. Bu yasanın gerçek anlamda işlevini görmesi işlerlik kazanması için toplumun engellilere yönelik bakış açısının olumlu yönde değişerek bilinçlendirilmesi, engelli turizmi için gerekli altyapının oluşturulması etkili olacaktır (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

**b) 5378 sayılı özürülüler kanunu**

Bu kanunun amacı, engellilerin temel hak ve özgürlüklerden faydalanmasını sağlayarak, toplumsal hayata diğer bireylerle eşit koşullarda tam ve etkin katılımlarının sağlanması yönünde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktır. Engellilere yönelik düzenlemenin temeli niteliğinde olan 5378sayılı Özürülüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnemelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun, 1 Temmuz 2005’de TBMM’ de kabul edilmiş ve7/7/2005 tarih 25868 sayılı Resmi Gazete’ de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)).

**c)2007-2013 dokuzuncu beş yıllık kalkınma planı**

- i.Engellilere yönelik işgücünde fırsat eşitliği
- ii.Ekonomik ve sosyal hayatta fiziki şartların iyileştirilerek erişim kolaylığı sağlanması
- iii.İstihdam garantisi
- iv.Kültür ve sağlık hizmetlerinin artırılmasına yönelik kararlar alınmıştır(Kahveci,2016:27).

**d) Ulaşılabilirlik stratejisi eylem planı (2010-2011)**

Engelli bireylerin çevresel faktörler nedeniyle güç durumlara düşmesini engellemek amacıyla TS9111 ve TS 12576 Standartlarıyla çevredeki açık alanlardaki, toplu taşımalarındaki ve kapalı alanlardaki eksiklikler açısından bir takım mecburiyetler getirilmesini sağlanmaktadır (Kahveci,2016:28).Bu standartlar toplumun bilinçlendirilmesi ve teknik personellerin eğitilerek donanımının sağlanması ile erişilebilirlik uygulamalarının artırılmasını kapsamaktadır.

e)Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 06.07.2000 tarihli ve 24101 sayılı Turizm Tesisleri Yönetmeliğiyle konaklama işletmelerinin bedensel engelliler içinu ygun düzenlemeler yapmasının mecburi hale getirilmiştir ([www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr)).

f) Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesi ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik 1982 tarih 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası uyarınca hazırlanarak21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete' de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Bedensel engelli bireylere yönelik fiziki düzenlemeler bu yönetmeliğin “Asli Konaklama Tesislerinin Genel Nitelikleri “başlıklı 18.maddesinin “c” bendinde düzenlenmiştir (www.kultur.gov.tr).

g) Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi ile İlgili 2006/18 Sayılı Başbakanlık Genelgesi, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu'nda Engelli Düzenlemeleri,

Diğer Yasal Düzenlemeler ise erişilebilirlik standartlarıyla ilgili olup şu şekildedir:

**Tablo 11:** Türkiye’de Geçerli Erişilebilirlik Standartları

<b>TS 9111</b>	Engelliler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Bireyler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gereksinimleri
<b>TS EN 81-70</b>	Asansörler – Yapım ve Montaj İçin Kurallar ve Güvenlik Önlemleri, -Yolcu ve Yük Asansörleri İçin Standartlar, -Bölüm 70: Engelliler Dahil Tüm Yolcu Asansörleri İçin Erişilebilirlik
<b>TS 12576</b>	Şehir İçi Yollar, - Tüm Engel Türleri İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlerin Tasarım Kuralları
<b>TS ISO 9386-1</b>	Bedensel Engelliler İçin Güç Tahrikli Kaldırma Platformları – Emniyet Boyutlar ve İşlevsel

	Çalışma Bağlamında Kurallar, - Bölüm 1: Düşey Kaldırma Platformları
<b>TS ISO 9386-2</b>	Bedensel Engelliler İçin Güç Tahrikli Kaldırma Platformları – Emniyet Boyutlar ve İşlevsel Çalışma Bağlamında Kurallar, Bölüm 2: Oturan Kullanıcılar, Ayakta Duran Kullanıcılar ve Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları İçin Eğik Düzlemde Hareket Eden Merdiven Tipi Asansörler

**Kaynak:** Akçalı, 2015:57-58

*‘‘Türk Standartları (TS) 9111-2011 Kasım, Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları;*

*a.TS 12460-Nisan 1998,Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 5:Özürlü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları,*

*b.TS 12574-Nisan 1999,Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 10:İstasyon İçi İşaret ve Grafik Tasarım Kuralları,*

*c.TS 12575-Nisan 1999,Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 14:İstasyon Platformu Oturma Elemanları,*

*d.TS 12576-Nisan 1999, Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemenin Tasarım Kuralları yer almaktadır.*

*Ancak son yıllarda engellilerin sosyal yaşama katılımlarını artıracak çalışmaların bir uzantısı olarak turizm alanında da bir takım gelişmeler görülmektedir’’(Mesci,ve diğ., 2014:35).*

## **2.10.2. Yabancı ülkelerde engelli bireylere yönelik yapılan düzenlemeler**

Dünya Sağlık Örgütü’ne (2011) göre dünyada yaklaşık olarak 1 milyardan fazla engelli birey bulunmaktadır. Bu rakam dikkate alındığında , dünya nüfusunun %15’inin fiziksel, zihinsel ve duyuşsal açıdan engelli olduğu anlamına gelmektedir. Avrupa’da en fazla engelli bireye sahip ülkeler Almanya, Türkiye, İtalya ve Fransa olarak sıralanmıştır. Engelli bireyler hizmetlere erişim noktasında, pek çok engelle karşılaşmaktadır. Bu engeller;

- Yetersiz politika ve standartlar,
- Negatif tutumlar,
- Hizmet sunumundaki eksiklikler,
- Yetersiz kaynaklar (bütçeler),
- Erişilebilirlik eksiklikleri,
- Uygun olmayan teknoloji,
- Bilgi ve iletişim yapıları
- Bireylerin hayatlarını direkt etkileyen kararların alınmasına eksik katılım durumlarıdır. Engelli bireylerin hayatlarının neredeyse her alanında yaşadıkları problemler onların sosyalleşmesini de olumsuz yönde etkilemektedir (Bulgan, 2014:22).

Engelli bireylerin yaşadıkları bu güçlükler göz önüne alınarak pek çok önlem alınmaya çalışılmış ve engelli bireylerin diğer sağlıklı bireyler gibi tatil yapabilmeleri için dünyanın farklı ülkelerinde farklı yapılanmalara gidilmiştir (Bulgan, 2014:23).Tablo.12 de bu farklı ülkelerin farklı yapılanma ve yasaları belirtilmiştir.

**Tablo 12:** Dünya Ülkelerinde Engelli Yasaları

ÜLKE	YIL	YASAL DÜZENLEME
Kanada	1982	Anayasa
Çin	1989	Ulusal Kamu Yol ve Binalarına Erişebilme Standartları Yasası
Çin	1990	Çin Engelliler Yasası
Avustralya	1990	Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası
İtalya	1992	Engelli insanların Bakım, Hakları ve Sosyal Bütünleşmesi Yasası
Finlandiya	1999	Anayasa
İspanya	2000	Konsey Yönergesi
Çin	2001	Engellilerin Şehir Yol ve Binalara Erişebilmeleri İçin Dizayn Kurallarına İlişkin Yasa
Hollanda	2003	Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası
İsveç	2003	Ayrımcılığı Engelleme Yasası
Çin	2004	Engelsiz Çevre İnşası ve Yönetimine İlişkin Yasa
Almanya	2006	Genel Eşit Muamele Yasası

**Kaynak:** Kahveci, 2016:13

Yasal düzenlemeler ile ekonomik ve sosyal haklara sahip olan engelli bireyler turizm faaliyetlerine gereken koşullar sağlandığı takdirde katılabilirler. Bu koşullar



öncelikle fiziksel alt yapı, sonrasında ise toplumsal farkındalıktır. Engelli turistlerin haklarını korumaya ve bu bireylerin turizm faaliyetlerine katılmalarını arttırmaya yönelik yapılan bir takım düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir (Baş, 2016:34;Hazar, 2016:19-20):

- **Dünya Turizm Örgütü ve engelli turist hakları (1991)**

Engelliler için erişilebilirlik adına aşağıdaki bazı temel başlıklar ele alınmıştır:

- Turizm Bilgisi ve Tanıtım,
- Personelin Hazırlanması,
- Ortak Gereksinimler,
- Park Alanları,
- İşaretleme Sistemi,
- Asansörler,
- Kamuya Açık Telefonlar,
- Tuvaletler,
- Fiyatlar,
- Terminaller, İstasyonlar ve İlgili Yerler,
- Konaklama Olanakları,
- Yiyecek İçecek Olanakları,
- Müzeler ve Diğer Turistik Yapılar,
- Turlar ,
- Konferans İmkânları,
- Ana Yollar.

- **Dünya Turizm Örgütü'nün 2005 yılında “Herkes İçin Erişebilir Turizm” adı altında yapılan genel kurul toplantısı.**

1. Alınan kararlar 2013 yılında genişletilmiştir, engelli turizm pazarı ele alınmış ve incelenmiştir.

- **Avrupa Birliği'nde engelli turist haklarına ilişkin düzenlemeler**

1. 1997- Engelli turistler için seyahat rehberi,
2. 2001-“Herkes İçin Turizm” konulu Avrupa Turizm Bakanları toplantısı,
3. 2003-“Herkes İçin Erişilebilir ve Sosyal Açından Sürdürülebilir Turizm” konulu Avrupa Ekonomi ve Sosyal Komitesi,
4. 2006-Avrupa Parlamentosu ve Avrupa Birliği Konseyi tarafından hava taşımacılığındaki engelli yolcuların haklarının ele alınması,
5. 3-4 Aralık 2013 tarihinde “Avrupa Engelliler Günü” ve “Avrupa Turizm Günü” dolayısıyla erişilebilir turizm ile ilgili kararların alınması.

Dünyada en çok uygulanan ve kabul görmüş standart olan, Amerika Birleşik Devletlerinde 1990 yılında yürürlüğe giren “Engelli Amerikalılar Yasası”, engellilere istihdam, ulaşım, ortak kullanım alanları, hükümet hizmetleri, iletişim gibi alanlarda eşit olanaklar sağlayan geniş kapsamlı bir vatandaşlık hakları kanunudur. Yasanın 3. Bölümünde ortak kullanım alanları düzenlenmiş olup bu bölüm ; restoran, otel, tiyatro vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarını kapsamaktadır. Bu yasa, engelli kişilerin restoran, otel vb. yerlere fiziksel olarak erişim ve ulaşımına diğer tüm turizm hareketinde bulunan vatandaşlar gibieşit hak ve hizmetlerden yararlanmasına imkan tanımaktadır. Görme, işitme ve bedensel engelliler için gerekli düzenlemelerin yapılmasını ve donanımların oluşturulmasını sağlamaktadır (Çakmak, 2008:52).ADA tarafından konaklama işletmelerinin standartlara uygun hale gelebilmesi için bir ölçek hazırlanmıştır ve bütün konaklama işletmeleri bu Engelli Amerikalılar Yasasına uymak zorundadır (ADA, 2010). Tablo.13 de ADA standartlarına göre konaklama tesislerinde bulunması gereken oda sayıları belirtilmiştir. Getirilen zorunluluk ve belirlenen standartlar nedeniyle “Engelli Amerikalılar Yasası” (The Americans with Disabilities Act) engelli insanların

adeta “Azadedilme–Serbest Bırakılma Bildirisi” olarak da tanımlanmaktadır (Malloy ve Wiolborn, 2001:603).

**Tablo 13:** ADA Standartlarına Göre Konaklama Tesislerinde Bulunan Oda Sayıları ve Engelliler İçin Ayrılan Oda Sayısı Oranı

Oda Sayısı	Engelli Odası
1-25	1
26-50	2
51-75	3
76-100	4
101-150	5
151-200	6
201-300	7
301-400	8
401-500	9
501-1000	Toplam oda sayısının %2’si
1001+	Her 100 oda için 20 + 1 oda

**Kaynak:** Davies and Beasley, 1994:32

“Engelli Amerikalılar Yasası” standartlarına göre konaklama tesislerinde olması gereken engelli oda sayısı; 25 ila 50 odalı bir tesis için 1 engelli odası ayrılırken, 151 ila 200 odalı bir tesiste 6 engelli odası, 401 ila 500 odalı bir tesiste 9 engelli odası ayrılırken, 501-1000 odalı tesislerde toplam yatak kapasitesinin%2’si engelli odası olarak ayrılmaktadır. Bu sayı her ülke için farklı şekillenmektedir. Örneğin Türkiye’de toplam yatak kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az 1 oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odanın engelli misafirler için ayrıldığı bilinmektedir (ResmiGazete, 2005).

Avrupa Birliğine ait standartlar incelendiğinde ise karşımıza Avrupa Birliği bünyesinde faaliyet gösteren “Avrupa Birliği Ulaşılabilir Turizm Ağı” European Network for Accessible(ENAT) çıkmaktadır. ENAT,Avrupa Birliğinde yer alan turistik

destinasyonlara, turizm ürünlerine ve turizm servislerine turistlerin ulaşılabilirliğini sağlamak amacı ile kurulmuştur. ENAT ulaşılabilirlik konusunda geliştirici ve destekleyici bir misyona sahiptir. Avrupa Birliği tarafından ENAT'ın kurulmasına karşın bütün Avrupa Birliği ülkeleri tarafından kabul edilmiş bir ulaşılabilirlik standardı yoktur (Toker ve Kaçmaz, 2015: 241) .ENAT ulusal koordinatörlüğü bulunan ülkeler: Belçika, İspanya, İsveç, İrlanda, Yunanistan ve Avusturya; iletişim ofisi bulunan ülkeler: Çek Cumhuriyeti, İtalya, Hollanda, Portekiz, Polonya, Türkiye'dir. ENAT'ın Avrupa Dışındaki Temsilcilikleri ise Libya ve Suudi Arabistan (Orta Doğu ve Kuzey Afrika Bölgesi Temsilciliği)'dadır (Olca, Giritlioğlu ve Parlak ,2014: 132).

ENAT'ın misyonu; Avrupa turizm merkezleri, ürün ve hizmetlerini tüm ziyaretçiler için erişilebilir duruma getirmek ve erişilebilir turizmi dünya genelinde teşvik etmektir. ENAT, misyonuna bağlı olarak aşağıdaki amaçları belirlemiştir (Olca ve diğ.,2014:131-132):

- Sektörün önde gelenlerini bir araya getirerek onların deneyimlerini paylaşmalarını, birbirlerinden bir şeyler öğrenmelerini ve aralarındaki işbirliğini geliştirmelerini amaçlar.
- Avrupa çapında seyahat ve turizmin her alanına erişilebilirlik için daha geniş bir farkındalık ve anlayış oluşmasını teşvik eder.
- Erişilebilir turizm ile ilgili iyi politika ve uygulamaların geliştirilmesini, yaygınlaştırılmasını destekler.
- Avrupa'da turizm alanında erişilebilirliği sağlamak için çalışır.
- Turizm sektöründe doğrudan erişilebilir turizmi destekleyen ulusal kurum ve kuruluşlara seslerini duyurabilecekleri bir platform sağlar.

İngiltere'de kabul edilen "Özürlüler Ayrımcılık Yasası"nda (1995) (DDA: Disability Discrimination Act) engelli bireylerin destinasyon alanlarında ve konaklama işletmelerinde ayrımcılığa maruz kalmamaları , engelli bireylerin rahatça turizm faaliyetlerinde bulunabilmeleri için oluşturulmuştur (Öztürk, 2008:382).İngiltere'de

2004 yılında yürürlüğe giren yasa ile servis sağlayıcıların engelli bireylerin konaklama tesislerinde rahatlıkla konaklayabilmeleri için her türlü tedbiri almalarını zorunlu kılmıştır. Uygulamalar turizm ve ağırlama sektöründe başarı ile hayata geçirilmiştir (Shaw ve Coles, 2004:397).

Dünya Turizm Örgütü'nün önerdiği “Herkes İçin Erişilebilir Turizm” (2013) çalışması Genel Kurul tarafından onaylanarak kabul edilmiştir. 2005 yılında yayımlanan metin üzerinde güncellemelere gidilmesine, turizmin ortak bir süreç olarak turizm paydaşlarınca kişilere turizmin evrensel anlamda tasarlanmış erişilebilir bir ürün, hizmet ve çevreden oluşan bir fonksiyona bürünerek sunulması gerektiği hususunun altı çizilmektedir. “Herkes İçin Erişilebilir Turizm” engellilerin fiziksel çevreye ulaştırma imkanlarına, bilgi ve iletişim imkanlarına ve kamu veya kamu kullanımına açık tesislere, diğer sağlıklı bireylerle eşit bir şekilde erişebilmeleri noktasında alınması gerekli önlemleri alınmaktadır (Tütüncü ve Aydın, 2013: 262).

Dünya Turizm Örgütü'nün 2013 yılında yayınladığı yıllık raporda, 2012 yılının turizm için bir dönüm noktası olduğu belirtilmiş, bir milyar turistin 2012 yılında dünya çapında seyahat gerçekleştirdiği ve bu sayının 60 yıl önce 25 milyon civarında olduğu belirtilerek 2012 yılında çok daha fazla kişinin dünya çapında seyahat ettikleri gözler önüne serilmiştir. (UNWTO, 2012: 2).

TÜRSAB'ın 2008 yılında yaptığı bir çalışmada Avrupa'daki engelli seyahat pazarının 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği bilinmektedir (TURSAB, 2008). Amerikalı Emekliler Derneği (AARP)'ne göre ise 42 yaş üstü 81 milyondan fazla yetişkinin bir sonraki yıl nereye gideceklerine dair seyahat planları yaptıkları ve düzenli olarak 126 milyar dolar harcamayı planladıkları tespit edilmiştir (Holden, 2010:3).

Engelli turist bakımından oldukça fazla sayıya sahip olan İngiltere, Almanya, Fransa ve İtalya gibi ülkelerden seyahatlerin en çok İspanya'ya yapıldığı gözlemlenmiştir.. Dolayısıyla İspanya'nın engelli turistler için önemli bir turistik yer olduğu saptanmıştır (Guerra, 2003: 49).

## 2.11. Engellilerin Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılmalarını Engelleyen Unsurlar

Yazın incelendiğinde (Buhalis ve Michopoulou, 2010; Murray ve Sproats, 1990; Darcy ve Daruwalla, 1999; Ray ve Ryder, 2003; Yau, Mckercher ve Packer, 2004; Wescott, 2004; Chang ve Chen, 2010; Öztürk, Yaylı ve Yeşiltaş, 2008; Karacaoğlu, 2012:15), seyahat acentaları ve konaklama işletmelerinin güvenilir bir bilgi sağlamadığı, engellilerin kişisel gereksinimlerine uygun olmayan çevresel mimarinin, ulaşım araçlarının ve konaklama işletmelerinin varlığı ve eğitimsiz çalışan sorununun engellilerin seyahate katılmalarını olumsuz etkilediği görülmektedir.

Engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmalarını engelleyen unsurların genel olarak birbirine benzer olduğu görülmektedir. Engellilerin seyahatleri üzerine yapılan araştırmalar, turizm sektörünü oluşturan ulaştırma, seyahat acentaları, konaklama tesisleri engellilere sunduğu hizmetlerdeki eksikliklerin engellilerin turizm faaliyetlerine katılımını olumsuz etkilediğini ortaya koymaktadır (Yau ve diğ., 2004; Wescott, 2004; Yaylı ve Öztürk, 2006; Öztürk ve diğ., 2008; Buhalis ve Michopoulou, 2010; Chang ve Chen, 2010).

Murray ve Sproat'a (1990: 15) göre, engelli insanlar, genel olarak seyahatleri esnasında "ekonomik" (ulaşım ve konaklama), "fiziksel" (bir aktiviteyi yerine getirememeye) ve "davranışsal" (engelli turistlerle iletişim) olmak üzere üç çeşit engelle karşılaşmaktadır. Darcy ve Daruwalla (1999: 42) ise ekonomik sorunların, engelli insanları diğerlerinden daha fazla etkilediği söylenebilir.

Engelli turistlerin seyahat tercihlerini etkileyen iki ana madde söz konusudur. Bu maddelerden birincisi turistlerin gitmek istediği yerler ve bu yerlerdeki turizm işletmelerinde engelli bireyler için yeterli özellikli imkanların bulunması, ikincisi ise engelliliğin şiddetidir. Bu maddeler pazarda yer alan uğrak yerlerin ve işletmelerin uygun ve beklentiye karşılayacak şekilde engellilere hizmet vermesi gerektiğini göstermektedir (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 49). Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmalarını engelleyen içfaktörler bireysel ve ekonomik olmak üzere iki grupta açıklanmaktadır (Tablo 14). Dışfaktörler ise çevresel ve iletişimsel faktörler olarak ifade edilmiştir (McKercher, Yau ve Lam, 2003: 468).

**Tablo 14:** Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılan Engelli Kişilerin Karşılaştığı Engeller

İÇ ENGELLER		DIŞ ENGELLER	
ANA ETKENLER	EKONOMİK ETKENLER	ÇEVRESEL ETKENLER	BİRBİRİNİ ETKİLEYEN ETKİLEŞİMLİ ETKENLER
Bilgi eksikliği	Ekonomik yetersizlik	Tarihi yerlere ulaşmada problemler	Yeterli beceriye sahip olmama
Sosyal beceri yetersizliği	Gelir farklılıkları	Konaklama yerlerinin ulaşılabilirliği	İletişim eksikliği (konuşma yeteneğinin az olması)
Sağlıkla ilgili engeller	Engellilerin seyahatlerinde refakatçiye ihtiyaç duyması	Ekolojik problemler (dağlar, tepeler vb.)	Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği
Fiziksel ve psikolojik nedenler		Ulaştırma ve güvenlik	Seyahat ve konaklama işletmelerindeki çalışanların tutumu
Engelliler için seyahatin hak olarak görülüp görülmemesi		Kurallar ve yönetmelikten doğan problemler	Doğru danışmanlık eksikliği

**Kaynak:** Öztürk ve Yaylı, 2006:6

TÜRSAB'ın 2008 yılının Şubat ayında Engelsiz Turizm Komitesi'nce Türkiye'de tespit edilen bazı sorunlar şu şekilde yer almıştır (TÜRSAB, 2008):

- Engellilerin kullanabileceği yeterli toplu ulaşım araçlarının olmaması,
- Kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engellilere uygun şekilde tasarlanmaması (engellilerin kullanabileceği tuvaletlerin olmaması, rampaların uygun şekilde yapılmaması vb. gibi), Kaldırımların engellilerin kullanabileceği biçimde yapılmaması,

- Engellilere yönelik serbest park etme imkanları, uygun işaretlendirmelerin bulunmaması,
- Engellilerin kullanımına uygun telefon kulübelerinin olmaması,
- Kendi arabasıyla ülkemize giriş yapan konuklarımızın sınır kapılarında işlemlerini kolayca yaptırabilecekleri mekansal düzenlemelerin bulunmayışı nedeniyle sıkıntı yaşamaları. Örneğin pasaport kontrollerinin yapıldığı binalara girişte birkaç basamaklı merdivenin bulunması...gibi.
- Turistlere de hizmet veren hastane, sağlık ocağı, karakol gibi kamu binalarında engellilerin bu hizmetler faydalanmasına dönük donanımların yetersizliği, hatta ilk bina girişlerinde bile sorun yaşanıyor olması (bu arada düzenlemeler yapılırken engellilerin yalnızca yürüme değil, görme ve işitme gibi sorunlar yaşıyor olabilecekleri de unutulmamalıdır),
- Sorun yaşayan engellinin başvurabileceği özel merci ve mekanların bulunmaması ....gibi.
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik'te 80 oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde toplam oda kapasitesinin ancak % 1'i oranında engelli odası bulundurulması yükümlülüğü olduğundan, işletmeler bunu minimum düzeyde tutmakta, bu nedenle 300 odası olan konaklama merkezlerinde bile engelli odası 3'ü geçmemektedir. Bu nedenle mevcut olan engelli odası sayısı, grup halinde gelmek isteyen engelli ziyaretçileri ağırlamaya yetmediğinden, gerek yurtdışından, gerekse yurtiçinden gelen bu tip taleplere olumsuz yanıt verilmek zorunda kalınmaktadır.
- Halihazırda mevcut olan engelli odalarının bir bölümünün ise engellilerin ihtiyaçlarını karşılayacak düzeyde bulunmadığı tespit edilmiştir.

Bahsi geçen yönetmelikte odalar yanında, tesislerin girişi, genel tuvaletler, yeme-içme ünitesi, mola noktası, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde de bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmişse de, işletmelerde ya bunlara hiç uyulmamakta, ya da yeterli düzeyde düzenleme yapılmamış bulunmaktadır(Serçek ve Serçek,2014:80).



Engelli bireylerin turizm hareketine katılmasını engelleyen bir çok olumsuz faktör bulunmaktadır. Bu engelleyen unsurların başında fiziksel engeller ve kişilerin içinde bulunduğu psikolojik durumlar yer almaktadır. Fiziksel engellerin en başında ise ekonomik engeller gelmektedir. Diğer gerekli koşullar ve düzenlemeler sağlansa dahi ekonomik problemler sebebi ile engelli bireyler turizm faaliyetlerinden istenildiği ölçüde yararlanamayacaktır. Ekonomik problemlerin ardından ise turizm sektörünün ilk adımı olan ulaşım ile ilgili sorunlar da fiziksel engeller arasında yer almaktadır. Fiziksel engellerden bir diğeri de, mekânsal ve çevresel tasarım standartlarının engelli bireylere uygun olmayışıdır(Evliyaoğlu,2015:41).Engelli bireylerin içinde buldukları psikolojileri de turizm faaliyetlerinde bulunma konusunda kişisel engel olarak karşımıza çıkmaktadır. Sosyal etmenler sebebi ile oluşan kişinin dışarı çıkmama isteği kişilerin seyahat ve ulaşım alanlarında önlerinde duran yine büyük engellerden birisidir(Evliyaoğlu,2015:42).

Ulaşım, bireylerin turizm faaliyetinde bulunmak için kullandıkları ilk aşamadır. Bu aşamada engellilerin sorun yaşamaması için ihtiyaçlarına uygun ulaşım sistemlerinin oluşturulması gerekmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006:89).Ulaşım araçlarının engellilere göre tasarlanması engelli bireylerin ulaşım katılımını ve erişimini kolaylaştıracaktır. Kot farklılıkları, ölçüler, uyarıcı ve bilgilendirici sistemler gibi ulaşımı ve erişimi engelsiz hale getirecek düzenlemeler yapılmalıdır. Bu sayede engelli bireylerin turizme katılımı ulaşım, erişim ve mekanlarda yapılan düzenlemeler ile daha kolay şekilde gerçekleştirilerek sosyal açıdan da engellerden kurtulmuş olacaklardır (Evliyaoğlu,2015:42).

Engelli insanların katılımını kısıtlayan veya kolaylaştıran rolüne dikkat çekilmekte ve engelleyici faktörler olarak şu başlıkları vermektedir(Aslan ve Güneş, 2014:2):

- Yetersiz politikalar ve standartlar,
- Olumsuz tavırlar,
- Yeterli hizmet sağlanmaması,
- Hizmet iletimine yönelik sorunlar,
- Yetersiz finansman,
- Yetersiz erişilebilirlik,
- Danışma ve katılım yetersizliği,
- Veri ve bulgu yetersizliği

Engellilerin en fazla şikayet ettikleri konulardan biri de Amerikan Engelli Yasası kanunlaştıktan sonra çalışanların engellilere karşı olan tutumlarında önemli değişiklikler olmasına rağmen, işletmelerdeki çalışan personelin davranışlarının olumsuz tutumlarının halen devam ettiği, bu olumsuz tutumun da çalışanların duyarlı davranma konusundaki eğitim eksikliklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir (Doğru, Kaygalak, Çavdarlı ve Bahçeci, 2014:67-68).

## **2.12. Engelli Turizmi İçin Yapılması Gerekenler**

WTO (2005)'ya göre, Turizm sektöründe engellilerin bilgi ve paylaşım gerçekleştirebilmesi için yapılması gerekenler (Şen, Çelik ve Bilici, 2014:6):

- 1- Turizmde kullanılan tanıtım materyalleri erişilebilir uluslararası semboller içermelidir.
- 2- Turistik danışma alanları bulundurulmalıdır.
- 3- Rezervasyon sistemleri doğru bilgi sağlamalı ve işlemleri kolaylaştırmalıdır.
- 4- Herhangi bir turist için bağımsız olarak etkileşim kurabilmesi için Rezervasyon Sistemleri erişilebilir olmalıdır.
- 5- Turistik müşteri şikayetleri almak ve takip ederek sürdürülebilir erişilebilirlik sağlanmış olur.

WTO (2005)' ya göre, çalışanların engelliler için yapması gerekenler (Şen ve diğ., 2014:6):

- 1- Çalışanlar engelli müşterilerin karşılaştığı problemleri anlayıp çözebilmelidir.
- 2- Personel kontrol ve hizmetlerin sağlanması için yeterli eğitimi almalıdır.
- 3- Duyusal engelli kişilerle iletişime geçebilecek yeterli personel olmalıdır.
- 4- Personel, engellilerle nazik ve süratle başa çıkmak için eğitilmelidir.
- 5- Turistik işletmelerde, güvenlik görevlilerinin veya eşdeğerlerinin araçlı konaklamalardan ve engellileri taşıyan kişilerden haberdar olması gerekir. Acil durumlarda ulaşılabilmesi gerekir.

WTO (2005)' ya göre, yaygın olarak engelliler için yapması gerekenler (Şen ve diğ., 2014:6):

- 1- Özel park alanları yapılmalı ve uygun düzenlemeler içermelidir.
- 2- Danışma, check - in ve rezervasyon büroları mümkün oldukça girişe yakın ve erişilebilir olmalıdır.

- 3- Asansörler tekerlekli sandalyeli engellilerin rahatlıkla giriş yapıp dönebileceği genişlikte yapılmalıdır.
- 4- Ankesörlü telefonlar herkes tarafından kullanılabilir şekilde tasarlanmalıdır.
- 5- Erişilebilir tuvalet tezgahları ve lavabolar standart tuvaletler gibi aynı konumda monte edilmelidir.
- 6- Erişilebilir hizmet ve özelliklerin sunumu ek masraf gerektirse de fiyatlarda artışa sebebiyet vermemelidir.

WTO (2005)' ya göre, özel tesislerde engelliler için yapması gerekenler (Şen ve diğ., 2014:7):

- 1- *Terminaller, istasyonlar ve ilgili diğer tesislerde:* Çeşitli ulaşım çeşitleriyle, ulaşılabilir shuttle servis olmalıdır. Terminallerde ulaşılabilir rampa, asansör veya platformlar bulunmalıdır. Sesli ve görsel düzenlemeler getirilmelidir.
- 2- *Konaklama tesislerinde:* Belirli sayıda oda yardımı gerek olmadan tekerlekli sandalyeli kişilerin kullanacağı şekilde düzenlenmiş erişilebilirlikte olmalıdır. Aynı şekilde kör ve sağır kişilerin ihtiyaçları olan cihaz tasarımına dikkat edilmelidir.
- 3- *Catering hizmetleri:* Temsili sayıda restoran, kafeterya, kafe ve bar ulaşılabilir hizmet sağlamalıdır. Restoranlarda farklı yükseklikte masalar, Braille alfabeli menüler vb.
- 4- *Müzeler ve turistlerin ilgisini çeken diğer binalar:* Müzeler ve diğer tarihi, kültürel ve dini ilgi çeken binaların yatay veya dikey hareketliliğini kolaylaştıracak düzenlemeler yapılmalıdır. Bilgiler sağır yada kör ziyaretçilerin ihtiyaçlarını karşılamalıdır. Ziyaretçi ilişkileri personeli gerekli eğitime sahip olmalıdır. Tekerlekli sandalye veya diğer cihazların ödünç verilmesi için uygun bir hizmet olmalıdır.
- 5- *Geziler:* Gezi otobüsleri tekerlekli sandalyeli turistlere uygun yer temin etmesi gerektiği gibi kör ve sağır turistler için gerekli bilgileri görsel ve işitsel araçlarla vermelidir.
- 6- *Konferans imkanları:* Daha önce bahsedilen ve binalara (girişler, telefonlar, tuvaletler, imzalama, asansörler, otopark imkanları, vb.) uygulayarak diğer özelliklerine ek olarak, yeterli oturma imkanı ile işitme engelli kişiler için cihazlar ve döngüler olmalıdır.
- 7- *Anayollar:* Ana yollarda mevcut tesisler ve tesisatları erişilebilir özellikte olmalıdır.

TC. Kültür ve Turizm Bakanlığının aşağıdaki alanlarda öncü rol üstlenebileceği düşünülmektedir (TÜRSAB, 2008):

- Bakanlık Eğitim ve Araştırma Müdürlüğü tarafından otel ve restoran gibi turistik işletmelere, engelli pazarının potansiyeline yönelik eğitim çalışmaları verilebilir.
- Bakanlık ve TÜRSAB Engelsiz Turizm Komitesi işbirliğiyle, her yıl engellilere en iyi hizmeti veren işletmelere özel ödül verilebilir.
- Yalnızca engellilere yönelik hizmet vermek amacıyla yapılan işletmelere özel yatırım teşvikleri verilebilir.
- Bakanlık yalnızca bu özel pazara yönelik ürünleri içeren broşür, CD gibi tanıtım materyalleri üretebilir.
- Bakanlık, turistik işletmelerin engellilere yönelik sundukları ürünlerini geliştirmelerini teşvik etmek amacıyla bu işletmelere özel sertifika verilebilir.

### **2.12.1. Sivil toplum kuruluşlarının engelli turizmi ve engelli bireyler için yapması gerekenler**

Türkiye'de Sivil Toplum Kuruluşlarının (STK) Türk modernizesinin oluşumundaki payı yadsınamaz. 2000'li yıllarda başlayan bu önemli değişim ve dönüşüm, ülkenin gerek kamusal gerek akademik söyleme dayalı, farklı ideolojik vizyona ve ideolojiye sahip pek çok kesimi tarafından ortak bir payda olarak alınmıştır (Keyman, 2006:9). Sivil toplum örgütlerinin bir çoğu en dernek ve vakıf adı altında sosyal ve hayır amaçlı kurulmuş olup, gönüllülük esasına dayalı hareket ederek faaliyette bulunmaktadır (Özdemir, 2007:398).

STK'lar sınıflandırılırken çıktılarında faydalandırmak istedikleri hedef kitleye göre de farklı gruplarda ele alınırlar. STK'ların hedef kitleleri ise aşağıdaki gibi sıralanabilir (Erdem, 2008:32):

- Tüm insanlar,
- Çocuklar,
- Gençlik,
- Kadınlar,
- Yaşlılar,
- Belli bir meslekte olanlar,
- Belli bir kurumda çalışanlar,
- Yoksullar,
- Engelli,

- Belli bir hastalığı olanlar,
- Belli bir topluluk-hemşeriler,
- Belli bir okul mezunları,
- Doğal Hayat: Çevre, bitkiler, orman, evcil ve yaban hayvanlar.

Engelli bireylerle ilgili olarak STK'ların yapmaları gereken temel görev, engellilere yönelik toplumsal duyarlılık, toplumsal farkındalık ve empati oluşturmak adına çalışmalar yapmak ve sosyal politikalara yön verecek baskı oluşturmaktır. STK'lar bu süreç içerisinde kamu ile işbirliği içinde çalışmalı ve sosyal politikalarının oluşturulmasında ve diğer düzenlemeler için siyasal iktidara yol gösterici olmalıdırlar. Türkiye'de STK'ların aralarındaki etkileşim, dayanışma ve iletişimin zayıf olması bu kuruluşların en büyük zaafı olarak değerlendirilebilir. Yapılan gözlemlerde birçok engelli, kendisini temsil eden dernek ve vakıfların görevlerini yerine getirmediğini ya da beklentilerini tam olarak karşılamadığını belirtmektedir (Coşkun,2010:47). Engelli STK'lar için başka bir görüş ise engelli STK'ların temsil ettikleri grubun ihtiyaçları ve sorunları konusunda bilgilendirici ve bilinçlendirici bir rol üstlenmedikleri yönündedir(Akıncı ve Sönmez,2015:110).

Birleşmiş milletler engelli hakları sözleşmesi imzalanmasının ardından dünya sağlık örgütü ve dünya bankası tarafından engelliler alanında yayımlanan ilk geniş kapsamlı küresel rapor olma özelliğini taşıyan yazımı 3 yılı geçmiş ve 350 den fazla kişinin emeğinin geçtiği ilk dünya engelli raporu hazırlanmıştır. Rapor engellik kavramı ve engelliliğe insan hakları ve kalkınma yaklaşımlarıyla başlamaktadır. Bu raporun son bölümde kamu ve özel sektöre, uluslararası kuruluşlar ve STK 'lara yönelik politika önerileriyle son bulmaktadır. Önerilen bazı politikalar şunlardır (Yentürk ve Yılmaz, 2012:51):

- Engelli bireylere yönelik araştırma çalışmaları desteklenmelidir
- Toplumun yani kamuoyunun Engelli bireylere bakış açısını değiştirmek amaçlı bilinç yükseltme faaliyetleri yürütülmelidir
- Engelli bireyler için oluşturulan politikalar, özelleşmiş programlar ve hizmetler için gerekli finansal destek sağlanmalıdır.
- Engelli bireyler için farklı alanlarda hizmet ve destek verecek insan kaynaklarının oluşturulması sağlanmalıdır
- Ulusal engellilik stratejisi ve eylem planı hazırlanmalı ve kabul edilmelidir.

- Tüm bu oluşturulan politika, sistem, hizmetler için engelli bireylerin erişilebilirliği açısından gerekli adımlar atılmalıdır ve bireylerin tüm bu politika süreçlerine katılımına imkan verilmelidir.

2011 de yayımlanan dünya engellilik raporuna göre engelliler için çalışan kuruluşların yapması gerekenler aşağıda belirtilmiştir (Dünya Engellilik Raporu, 2011:14):

- Kuruluşlar engelli bireylerin kendi haklarının farkında olmalarını sağlayabilir; yaşamlarını başkalarına bağımlı olmadan da sürdürebilmelerini ve bu konudaki becerilerini geliştirmelerini destekleyebilir.
- Küçük yaştaki engelli bireylerin eğitimde yer almaları adına çocukları ve ailelerini destekleyebilir.
- Uluslararası, ulusal ve yerel karar alıcılar ve hizmet sağlayıcılar karşısında engelli bireylerin haklarını savunabilir.
- Kuruluşlar engelli bireylere verilen Hizmetlerin değerlendirilmesine ve denetlenmesine katılabilirler.
- Kuruluşlar engelli bireylerin hakları konusunda toplumun bilincini arttırabilir ve toplumsal eşitlik konularında eğitimler verebilir.
- Çevresel faktörlerin, ulaşım ve diğer hizmetlerin denetimlerini gerçekleştirebilir.

Unutulmamalıdır ki; engelli bir bireyin sosyal yardımlardan çok, toplumun bir üyesi olarak toplumdan soyutlanmadan toplumsal yaşama aktif biçimde uyum sağlaması, hayata bağlı kalması için hem sosyal devlete, hem gönüllü kuruluşlara ve engelli derneklerine önemli görevler düşmektedir (Seyyar ,2006 :21).

### **2.12.2. Engelli bireylerin konaklama esnasında yaşayabilecekleri sorunları engelleme amaçlı uygulamalar**

Bir takım mimari ve mekansal düzenlemelerle çok sayıda engelli birey konaklama tesislerindeki etkinliklerin bir parçası olabilir; bu bağlamda izlenmesi gereken genel uygulamalar şu şekilde sıralanabilir (Ketboğa,2016:39):

- Engelli bireyler için tesis düzenlemelerinde engelli kişilerin görüş ve önerileri dikkate alınmalıdır.
- Sadece lüks otellerin değil her alanda hizmet veren turizm tesislerinin engellilere yönelik düzenlemeler yapması gerekmektedir.

- Farklı engel türlerine yönelik olarak farklı düzenlemeler yapılması gerektiği dikkate alınmalıdır.
- Engellilere ait konaklama tesislerinde oda sayısı yasal olarak belirtilen %1'lik sayının üzerine çıkmalıdır.
- Engelli bireylere yönelik yardımcı araçlar gözden geçirilerek odaların ve yaşam alanlarının tasarlanması gerçekleştirilmelidir.
- Engelli bireylerinin konaklama tesislerinde yer almasına yönelik olarak araştırmalar yapılmalı ve sonuçları engelli bireylere duyurulmalıdır.
- Engelliler hak kullanımı ve talebi noktasından bilinçlendirilmelidir.
- Turistik tesislerin yapımında ve tasarımından engelli bireylere ve farklı engel gruplarına yönelik mimari ölçütler dikkate alınmalı ve denetlenmelidir.

### 2.13. Konaklama İşletmelerinde Engelli Bireyler İçin Yapılması Gereken Düzenlemeler

TÜİK Özürlülerin Sorun ve Beklentilerinin Araştırılması,( 2010 ) adı çalışmasında Kayıtlı olan engelli bireylerin yaşadıkları yerdeki fiziksel çevre düzenlemelerinin engel türüne göre, sırasıyla; toplam, görme ,işitme ,dil-konuşma, ortopedik, zihinsel, ruhsal ve duygusal engel, süreğen hastalık, çoklu engellilik sahibi bireyin kullanımına uygun olup olmadığı hakkındaki düşünceleri belirlenmiş (Tablo.15) ve tatil yerleri ve otellerin engelli bireylere uygun olmadığı sonucuna varılmıştır.

**Tablo 15:** Tatil Yerleri ve Otellerin Engelli Bireylere Uygunluğu

Tatil Yerleri ve Oteller	100,0 toplam	100,0 görme	100,0 işitme	100,0 dil- konuşma	100,0 ortopedik	100,0 zihinsel	100,0 ruhsal ve duygusal	100,0 süreğen hastalık	100,0 çoklu engellilik
Evet, uygun	7,3	7,0	13,2	16,7	6,2	8,0	8,1	7,6	4,5
Hayır, uygun değil	28,1	28,4	25,5	27,0	30,6	26,9	29,8	29,6	26,9
Fikri yok	64,6	64,7	61,4	56,3	63,1	65,1	62,1	62,8	98,7

**Kaynak:** TÜİK Özürlülerin Sorun ve Beklentilerinin Araştırılması, 2010:26

Bu bölümde konaklama işletmelerinin engelli bireyler için yapması gereken standartlar ve düzenlemeler hakkında bilgi verilecektir.

### **2.13.1. Otel binası dışındaki alan ve otel girişlerinde yapılması gereken düzenlemeler**

Kişilerin geceleme ihtiyacını, farklı yerlerde karşılama özelliği taşıyan yapılar konaklama işletmeleridir (Akat 2008: 85). Engelli bireylerin otel veya tatilköyü gibi konaklama işletmelerinde, konaklamaları esnasında rahat hareket edebilmeleri için tesislerin girişinde, resepsiyon alanında ve genel alanlarda bazı düzenlemelerin yapılması gerekmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:14). Tesislerin girişinde park yeri, otel girişi ve kapılar engelli bireylerin zorluklarla karşılaşabileceği yapılar olabilir (Tozlu:2012,36).

#### **2.13.1.1. Otopark**

Bedensel engelli sürücülere uygun ve engelli sürücüler için ayrıldığı belli olan yeterli sayıda park yeri bulunmalı ve engelli olmayan sürücüler bu alanlarda park hizmetinden yararlanmamalıdır(Ketboğa2016:28). Giriş yanında park etme imkanı sağlanmalıdır. Engelli bireyin aracına ulaşmasını veya aracından uzaklaşmasını engelleyecek herhangi bir donanıma ve fiziksel bariyere de yer verilmemelidir(Artar ve Karabacakoğlu,2003:5).

Otoparklardaki park yerlerinin % 5'i engelli otomobilleri için ayrılmalı ve bu otopark yerleri için 350 cm x 500 cm genişliğinde bir park yeri gerektiği kabul edilmiştir olmalıdır( Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997;http://www.engelliwc.com). Tablo.16'da Amerika'da engelliler için otoparklarda ayrılması gereken park yeri sayısı gösterilmiştir.

**Tablo 16:** Amerika'da Engelliler İçin Otoparklarda Ayrılması Gereken Park Yeri Sayısı

<b>Toplam Park Sayısı</b>	<b>Engelliler İçin Ayrılması Gereken Park Sayısı</b>
1-25	1
25-50	2
51-75	3
75-100	4
101-150	5



151-200	6
201-300	7
301-400	8
401-500	9
501-1000	Tesisteki toplam oda sayısının %2'si
1000 ve daha fazla	Her 100 oda için 20+1 park yeri

**Kaynak:** Şahin, 2012:47.

Otopark yerleri hem zeminde uluslararası engelli işareti ile belirtilecek, hem de bir levha ile tanıtılacaktır(<http://www.engelliwc.com>). Tekerlekli sandalye kullanan kişilerin, araçlarından işletmenin ana girişine kadar, herhangi bir yardım almadan erişebilmeleri için önerilen en uzun mesafe: 50 Metredir

### 2.13.1.2. Rampa

Rampalar farklı yüksekliklerdeki düzlemleri birbirlerine bağlayan eğik düzlemlerdir. Rampa eğimleri %5 ile %10 arasındadır. 10 santimetreye kadar bir yükseklik farkında en fazla rampa eğimi %10; 25 santimetreye kadar olan yükseklik farkında en fazla rampa eğimi %8,25; 50 santimetreye kadar olan yükseklik farkında en fazla rampa eğimi %5 alınmalıdır. Çok kısa rampaların eğimi zorunlu durumlarda %12 olabilir. Bina girişlerinde engellilere yönelik ön bahçede parsel sınırına kadar giriş rampası yapılabilir veya merdivene bitişik dar kenarı en az 0,90 m ve alanı en az 1,20 m<sup>2</sup> engelli asansörü yeri bırakılır veya mekanik platform yapılır (Resmi Gazete, 28759,8 Eylül 2013).

Bir rampanın boyu 6 metreden fazla ise araya 150 santimetre uzunluğunda bir sahanlık konur. Rampa genişlikleri 130 santimetrenin altına düşürülmeye çalışılmalıdır. Sabit rampaların düzenlenemediği yerlerde seyyar rampalar da kullanılabilir. Dünyada kabul edilmiş bu standartlara uymayan dik bir rampa yapmaktansa hiç yapmamak daha iyidir. Çünkü dik rampalarda birçok kaza meydana gelmektedir (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997).

Tekerlekli sandalye kullanan kişiler ve hareket engelliler için düzenlenecek rampalarda korkuluk bulunup bulunmayacağına duruma göre karar verilir. Korkuluk 4 cm.

çapındaki yuvarlak borudan oluşturulacak ve 90 cm. ve 65 cm. yüksekliklerden geçen iki küpesteye sahip olacaktır. Rampa yapmanın mümkün olmadığı durumlarda, istisnai olarak bir kaldırıncı kullanılabilir(<http://www.engelliwc.com> ). Merdiven bulunan girişlerde yardım çağrısı için engellilerin erişebileceği bir yükseklikte bir zil bulunmalıdır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:5)

### **2.13.1.3. Basamak ve merdiven**

Merdivenler engelliler için tesislerdeki sorunların ilk akla gelenlerindedir. Merdiven kenarları kontrast renklerdeki kuşaklarla belirgin hale getirilmeli, yükseklik ve derinlikleri engellilerin kullanabileceği ölçülerde olmalıdır. İki basamaktan fazla olan merdivenlerde tirabzanlar olmalıdır(Artar ve Karabacakoğlu,2003:7).Herhangi bir kat merdiveninde bütün basamakların alın yüksekliği ve basamak genişliği aynı olmalıdır ve tirabzanlar merdivenlerin iki tarafında kesintisiz devam etmelidir (Kaplan ve Öztürk, 2004: 119).

### **2.13.1.4. Giriş**

İşletmenin girişinde yaya kaldırımları üzerinde engellilerin rahat hareket etmesini zorlayacak bank, çiçeklik gibi kullanılan malzemeler ortamdaki kaldırılmalı veya uygun bir mesafeye çekilmelidir. İşletme girişinde misafirlerin kaymasını önleyici yüzeyler kullanılmalı çakıl veya gevşek parke taşlı döşemelerden kaçınılmalıdır. Bu sadece hareket zorluğu çeken misafirler için değil tüm misafirler için çok yararlı olacaktır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:5).

Bina girişleri, engelliler için zemin seviyesinden doğrudan erişime uygun olmalıdır. Binalara eşiksiz girilebilmelidir (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997). Zeminde sürekliliği kesen kot farklarından mümkün olduğunca kaçınılmalıdır. Engellilerin tesis girişinde diğer insanlardan ayrılmadan girilebilmesi için uygun rampalar oluşturulmalıdır. Zorunlu olarak kot farkı bırakılmışsa da 2 cm'yi geçen kot farklarında rampalar oluşturulmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1680). Çakıl, parke ya da mermer gibi hem nemle birlikte kayma riski taşıyan hem de hareket güçlüğü oluşturan yüzeyler probleme neden olmaktadır. Basamakların da güvenli olmaları açısından kolay seçilebilir ve uygun aralıklarla dizaynı önem taşımaktadır(Ketboğa2016:28).

### **2.13.1.5. Ana giriş kapıları**

Engellilerin girişlerinin ayrılmasından kaçınılmalıdır. Zira engellilerin tek başlarına bu girişlere ulaşamayabilecekleri göz önüne alınmalıdır. Girişin ayrı olduğu hallerde de bu ayrı girişler belirgin işaretlerde gösterilmeli, engellilerin bu girişlere ulaşmada zorluk çekmeyeceği şekilde düşünülmelidir (<http://www.engelliwc.com> ). Giriş kapısı eninin en az 90 cm olması gerekmektedir(Ketboğa2016:28).

Kapıların, çeşitleri ne olursa olsun hepsinin en az 800 mm'lik temiz bir geçiş açıklığına sahip olmaları sağlanmalıdır. (Alman standartlarına göre temiz geçiş açıklığı en az 900 mm olmalıdır). Mekanlar arasında eşik bulunmaması tercih edilir. Zorunlu durumlarda eşik yüksekliği en fazla 25 mm olabilir ve bu da her iki yandan pahlı yapılmalıdır( Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997).

Dönen kapılar engelliler için çok zor geçişlerdir. Bu kapılar sadece 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(Artar ve Karaacakoğlu,2003:5)

Kapılar kolayca açılabilir ve eşiksiz olmalıdır. Kapı yüksekliği 210cm az olmamalıdır. Kapı genişlikleri binanın giriş kapılarında ve yine binanın yangın merdivenleri açılan kapılar ise 150 cm den az olmamalı, kapıların çift kanatlı olması halinde ise bir kanat 100 cm den az olmamalı, kapılar kanat açıkken temiz boşluk en az 81.5 cm, kapı kanadı 90 derece açılabilir olmalı, dönen turnikelerin veya kapıların bulunduğu alanlarda ise engelli geçiş kapıları bu kapılara bitişik olarak ve kapı kolları zeminden 90-110 cm yüksekliğe sahip olacak şekilde tasarlanmalıdır(Yılmaz ve Koca , 2013:50-51).

## **2.13.2. Otel içindeki ortak kullanım alalarında yapılması gereken düzenlemeler**

### **2.13.2.1. Lobi**

Bekleme alanlarında engelli bireylerin durabilmesi için yer ayrılması uygun olacaktır. Ayrılan bu yerlerin tekerlekli sandalye ile rahat hareket edilebilecek şekilde düzenlenmiş olması, engelli bireylerin karşısındaki bazı hareket güçlüklerini ortadan

kaldırabilir. Bekleme salonlarında bulunan diz seviyesi ve diz seviyesi altına denk gelecek yükseklikte bulunan sehpa veya gazetelik türü eşyalar hem görme, hem de bedensel engelli bireyler için tehlike oluşturabilir. Ayrıca, bu alanda görme engellilerin hareketini kolaylaştırmak amacıyla, renkler, yer kaplamalı ve işaretlerle kolay algılanabilen bir yapı düzenlemesine gidilebilir (Tozlu:2012,38). Otele özel araçlarla gelen misafirler için otoparktan lobiye kadar zeminde sürekliliği kesecek yükseltmeler bulunmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1681).Lobiler, 1200 mm uzunluğunda olmalı ve kapı kanatları için ekstra alan olmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:38). Giriş hollerinde tekerlekli sandalye için yeterli hareket alanı bulunmalıdır. Bu da genel olarak hiçbir çıkıntı ve kapı açılışı tarafından engellenmemiş 150 cm çapında bir dairedir (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997).

### **2.13.2.2. Resepsiyon**

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, 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(Artar ve Karaacakoğlu,2003:6).

Resepsiyon alanlarında çeşitli türden oturma imkanlarının oluşturulması yararlıdır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:6)Uzun tüylü halılar tekerlekli sandalye kullanıcıları için özellikle de manevra yaparlarken problem olabilmektedir. Bu tip halılar alerjisi olan hastaları da rahatsız etmektedir. Bunun için anti alerji özelliği olan halılar tercih edilmelidir. 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 engellilerin görüşünü daha da zorlaştırmaktadır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:6)

### **2.13.2.3. Telefonlar**

Telefonlarda engelliler için yapılması gereken düzenlemeler(Atak,2008:24-25);

- 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 kabininin dışına dokunmayla hissedilebilir telefon sembolü konmalıdır.
- Telefonlarda işitme cihazı kullananlar için inductioncouple cihazı olmalıdır.

İşitme engelliler için yararlı olabilecek iletişim aracı ise datext telefonlardır. Bu araçlar işitme engellilerin başka text telefon kullanıcıları ile yazılı olarak haberleşmelerini sağlamaktadır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:6).

Tekerlekli sandalye kullanan engelli misafirler için geniş ve alçak pozisyonlu telefon yerleri ile duyma zorluğu olanlar için ses yükseltici cihazı (amplifikatör) olan telefonlar bulunmalıdır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:9).

#### **2.13.2.4. Genel tuvaletler**

Genel tuvalet bulunan her yerde giriş-çıkışı kolaylaştırılan tekerlekli sandalyeliler için tasarlanmış engelliler tuvaletleri bulunmalıdır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:9).

#### **2.13.2.5. Asansör**

Asansörde yaşanacak sorunlar her engelli için farklı şekilde olabilmektedir. Asansör kabinin genişliği en az 110 cm, derinliği ise en az 140 cm olmalıdır (OFD,2004:35).

Engellilere uygun şekilde asansör girişinde uygun alan bırakılmalı asansöre girişler de tekerlekli sandalyelerin girebileceği ve hareket edebileceği genişlikte olmalıdır. Çağırma düğmelerinin en küçük boyutu en az 19 mm olmalı, yukarı çıkışı gösteren düğme üstte bulunmalıdır (TSE,1991:3). Düğmeler zemin döşemesinden 90-120 cm yükseklikte ve tekerlekli sandalye yaklaşmasına izin verecek konumda yer

almalıdır(<http://www.kultur.gov.tr/>).Kabin içinde yerden 85-90 cm yükseklikte tutunma bantları olmalıdır. Ayrıca kabin içinde telefon bulundurulması ve açılır-kapanır küçük bir oturma yeri bulunması tavsiye edilmektedir (TSE, 1991:3).

Asansör kapıları da engelliler için uygun olan sürgülü kapılardan olmalıdır, döner açılır kapılardan kaçınılmalıdır. Döner açılır kapılar engellilerin hareket alanını azaltacağından tercih edilmemesi daha uygun olacaktır. (Mülayim ve Özşahin 2011:1663;Şahin ve Erkal ,s:6)Kabin içinde mümkünse üç duvara da 0,90 m yüksekliğinde trabzan konulmalıdır. Asansörün önünde en az 1,40 m x 1,40 m'lik hareket alanı bırakılmalıdır. Asansör kumanda düzeneği 0,90-1,40 m yüksekliğe yerleştirilmeli, itmeli düğmeler kullanılmalıdır (<http://www.engelliwc.com>).

Asansörlerin aydınlatması güçlü olmalı ve asansörde aynalar göme zorluğu çekenler için yanıltıcı etkiler yaratabileceğinden, asansörde ayna bulunmamalıdır. Kat butonları belirgin, kabartma ya da oyma şekilde yazılmalı engellinin rahatça anlaması sağlanmalıdır. Asansörlerde sesli anons sistemleri veya Braille kabartma sistemi görme engellilerin kullanımı kolaylaştırıp, bir çok sorunun çözülmesine olanak sağlayacaktır. Acil durum butonları ve telefonları zıt renklerden oluşturularak fark edilmesi için belirgin hale getirilmelidir. Görmeyen misafirler için de sesli uyarı olmalıdır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:7).

Bedensel engelliler için asansör kapısında basamak ve eşik olmamalıdır. Asansörün başlama noktası zemin olmalı ara katlarda olmasından kaçınılmalıdır. (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997). TS 9111'e göre asansör girişi ve kabin engellinin girebileceği içinde de hareket kabiliyetini ortadan kaldırmayacak genişlikte düzenlenmelidir. Asansör kapılar otomatik sürgülü, içinde telefon ve açılır-kapanır küçük bir oturma yeri bulunması uygun görülmüştür. (Mülayim ve Özşahin, 2011: 1670-1671).

#### **2.13.2.6. Koridor ve geçiş yerleri**

Koridorlar bina içindeki geçişleri sağlayan yapılardır ve engellilerin bina içinde rahat hareket etmesini sağlayacak önemli yapılardan biri olduğu söylenebilir. Koridorlarda net mesafe aralıkları, genişlikler ve kullanılan malzemeler önem taşımaktadır. Mesafe uzunluğu fazla ise engelli bireylerindinlenebilmesi amacıyla dinlenme alanları yapılması gerekebilir. Görme engelliler için ise koridorlarda belirli aralıklarla işaretler

bulundurulmalıdır(Tozlu:2012,38) .Koridorların sağında ve solunda hareketi sınırlandırabilecek ve birey için tehlike oluşturabilecek saksı, heykel vb. malzemeler bulunmaması gerekir. Koridor dönüşlerinin U tasarımında gerçekleştirilmesi tercih edilmelidir (Tozlu:2012,39)Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunmalıdır (Davies ve Beasley,1994:61).Oda kapısından girildikten sonraki olması gereken koridor genişliği 90 cm alt sınır olmak itibariyle 120 cm olarak planlanmalıdır (Westcott, 2004:20).

### **2.13.2.7. Genel alanlardaki yürüyüş yolları**

Yaya kaldırımları üzerinde engellilerin rahat engellilerin bank, çiçeklik gibi eşyalar kaldırılmalı veya uygun mesafeye çekilmelidir. Çakıl veya gevşek parke taşlı döşemeler tehlike yaratabileceği için kullanılmamalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:15). Özellikle koridorlarda ve zeminde sürekliliği kesen kot farkı olmamalıdır. Mümkün olduğunca kot farkları en aza indirilmeli veya uygun yerlerde rampalar oluşturulmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1669).

### **2.13.2.8. Yeme-içme alanları**

Yeterli sayıda kafeterya, restoran, cafe ve sosyal alanlar, engelli insanların kullanımına uygun olanakları sunmalıdır. Kafeterya 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 menüler olmalıdır. Görme engelli alfabesi ile yazılmış menülerin bulunması en ideal olanıdır ancak görme engellilerin bu alfabeyi bilme oranının yüzde 15 olduğu düşünüldüğünde bu çok önemli olmamaktadır(Artar ve Karaacakoğlu,2003:7). Engelli bireylerin güvenliği açısından, masaların kenar ve köşeleri yuvarlatılmalıdır. Bu masaların en az %5'i tekerlekli sandalye kullanıcısının erişebileceği şekilde olmalıdır. Masaların arasındaki geçişler, restoran ve kafeterya girişiyle, oturma mekanıyla, dinlenme salonlarıyla ve self-servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır. Eğer, self-servis rafları yapılacaksa, bunların en az %50'si tekerlekli sandalyenin rahatça uzanabileceği bir mesafede olmalıdır. Barlarda ise bar görevlisinin bulunduğu zemin seviyesi düşürülebilir ya da oturma alanı yükseltilmiş bir platform üzerine yerleştirilebilir (Artar ve

Karabacakoglu, 2003: 18-22).Yemek yenen bölümlerde, otelde engelli bulunması halinde bir adet masanın rezerve edilmesine de önem verilmelidir (engelsizseyyah.com).

#### **2.13.2.8.1. Yemek servisleri**

Yemek servisleri engelli bireyler için uygun olmalıdır. Bardaklar engelli bireyin rahatlıkla tutabileceği şekilde olmalıdır. Menüler ise görme engelli bireylerin okuyabileceği şekilde olmalıdır; Braille alfabesi kullanılmalıdır (Baş,2012:75)

#### **2.13.2.8.2. Oturma yerleri özellikleri**

Tercihen kolluklu ve arka destekli koltukların yüksekliği 450 mm olmalıdır. Koltukların yanında tekerlekli sandalye için en az 750 mm alan bulunmalıdır(Baş,2012:75).

#### **2.13.2.9. Toplantı -konferans salonları**

Konferans mekânlarında tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için yeterli sayıda oturma yerleri ve işitsel problemleri olan misafirler için de bu alanda özel teçhizat bulundurulmalıdır. Engelli Asansörlerinde kabin içinde, yerden 850 mm-900 mm yükseklikte tutunma bantları olmalıdır. Kabin içinde zemini tutan ancak kıvrılarak hareketi engellemeyecek halı konulmalıdır. Telefon bulundurulmalıdır (Baş,2012:76).

Bir tekerlekli sandalye için ayrılan alan 900 x 1400 mm'den az olmamalıdır. Bu alanların, toplantı salonu boyunca dağıtılmış olması tercih edilmelidir(Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997). Salonlar, toplantı mekanları, danışma masaları ve diğer uygun mekanlarda indüksiyon devreleri kurulmalıdır. Bu düzenleme işitme engelliler ve topluluktaki diğer insanların da yararına olacaktır (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997). Binalarda girişler, telefonlar, tuvaletler, imzalama, asansörler, otopark imkanları, vb durumlarda uygulanan diğer özelliklerine ek olarak, yeterli oturma imkanı ile işitme engelli kişiler için cihazlar ve döngüler olmalıdır (Şen ve diğ.,2014:7).

#### **2.13.2.10. Rekreasyon alanlar**

Otel işletmeleri bireylerin başta konaklama olmak üzere kişinin kısmen yeme-içme ve eğlenme ihtiyaçlarının karşılandığı gerek yapısal özellikleri ile gerek hizmet sunduğu personeli ile uygar bir hizmet yapısına bürünmüş hizmet üniteleridir(Kozak, 2012:7 ). Otel



işletmelerinde müşteriler kapıdan girdikleri andan itibaren misafir olarak nitelendirilip kendilerini evlerindeki gibi rahat hissettirilmelidir. Engelli bireylerin kendilerini hiçbir ayrımcılığa maruz kalmaksızın diğer sağlıklı bireyler gibi eşit şartlarda hissetmeleri açısından her türlü yapısal ve hizmete ilişkin unsurların otel işletmeleri bünyesinde sağlanması son derece önem arz etmektedir(Bulgan,2014:47). Engelli misafirler de diğer misafirler gibi yeme-içme ihtiyaçları yanında, eğlenme ve sosyalleşme ihtiyaçları da konaklama işletmelerinden en iyi şekilde faydalanarak karşılamak istemektedirler.

#### **2.13.2.10.1. Havuz-güneşlenme yerleri**

Havuzlardaki en büyük sorun kullanıcıların havuza giriş ve çıkışlarında yaşanmaktadır. Sorunun en kolay çözümü havuz kenarı ile havuz içinde yatay ve düşey çalışabilen asansörler kurulmasıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1679). Havuzlarda asansör yoksa yüzme yelekleri bulundurulmalı ve özel olarak eğitilmiş personelin engellilere yardımcı olmaları sağlanmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu,2003:65).Güneşlenme yerlerinde şezlongların yüksekliğinin ve tekerlekli sandalyenin manevra alanının göz önünde bulundurulması beklenmektedir.

#### **2.13.2.10.2. Sauna-hamam**

Özellikle sauna ve hamamda zeminde gereksiz yükseltilerden kaçınılmalıdır. Tekerlekli sandalyenin manevra alanı kadar boş alanlar bırakılmalıdır(Mülayim ve Özşahin, 2011: 1679).

#### **2.13.2.10.3. Plaj**

Plajlarda engelli bireyler için de bir takım düzenlemelerin olması gerekmektedir. Bu düzenlemeler şu şekilde sıralanmaktadır (Bildir ve diğ. ,2014:149);

*'a)Her plajda erişim rampaları ve belde içerisinde en az bir Mavi Bayrak ödüllü plajda engelli tuvaleti bulunması gerekmektedir,*

*b)Engelli otoparkı zorunlu olup plajda uygun bir noktada en az birer tane şezlong ve şemsiye bulunmasında yarar görülmektedir,*

*c)Engelli olanakları için yönlendirmeler yapılmalıdır,*

d)Özellikle halk plajlarında engelliler için suya girebilme düzeneğinin oluşturulmasında yarar görülmektedir.

Otellere ait plajlarda ise engelli bireyler için “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik” de herhangi bir kesin hüküm olmamasına rağmen (Resmi Gazete, 2005), Alanya'nın üye konumunda bulunduğu ENAT (Avrupa Engelsiz Turizm Ağı), engelsiz işletme sınıflandırma formu yayınlamıştır. Belirtilen kriterler arasında ;

a)Tesisin bulunduğu bölgede ve yakın çevresinde, kamuya açık alanların(yol, kaldırım, park, kamu binaları) engellilerin rahatça kullanımına uygun hale getirilmiş olması,

b)Tesisin bulunduğu bölgede-şehirden tarihi ve turistik çekim noktalarında(şehir merkezi, tarihi yerler, doğal güzellikler, plaj gibi) engellilere yönelik yeterli düzenlemelerin bulunması,

c) Resort tesislerin plaja uzaklığı (özel plajı olan tesisler (3 puan) , plaja en fazla 250 metre mesafede olan tesisler (1 puan)

d)Tesisin bulunduğu bölgede yerel yönetimin engellilere yönelik gerekli hassasiyeti göstermesi, gerek hizmet gerekse fiziksel düzenlemelerle bunu hissettirmesi, “engelsiz turizmin” bilincinde olması (1-10 puan)

e)Tesisin bulunduğu bölgede, esnafın, yöre halkının engelsiz turizmin bilincinde olması (1-10 puan)

f)Engelli kullanımına uygun şezlong düzenlemesi (3 puan)

g)Engellilerin denize girmesi için özel düzenek bulunması (10 puan) ‘ ‘

Mavi bayrak uygulaması ise, Avrupa Çevre Eğitim Vakfı tarafından, denizin ve çevresinin temizliğini, doğal yapının korunarak planlı bir yapıyı çevreyi hedeflemek amacıyla kriterler geliştirmiştir. Bu kriterler içerisinde engellilerin kullanımına ilişkin yaptırımlarda bulunmaktadır (<http://herkesicinturizm.org>). Halk plajlarında ise Mavi Bayrak ödülü varsa belirtilen kriterlere uygun düzenlemelerin yapılması, böyle bir ödül mevcut değil ise yerel yönetimlerin gerekli düzenlemeleri yapması önerilmektedir(Bildir ve diğ. ,2014:150). Mavi bayrak 1 yıl süreyle verilmekte her yıl mavi bayrak alan kuruluşlar inceleme yapıp kriterleri karşılamayan bayraklar iptal edilmekte. Türkiye’ de ki Mavi Bayrak iş ve işlemlerini Avrupa Çevre Eğitim Vakfı adına Türkiye Çevre Eğitim

Vakfi yürütmektedir(<http://herkesicinturizm.org>).Plajların Mavi Bayrak alabilmesi için bazı kriterleri yerine getirmesi gerekmektedir. Bunların en önemlisi, bilindiği üzere deniz suyunun temizliğinin kontrolü ve korunmasıdır(Bildir ve diğ. ,2014:149).

Kırmızı bayrak uygulaması ise; İzmir Büyükşehir Belediyesince oluşturulmuştur. Kırmızı bayrak, Halka açık kamusal alanlara ve işletmelere Komisyonca belirlenmiş engellilerin kullanımına uygunluk kriterlerini yerine getiren işletmelere ve alanlara büyükşehir meclis kararıyla teşvik amaçlı verilmektedir (<http://herkesicinturizm.org>).

### **2.13.3. Engelli odalarında yapılması gereken düzenlemeler**

Hiçbir engel olmadan bir tekerlekli sandalyenin dönüş çapı 1500 m'dir(Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997). Konaklama tesislerinde, belirli sayıda oda yardımı gerek olmadan tekerlekli sandalyeli kişilerin kullanacağı şekilde düzenlenmiş erişilebilirlikte olmalıdır. Aynı şekilde görme ve işitsel engelli kişilerin ihtiyaçları olan cihaz tasarımına da dikkat edilmelidir (Şen ve diğ., 2014:7).

#### **2.13.3.1. Odanın konumu**

Hareket sınırlılığı olan konuklar için en ideal yer zemin katta bulunan odalardır. Engelliler için hazırlanan odalar asansörlere ve merkezi hizmetlere en yakın yerde konumlandırılmalıdır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003:25). Engelli odaları genellikle manzarasız giriş katlarında konumlandırılmaktadır. Bunların diğer katlara dağıtılması gerekmektedir (engelsizseyyah.com).

#### **2.13.3.2. Odalar**

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (2011/1)'in 5. Bölümünde Bedensel Engelliler Düzenlemelerine İlişkin Esaslar kısmında 20. madde kapsamında bedensel engellilerin bir otel işletmesinin odalarında rahatlıkla konaklayabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılması öngörülmektedir.

Bu düzenlemeleri içeren maddeler(Bulgan,2014:47-48-49):

- Odalar; engelli bireylerin odayı kullanırken zorluk yaşamayacağı nitelikte, standart büyüklükte ve durumdaki eşyalarla döşenmeli, sabit olmayan ve tehlike yaratacak köşeli eşyaların olmamasına özen gösterilmelidir.
- Odaların giriş kapılarının enleri en aşağı 85 cm olmalı ve kaygan zeminlerden kaçınılmalıdır.
- Odalardaki dolapların askı yüksekliği 140 cm'den fazla olmamalı ve dolapların sürgülü kapılarının bulunması dikkat edilmelidir. Bununla birlikte elektrik düğme ve prizleri 120 cm'den engin olmalı ve 40 cm'den yüksek olmalıdır.
- Yatak başucu merkezi aydınlatma düğmesi bulunacak şekilde dizayn edilmelidir.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ek olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılmalıdır.
- Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları bulunmalı ve banyo kapısı açılımı rahat hareket imkanı verecek şekilde olmalıdır.
- Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte eşik olması durumunda en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak konumlandırılmalıdır.
- Odalarda resepsiyonla bağlantı alarm sistemi veya telefon bulundurulmalıdır.
- Oda düzenlemeleri için öngörülen %1 oranının değerlendirilmesinde kusurlar dikkate alınmamalıdır.

### 2.13.3.3. Odanın fiziksel teçhizatı

Odalardaki dekorasyon harekete izin verecek şekilde olmalıdır. Örneğin askıların boyu ulaşılabilecek seviyede olmalıdır; yerden azami yüksekliği 1,37 cm olmalıdır(Baş, 2012:70-72).Odaların içinde taban yüzeyinde kot farkı olmamalıdır. Zeminlerde sürekliliği kesen yükselti ve kasislerden kaçınılmalıdır. Zeminde kalın ve tutucu halılar ve kaygan yüzeyler bulunmamalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2011:1673).Elektrik anahtarları ve kumanda düğmeleri tekerlekli sandalyeden kolayca ulaşılabilecek yükseklikte bulunmalıdır. Perdelerin kolayca açılıp kapanması için de perde kolları olmalıdır (Artar ve Karabacakoglu, 2003:25). Ayrıca oda içindeki diğer mobilyaların da kullanışlı olması önemlidir. Örneğin, dolap kapakları sürgülü ve dolaplar ayaksız yapılırsa dolapların kullanımı kolaylaştırılabilir. Yatağa rahat geçişi sağlamak amacı ile lift diye bilinen kaldıraçlar kullanılabileceği gibi duvara veya yatağa sabitlenmiş tutamaklar da olabilir

(Mülayim ve Özşahin, 2011:1674).Konaklama işletmelerinde en fazla vakit geçirilen bölüm olan odalarda kıyafet dolapları ve elektrik düğmeleri tekerlekli sandalyedeki kişinin oturma yüksekliği 90-140 cm aralığında olmalıdır(Westcott, 2004:20).Odalardaki diğer düzenlemeler aşağıda belirtildiği gibidir (Baş, 2012:70-72):

1. Kapıların giriş genişlikleri en fazla 800 mm olmalıdır,
2. Odalarda otel kurulumu ile ilgili detaylı bilgi veren dokümanlar olmalıdır,
3. Görme engelli olan bireyler için özel Braille alfabesi kullanılmalıdır,
4. Acil durumlar için özel kapı açma sistemleri kullanılmalıdır,
5. Banyo ve tuvalet tasarımı ise engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde olmalıdır. Banyo giriş yüksekliği yeterli yükseklikte olmalıdır .
6. Banyo zemini kaygan zemin olmamalıdır,
7. Banyolar engelli bireylerin tuvaletleri kullanabilmelerine olanak verecek şekilde olmalıdır.

#### **2.13.3.4. Yatak odası**

Yatak odasında bulunan tüm dokümanlardaki yazılar engellilerin anlayabileceği şekilde kalın ve büyük puntolu olmalıdır. Yine burada da zıt renklerden yararlanılarak görüş zorluğu çeken bireylere yardımcı olunmalıdır. Örneğin; kapının rengi ile kapı kolu farklı renklerde olmalıdır. Odalar engellinin rahatça manevra yapabileceği şekilde planlanmalı ve odalarda engellinin hareketini kısıtlayacak eşyalar bulundurulmamalı. Bu eşyalar sivri köşeli ve engellinin zarar görebileceği türden eşyalar olmamalıdır (Şahin ve Erkal ,s.7-8). Ayrıca; kaymayan yapıda bir zemin kullanılmalı, zemindeki halı kaygan ve yumuşak olmamalıdır. Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 120 cm, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir. Merkezi aydınlatma düğmesi yatağın başucu kısmında engellinin rahat erişebileceği şekilde olmalıdır. Kapılarda görme engelliler düşünülerek kapı kolu hizasında kabartma şeklinde odaları tanımayı sağlayacak harf ve rakamlar bulunmalıdır. Oda kapılarında görme engellilerin kolaylıkla anlayabileceği türden numaralar bulunmalıdır. Bu numaralar helvetica veya benzeri biçimdeki kolayca okunan bir yazı karakterinde olmalı, italik biçimde yazılmamalıdır. Yazı

karakterlerinin asgari boyutu 1,5 cm olmalıdır. Yazılar kapı kolunun bulunduğu kenarda ve zeminde 140 cm ile 180 cm arasında bir yüksekliğe sahip olmalıdır (OFD,2004:53).

Yatağın kenarları karyola kenarlarını bir miktar taşmalıdır (Karamehmetoğlu 2006). Yatak odasında dolaplar erişilebilir bir alan üzerinde yer almalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin giyinme dolabında rahatça ulaşabileceği yükseklik 112 cm olarak belirtilmektedir. Tekerlekli sandalyenin önden yaklaşabilmesi için gereken alan ise 40 cm olmalıdır (TSE,1991:54).

### 2.13.3.5. Tuvalet

İşhanı, büro, çarşı, pasaj, mağaza gibi binalarla, otel ve benzerlerinde en çok 25 kişiye; sinema, tiyatro gibi umumi binalarda ise en çok 50 kişiye, en az 1 kadın ve 1 erkek ve engelliler için de en az 1 kadın, 1 erkek olmak üzere standardına uygun tuvalet, pisuar ve lavabo yapılması gereklidir (Engelliler İçin Evrensel Standartlar Kılavuzu, s.115).

Bu alanlarda seramik ya da porselen, el yıkama yerleri için paslanmaz çelik tercih edilir; alt yüzey yanmaya karşı korunmalıdır. Tuvalet oturakları sağlam ve klozet rezervuarının bir kanala yerleştirildiği durumlarda klozetin arkasında bir destek olmalıdır. Bastonlar için askı kancaları bulunmalıdır. Tekerlekli sandalye tasarımlarında bir ayna ve raf olması uygun olacaktır(Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997).

Tekerlekli sandalyenin rahatça dönebileceği temiz bir alan bırakılmalıdır. Her ünitenin klozet lavabo duş teknesi alanı vb.. önünde bırakılması gereken temiz alan birbiri ile çakışabilmektedir. Tıbbi müdahale dolabı varsa zeminden yüksekliği 112 cm den fazla olmalıdır(Yılmaz ve Koca , 2013:60).

Klozete geçişlerde yatay ve düşey olarak tasarlanmış tutunma barları yer almalıdır (Artar ve Karabacakoğlu,2003:40). Tuvalet bölmesini kullanacak engelli bireyin her iki elinin kullanımına elverişli şekilde tasarlanmış olması önemlidir. Taharet muslukları kumandalı ya da otomatik olmalıdır. (Mülayim ve Özşahin, 2011:1677). Tuvaletler genel hatları ile giriş ve çıkışı kolaylaştırmalı ve fiziksel engelli vatandaşların kullanımına uygun olmalıdır. Tuvaletlerde bulunan lavobaların yerden yüksekliğinin 86 cm olması ve önden tekerlekli sandalyedeki bireyin yaklaşması için 76x122 cm'lik döşeme alanı bulunması gerekmektedir. Lavoba diz altına düzgün girebilmesi için 68,5 cm'lik boşluk olması

gerekmektedir. Tuvaletlerde bulunan aynaların yerden yüksekliği 101 cm olmalıdır. Engelli tuvaletlerinde özellikle fiziksel engelli bireyler açısından tutunma barlarının bulunması önem taşımaktadır (Davies ve Beasley,1991:10;Ketboğa,2016:29).Engelli tuvaletlerinde özellikle fiziksel engelli bireyler açısından tutunma barlarının bulunması önem taşımaktadır. Tutunma barlarında genişlik ya da çap 32 mm-38 mm olmalıdır. Tutunma barları duvara sabitlenmemiş durumda ise, duvarla bar arasında 38 mm mesafe bulunmalıdır(TSE,1991:9).

#### **2.13.3.5.1. Klozetler**

Klozetin yüksekliği en az 45 cm olmalı ve klozet yüksekliği için en uygun yükseklik ise 50cm'dir. (Westcott, 2004:18). Tuvalet kağıtlığı yüksekliği yerden 38-122 cm aralığında klozetin bitiş ucundan 18-23 cm uzakta olmalıdır. Klozet tutamakları zeminden 80-95 cm yükseklikte olmalıdır. Taharet muslukları kolay açılıp kapanabilen özellikte ve uzanma mesafesi içerisinde bulunmalıdır (Yılmaz ve Koca , 2013:61).

Klozetlerde hareket alanı her iki elin yaklaşımına göre tasarlanmalıdır. Bir yanı açık sabit ünitelerde klozetin duvara uzaklığı orta akstan 40,5-45,5 cm olmalıdır. İki yanı kapalı ve önden yaklaşımlarda klozetin orta aksi ve duvar arasındaki mesafe 43-48,5 cm olmalıdır. Klozet yanında bırakılması gereken boşluk ile beraber 142x 152,5 cmlik bir alana oturmalıdır. Bu alana lavabo gelmesi düşünülüyor ise lavabo klozet orta aksından 45,5 cm sonra başlamalı alan ölçüleri ise 168x152,5 cm olmalıdır (Yılmaz ve Koca , 2013:62)

#### **2.13.3.5.2. Pisuarlar**

Duvara monte ve bölme içi olarak iki çeşitte yapılabilmektedir. Duvara monte tipi için yükseklik en fazla 45cm yaklaşım için pisuar önünde 76x122 cm temiz alan olmalıdır. Bölme içi pisuar yüksekliği ise 85x95 cm aralığında olmalıdır. Temiz alanlar ulaşılabilir yol ile kesişebilir veya üst üste gelebilmektedir. (Yılmaz ve Koca , 2013:63)

#### **2.13.3.6. Banyo**

Banyo ve tuvalet kapısının dış koridora doğru açılması gerekir. Banyo, engelli turistlerin tekerlekli sandalye ile rahatça hareket edebilecekleri ve rahat olabilecekleri şekilde tasarlanmalıdır. Küvet; hareket kabiliyetine engel olmayacak şekilde, küvetin içine girip çıkarken ve üzerindeki oturağa otururken engeli turiste zorluk çıkarmayacak şekilde olmalıdır. (Mülayim ve Özşahin, 2011:1678). Duş perdesi tamamen kapatacak şekilde yere

kadar olmalı ve duş kabınınin içinde kalmalıdır. Duş; değişken yükseklikli ve takılıp çıkarılabilir olmalı, esnek bir hortuma bağlı bulunmalıdır. (Ulaşılabilirlik Kılavuzu,1997).

**Tablo 17:** Geçici Konaklama Mekanlarında Ulaşılabilir Oda ve Ulaşılabilir Banyolu Oda Adedi (TS 9111)

Toplam Oda Adedi	Ulaşılabilir Oda Adedi	Ulaşılabilir Banyolu Oda Adedi (Yeni Yapılarda)	Ulaşılabilir Banyolu Oda Adedi (Tadilatlarda)
1-25	1	1	
26-50	2	2	
51-75	3	3	1
76-100	4	4	1
101-150	5	5	2
151-200	6	6	2
201-300	7	7	3
301-400	8	8	4
401-500	9	9	4+ 400 üzeri her 100 oda için 1 adet
501-1000	Toplamın %2'si	Tamamı	4+ 400 üzeri her 100 oda için 1 adet
1001+	20 artı 1000 üzeri her 100 oda için 1 adet	Tamamı	4+ 400 üzeri her 100 oda için 1 adet

**Kaynak:** Engelliler İçin Evrensel Standart Kılavuzu, s.155

Banyoda bulunan duş teknesi döşemesinin çok az eğimli olması gerekmektedir. Duşların bulunduğu bölümlerde, duşlardan en az bir tanesinin tekerlekli sandalye kullanıcıları tarafından kullanılabilir olması gerekmektedir(Altınok ve Kars 2010:117).Banyoda sabunluk ve banyo/tuvalet malzemeleri için raf bulunması da önemlidir(Tozlu:2012,40).

### 2.13.3.6.1. Duşlar

Engelli bireyler için küvet yerine eşiksiz duş daha uygun bir seçenek olacaktır. Duş hangi çeşit olursa olsun tutmaçlı olmalı ve tutamak yüksekliği de 84-91,5 cm aralığında olmalıdır. Kullanıcının kendini içeri doğru çektiği duş tipleri en az 91,5x 91,5 cm



boyutlarında içerde bir oturak ve duş önünde 91,5 x 122 cm lik bir alan olacak şekilde tasarlanmalıdır. Tutamaklar kontrol duvarında boyu boyunca ve arka duvarda 45,5 cm uzunlukta devam etmelidir(Yılmaz ve Koca , 2013: 66 ).Duş bölmesinde bulunan oturak, banyo zemini üzerinde 450 mm yükseklikte bulunmalı; oturak genişliğinin ise hareket kolaylığı sağlayabilmesi açısından 550 mm civarında olması tercih edilmelidir. Banyonun içinde menteşeli bir oturağa ulaşmanın kolay olmadığı durumlarda, duş kabininin boyutları girişten arka duvara 1600 mm, diğer yönde 1400 mm olarak tasarlanmalıdır. Duşun değişken yükseklikli olması ve esnek bir hortuma başlı bulunması ve katlanabilir özellikte olması kolaylık sağlayabilir(Tozlu:2012,40 ;Yılmaz ve Koca , 2013:67).Duş içindeki oturaklar dikdörtgen ya da L şeklinde olabilmektedir. Her iki şekilde de oturak ile giriş yanı duvarı arasında maksimum 7,5 cm lik mesafe bulunmalıdır. Oturak uzun kenarı ve duvar arası mesafe 6,4 cm, oturak kısa kenarı ve duvar arası mesafe maksimum 3,8 cm olmalıdır. Bu Her iki oturak için de geçerlidir (Yılmaz ve Koca , 2013:67). Her dairede bir küvet veya bir duş tekerlekli sandalyeye bağımlı kişiler tarafından ulaşılabilir konumda olmalıdır. Elle veya sabit olarak kullanılan duşun baş süzgecinin en az 1525 mm uzunluğunda bir hortumu olmalıdır. Yüksekliği ayarlanabilir duş, düşey bir çubuk üzerine ve kullanıldığında tutunma bantlarının kullanımına engel olmayacak şekilde yerleştirilmelidir. Suyun sıcaklığı termostatla kontrol altında tutulmalıdır. Duş, tekerlekli sandalye ile girilebilecek şekilde, en fazla %2 eğimli, çıkıntısız ve eşiksiz olarak tasarlanmalıdır( Altınok ve Kars, 2010:116).

#### **2.13.3.6.2. Lavabolar ve aynalar**

Lavabonun yüksekliği tekerlekli sandalyenin altına girebileceği de hesap edilerek belirlenmeli ve en az 70 cm olmalıdır (Westcott, 2004:14).Lavaboların önünde yaklaşım için 76x122 cm boş bir alan bulunmalıdır. En fazla 49 cm derinliğe kadar lavabo altına girilebilmelidir. Hiçbir şekilde sıcaqsu ve gider boruları ile temas olmayacak şekilde tasarlanmalıdır. Armatürler itme tipi yada otomatik olarak tercih edilmelidir. Lavabo üzerinde bulunan aynaya eğim verilmeli ve bu ayna eğimli şekilde lavabo üzerine yerleştirilmelidir Aynalar lavabo üzerine yerleştirilecek ise alt kotu zeminden en fazla 101,5 cm lavabo olmadan yerleştirilecek ise zeminden en fazla 90 cm yükseklikte olmalıdır. Ayna açısı öne doğru %10-15 eğim yapacak şekilde ayarlanmış olmalıdır(Yılmaz ve Koca, 2013:64).

### 2.13.3.7. İşaretler, bilgilendirme ve tabelalar

Asansörlerdeki kontrol panelleri üzerinde, otellerde odaların oda numaralarında, umumi tuvaletlerin kapılarında ve buna benzer yerlerde işaretler kabartmalı ve Braille alfabesi kullanılarak sağlanmalıdır. Kabartmalı hissedilebilir bilgilendirme panolarının yerden yüksekliğinin 1,2 m-1,6 m arasında olması önerilir. Daha düşük bir yükseklikte bulunan hissedilebilir bilgilendirme işaretleri, eğimli olarak monte edilmelidir (tercihen 20° - 30°, maksimum 45°). 1,5 cm-5,5 cm büyüklüğünde ve 0,1 cm- 0,15 cm arasında kabartma yüksekliğine sahip harfler tercih edilmektedir. Hissedilebilir işaretlerde ok kullanıldığında, Braille okuyucuları için küçük bir ok sağlanmalıdır. Braille, yükseltilmiş, kubbeli ve elle dokunulması rahat olmalı, metnin alt tarafından 8 mm aşağıya yerleştirilmeli ve sola yanaşık olmalıdır (Engelliler İçin Evrensel Standartlar Kılavuzu, s.140).

Özetlemek gerekirse Alanyazın incelendiğinde, levhaların ve işaretlendirmelerin özellikleri aşağıdaki gibi olmalıdır(Dünya Engelliler Vakfı; Mimarlar Odası, 2015:51; Artar ve Karaacakoğlu,2003:9):

- Engellilerin hayatını kolaylaştıracak olan işaretlerin bina girişlerinde, asansörlerde, lavabolarda, otoparklarda, binalarda özel servis olanaklarının bulunduğu yerlerde olması engellilere büyük kolaylık sağlayacaktır. Ancak bu işaretlerin açık ve net ifadeler içermesine dikkat edilmeli, işaretler ışıklandırılmalı veya fosforlu bir malzeme ile belirginleştirilmeli, kabartmalı yazılmalı ve dokunulabilir yükseklikte olmalıdır.
- İşaretlerde uluslararası semboller kullanılmalıdır. İşaret olmadığında, açık ve net ifadelerle durumu anlatan bilgi verilmelidir.
- Uluslararası standartlarda; emniyet ve güvenlik için yeşil/beyaz, uyarı ve tehlike riski için sarı/siyah, yasaklama, durma, tehlike ve acil durumları bildirmek için kırmızı/beyaz, bilgilendirme için mavi/beyaz renkler belirlenmiştir
- Görme engellilere yönelik dokunsal okuma için kabartmalı levhalar ve az gören kişiler için de iri puntolu yazı karakteriyle yazılmış levhalar kullanılmalıdır.

### 2.13.3.7.1. Engellilerde yangın emniyetleri

Bina tasarımında, sadece engellilerin binaya girişi ve kullanımı değil, acil durum halinde binanın boşaltılması çok önemlidir.

Bazı tasarım özellikleri, engelli bireylerin kaçışına yardımcı olur(Mimarlar Odası, 2015:49):

**Erken uyarı :** Binaların yangın alarm sistemi ile bağlantı kurularak, sistemin yanıp sönen bir ışık ve titreşimli bir çağrı cihazı, işitme engelli bireylerin tehlike durumundan haberdar olmalarını sağlar.

**Zemindeki değişiklikler:** Zemindeki değişimler yangın çıkışını, rampayı belirgin hale getirir. Rampa kaymaz olmalıdır, sahanlık ile başlamalıdır ve iki tarafta korkuluğu olmalıdır.

### 2.13.3.8. Personel

Ulaşılabilirlik sadece fiziksel engellerin ortadan kaldırımı değil aynı zamanda ürün ve hizmete yönelik gereken bilgilendirmenin yazılı ve görsel araçlar ile engelli bireylere ulaşımını da kapsamaktadır. Personelin gerektiğinde işaret dilini kullanabilmesi, engelli bireyler ile iletişimin nasıl kurulacağına dair eğitim alması da ulaşılabilirliğin konusu içindedir(Baş, 2012:51)

Turizm işletmelerinde engelli bireylerle ve turizmle ilgili görev yapan personelin bedensel, görme ve işitme engelli personelin sorunlarını anlayıp; doğru değerlendirebilecek bir biçimde eğitim alması ve yardımcı olması gerekmektedir. Konaklama işletmelerindeki personelin aşağıdaki maddelere uyması beklenmektedir (Ketboğa2016:38;Atak,2008:18;Artar ve Karabacakoğlu, 2003:31-32):

- Çalışanlar engelli misafirlere yönelik doğru hizmet sunulması açısından gereken eğitimi almalıdır.
- Personel sunulacak hizmet ve imkanlarla ilgili olarak engelli misafirlere gerekli bilgi verebilecek ve doğru bilgi aktaracak nitelikte olmalıdır.
- Güvenlik görevlileri ya da güvenlikten sorumlu personel acil durumlarda gerekli önlemleri almalı ve engelli misafirlerin oda numaralarının listesine sahip olmalıdır.

- Tüm personel vardiya değişimlerinde engelli misafirlerin varlığından haberdar olmalıdır.
- Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel, tüm engel gruplarının özellikle de tekerlekli sandalyeli, görme ve işitme engelli kişilerin ihtiyaçlarını, problemlerini algılayabilecek, sunacağı hizmet ve imkanlarla ilgili engelli misafirlere bilgi verebilecek ve onlara gereken yardımı verebilecek şekilde eğitilmelidir.
- Önbüro ve gece personelinin de engelli misafirlerin varlığından haberdar edilmesi gerekmektedir.
- Personel bina planı hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

#### **2.13.3.9. Ücretlendirme**

Bir takım hizmetlerin yapılması ve sağlanması işletmeye ek masraflar getirebilir ancak engelli bireylerden bu bağlamda ek ücret talep edilmesi doğru değildir (Ketboğa2016:30; Artar ve Karaacakoğlu,2003:9). Son olarak bilhassa tekerlekli sandalye kullanan misafirlere belli oranda indirim yapılması düşünülmesi gereken bir konudur(engelsizseyyah.com).

### 3. YÖNTEM

#### 3.1. Çalışmanın Evreni ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Adana ilinde bulunan engelli bireylere yönelik çalışmalar düzenleyen sivil toplum kuruluşuna üye ve otel işletmelerinde konaklayan engelli misafirler oluşturmaktadır. Adana’da engellilere hizmet veren toplam 159 sivil toplum kuruluşu bulunmaktadır. Araştırmada ulaşılabildiği ölçüde engelli misafir ile anket yapılmak üzere ilgili sivil toplum kuruluşları ziyaret edilmiş, basılı anket formları ve internet üzerinden oluşturulan anket linki<sup>1</sup> mail olarak verilmiştir.

ÖZVERİ verilerine göre, kayıtlı engelli sağlık rapor bilgisi ve adresi bilinen 46.788 engelli Adana’da yaşamaktadır(Tablo.7). Bu rakam araştırmanın anakütlesini oluşturmaktadır. Ancak bu kayıtlı bireylerin ne kadarının sivil toplum kuruluşlarına üye olduğu bilinmemektedir.

312 kişi üzerinde gerçekleştirilen bu çalışmada, engelli bireylerin ihtiyaçlarını algılamaya, anlamaya ve karşılaştıkları sorunları gözlemleyip bireylerin turizme katılmalarını artırmanın yolu belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmaya katılan engellilerin tesadüfi bir şekilde olduğu varsayılmış ve ankete katılan engelli bireyler tesadüfi olarak belirlenmiştir. Dolayısıyla araştırmadaki örneklem tesadüfi bir örneklem olarak değerlendirilmiştir.

Anketler, engellilere hizmet aldıkları ve üye oldukları kurum yetkilileri tarafından, yüz yüze ve refakatçiler yardımıyla uygulanmıştır. Anketler çoğunlukla mail olarak internet üzerinden ulaştırılmış ve dönüşleri sağlanmıştır. Yapılan incelemeler sonucunda, 19 adet anket formunun eksik doldurulması sebebiyle bu anketler geçersiz sayılmış, 26 adet anket formu ise sivil toplum kuruluşuna üye olmayan engelli bireyler tarafından doldurulduğu **için analizlere dahil edilmemiş**, fakat bu bireylerin neden sivil toplum kuruluşlarına üye olmadıkları **ayrıca** 26 engelli birey üzerinden incelenmiştir. Bu çalışmada toplam 312 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

<sup>1</sup>[https://docs.google.com/forms/d/1Vw9OrN96KjLo151bpfCgDQla5oAeNDw2umsn8zaE4rM/edit?usp=forms\\_home](https://docs.google.com/forms/d/1Vw9OrN96KjLo151bpfCgDQla5oAeNDw2umsn8zaE4rM/edit?usp=forms_home)

### 3.2. Veri Toplama Teknikleri

Araştırmanın amacına uygun olarak nicel (kantitatif) araştırma yönetimi kullanılmıştır.

Araştırmada verilerin toplanmasında iki boyut göz önünde bulundurulacaktır.

- Kuramsal Boyut
- Uygulama Boyutu.

Araştırmanın kuramsal boyutunu oluşturmak amacıyla, konuyla ilgili yerli ve yabancı kaynaklar taranmış olup, literatür çalışması yapılmıştır.

Uygulama boyutunda ise anket çalışması yapılacaktır. Anket tekniği olarak yüz yüze anket yöntemi kullanılacaktır. (gerekli görüldüğü yerlerde e-mail anket yöntemiyle gerçekleştirilecektir.) Sonuçlar istatistiki yöntemlerle irdelenecek ve değerlendirilecektir.

Veri toplama işlemi 2016 Mart- 2017 Ekim tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Veri toplama işlemi Adana Kent Konseyi Engelli Meclisi çalışanları ve üyelerinin büyük yardımıyla sivil toplum kuruluşlarına bizzat gidilerek anket formlarının doldurulması yoluyla ve internet üzerinden oluşturulan anket formu üzerinden gerçekleştirilmiştir. Anket formları uygulanırken katılımcıların hiçbir özel bilgilerine ulaşılmayacağı ve katılımcının isimlerinin gizli tutulacağı garanti edilerek sorulara rahatlıkla ve objektif bir şekilde cevaplamaları sağlanmıştır.

Bu çalışma için yerli ve yabancı alan yazın taraması yapılmış ve bu araştırma için en uygun veri toplama tekniğinin anket olduğu sonucuna varılmıştır. Verilerin toplanması için 3 bölümden, beş sayfadan oluşan bir form oluşturulmuştur.

Alan yazın taraması sonrasında, anketin ikinci bölümünde, “konaklama işletmesinde tatil yapmış katılımcıların en son konaklamış oldukları işletmenin çeşitli bölümlerinin ve özelliklerinin uygunluğunu” ölçmek amacıyla Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Aydoğdu, Pamukçu ve Yaşarsoy, 2015; Ketboğa, 2016; Öztürk ve Yaylı, 2006; Coşkun, 2010; Öztürk vd., 2008 ve Karacaoğlu, 2012 araştırmalarından faydalanılmış, bu çalışmalarda yer alan bölüm ve özelliklerden yararlanılarak anket formu oluşturulup eklemeler yapılmıştır.

Soru formunun üçüncü bölümünde yer alan “bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine” ait ifadeler oluşturulurken, Karacaoğlu,2012; Darcy ve Daruwalla, 1999; Karacaoğlu, 2012 ; Artar ve Karabacakoğlu, 2003; Guerra, 2003; Shaw ve Coles, 2004; Öztürk ve Yaylı, 2006; Öztürk vd., 2008; TURSAB AR-GE Raporu, 2008; ENAT, 2010; Buhalis ve Michopoulou, 2010 ve Darcy vd., 2010 ; çalışmalarından yararlanılmıştır.

### 3.3. Veri Analizi

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerini ve işletmelerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu ölçmek için araştırmaya katılan Adana ilinde yaşayan ve sivil toplum kuruluşuna üye engellileri kapsayan 312 engelli bireye uygulanan anketlerin verileri sosyal bilimlerde veri analizi için kullanılan SPSS 22.0 paket programına yüklenerek güvenilirlik analizi, frekans analizi, descriptive analizi ve T ve F testleri yapılmıştır.

### 3.4. Hipotezler

**Tablo 18:** Hipotezler

No:	Hipotezler
1	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>engel türüne</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
2	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>cinsiyete göre</b> istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
3	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>yaşa</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
4	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>öğrenim düzeyine</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.

5	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>medeni duruma</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
6	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>çalışma durumuna</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
7	Engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti ve algıları (memnuniyet düzeyleri) <b>gelir durumuna</b> göre istatistik olarak anlamlı bir fark göstermektedir.
8	<b>Ortopedik</b> engelli bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark vardır.
9	<b>Görme engelli</b> bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
10	<b>Konuşma ve dil</b> engelli bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
11	<b>Zihinsel</b> engelli bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
12	<b>İşitme</b> engelli bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
13	<b>Diğer</b> engelli bireylerin kaldıkları <b>konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri</b> arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
14	<b>Ortopedik ve görme</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
15	<b>Ortopedik ve işitme</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.



16	<b>Ortopedik ve zihinsel</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
17	<b>Ortopedik ve dil konuşma</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
18	<b>Görme ve işitsel engelli</b> bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
19	<b>Görme ve zihinsel</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
20	<b>Görme ve dil konuşma</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
21	<b>İşitsel ve zihinsel</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
22	<b>İşitsel ve konuşma dil</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
23	<b>Zihinsel ve dil konuşma</b> engelli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerinin rahatlığına yönelik beklenti ve algıları arasında istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
24	Engellilerin turizm hareketlerine <b>katılım sıklıkları ile ekonomik durumları</b> arasında anlamlı bir ilişki vardır.
25	Engellilerin konaklama işletmelerinden <b>beklentileri ile konakladıkları işletmelerin bölüm ve özelliklerinin bedensel engelliler açısından uygunluğu arasında</b> anlamlı bir ilişki vardır.

26	Engellilerin <b>demografik özellikleri ile turizm hareketlerine katılıp katılmamaları arasında</b> istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.
27	Engellilerin <b>demografik özellikleri ile konaklama işletmelerinde sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet saptamaları arasında</b> istatistik olarak anlamlı fark bulunmaktadır.

### 3.5. Araştırmanın Yöntemi

Çalışmanın anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümdeki sorular, çalışmanın değerlendirilme aşamasında kullanılmak üzere, ankete katılan engelli bireylerin demografik özelliklerini belirleyen soruları oluşturmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümü, engelli bireylerin en son konaklamış oldukları işletmenin bölüm, departman ve özelliklerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunun değerlendirmesi belirleyen 26, üçüncü bölümü ise engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerinin değerlendirilmesi amacıyla cevaplanması gereken 12 soruyu içermektedir.

Anket formunda yer alan ölçekler, beşli Likert ölçeği tarzında hazırlanmış olup, ikinci bölümde yer alan “en son konaklamış olduğunuz işletmenin bölüm, departman ve özelliklerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu” değerlendirmesi “1-Tamamen Uygundu”, “2- Uygundu”, “3- Kararsızım”, “4- Uygun Değildi”, “5- Kesinlikle Uygun Değildi” şeklinde düzenlenmiş, anket formunun üçüncü bölümünde yer alan “engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin ifadeler” değerlendirilmesi ise “1-Tamamen Katılıyorum”, “2- Katılıyorum”, “3- Kararsızım”, “4-Katılmıyorum”, “5- Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde düzenlenmiştir. Ölçeklere verilen yanıtlar 1 ile 5 arasında yer aldığından ankete katılan bireylerin çeşitli özelliklerine göre ölçeğe verdiği cevaplar arasında farklılıklar araştırılırken verilen cevaplar skor olarak düşünülmüştür.

### 3.6. Kullanılan Analiz Yöntemleri

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerinin ve işletmelerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu ölçmek için 312 engelli bireye uygulanan anketlerin verileri SPSS 22.0 paket programına yüklenerek analizleri yapılmıştır.

5’li likertten oluşan ölçeklerin analiz yapmaya uygun olup olmadığı, örneklem hacminin yeterli olup olmadığı ve verilerin rastgele dağıldığının tespiti için Güvenilirlik Analizi kullanılmıştır. Güvenilirlik analizi ölçmede kullanılan testlerin, anketlerin ya da ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek üzere geliştirilmiş bir yöntemdir. Cronbach’s Alpha ( $\alpha$ ) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır.

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilir
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir

Anketteki her soruya verilen yanıtın dağılımını hesaplamak için Frekans analizi, likert tipi soruların ortalama değerlerini göstermek için ise Descriptive Analizi uygulanmıştır.

Ölçeklerin araştırmaya katılanların demografik bilgilerine göre farklılık gösterip göstermediği T ve F testleri ile test edilmiştir. T ve F testleri uygulanmadan önce hipotezler kurulmuş daha sonra hipotezlere uygun olan testler ile hipotez sonuçları yorumlanmıştır.

T (Student) testi, iki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak amacıyla kullanılır. T testi, bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirler. T testi için sıfır hipotezi ve alternatif hipotezi aşağıdaki gibidir.

**H<sub>0</sub>** : İki grubun ortalamaları arasında anlamlı fark yoktur.

**H<sub>A</sub>** : İki grubun ortalamaları arasında anlamlı fark vardır.

Eğer ikiden fazla grubun ortalamaları karşılaştırılacak ise F (Varyans) Testi uygulanır. İki den fazla grubun ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test eden F testinin hipotezi aşağıdaki gibidir.

**H<sub>0</sub>** :  $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \dots = \mu_N$  Yani ortalamalar arasında fark yoktur.

**H<sub>A</sub>** : Ortalamalardan en az ikisi arasında anlamlı fark vardır.

%95 güven düzeyinde yani  $\alpha = 0,05$  anlamlılık ile test edilen F ve T testine göre anlamlılık sütununda bulunan değer  $p < 0,05$  ise  $H_0$  hipotezi red edilir. Aksi durumda  $p > 0,05$  ise  $H_0$  hipotezi kabul edilir.

Yukarıda belirtilen analizler aşağıda tablolar ve grafikler ile gösterilip test sonuçları yorumlanmıştır.



#### 4. BULGULAR VE YORUM

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilerini, konaklama işletmelerinin engelliler açısından uygunluğunu değerlendirmek amacıyla 312 engelli bireye yapılan anketlerden elde edilen verilerin analizleri ve bu analizlerden elde edilen bulgular 'Bulgular ve yorum' bölümü adı altında yer almaktadır.

##### 4.1. Güvenilirlik Analizi

**Tablo 19:**Güvenilirlik Analizi

Ölçek	Cronbach's	Madde
	Alpha	Sayısı
İşletmelerin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	0,963	26
İşletmelerden Beklentiler	0,897	12

Tablo 19.'a göre, işletmelerin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ölçeği için güvenilirlik katsayısı 0,963 yani yüksek derecede güvenilir, işletmelerden beklentiler ölçeği için güvenilirlik katsayısı 0,897 yani yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Bu değerlere göre iki ölçek analiz yapmak için uygun bulunmuştur.

##### 4.2. Araştırmaya Katılan Engellilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

**Tablo 20:** Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Kişi Sayısı	Oran (%)
Kadın	128	41,0
Erkek	184	59,0
Toplam	312	100,0

Cinsiyet dağılımı incelendiğinde araştırmaya katılan toplam 312 engelli bireyden, 128 katılımcıyla %41'ini kadınlar oluştururken, 184 katılımcıyla %59'unu erkekler oluşturmaktadır (Tablo.20).

**Tablo 21:** Yaş Dağılımı

Yaş	Kişi Sayısı	Oran (%)
25 yaş ve altı	56	17,9
26-30 arası	74	23,7
31-35 arası	72	23,1
36-40 arası	44	14,1
41-45 arası	36	11,5
46 ve üstü	30	9,6
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan 312 engelli bireyin yaş dağılımına bakıldığında 56 katılımcının (%17,9) 25 yaş ve altında, 74 katılımcının (%23,7) 26-30 yaş arası, 72 katılımcının (%23,1) 31-35 yaş arası, 44 katılımcının (%14,1) 36-40 yaş arası, 36 katılımcının (%11,5) 41-45 yaş arasında ve son olarak 30 katılımcının (%9,6) da 46 yaş ve üzerinde olduğu görülmektedir. Ankete katılan engelli bireylerin yaş dağılımı incelendiğinde en yüksek oranı 74 katılımcı %23,7'lik oranla 26-30 yaş arası engelli bireylerin oluşturduğu görülmektedir. En düşük oranın ise 30 katılımcı, %9,6'lık oranla 46 yaş ve üzeri engelli bireylere ait olduğu görülmektedir (Tablo.21).

**Tablo 22:** Medeni Durum Dağılımı

Medeni Durum	Kişi Sayısı	Oran (%)
Evli	84	26,9
Bekar	172	55,1
Ayrı Yaşıyor	13	4,2
Dul	24	7,7
Boşanmış	19	6,1
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan 312 engelli bireyin medeni durum dağılımına bakıldığında; 84 katılımcının (%26,9) evli, 172 katılımcının (%55,1) bekar, 13 katılımcının (%4,2) ayrı yaşamakta, 24 katılımcının (%7,7) dul ve son olarak da 19 katılımcının (%6,1) boşanmış olduğu görülmektedir. Ankete katılan engelli bireylerin medeni durum dağılımı incelendiğinde en yüksek oranının 172 katılımcı %55,1'lik oranla bekar bireylerin oluşturduğu gözlemlenmektedir. En düşük oranın ise 13 katılımcı, %4,2'lik oranla eşinden ayrı yaşayan bireylere ait olduğu görülmektedir (Tablo.22).

**Tablo 23:** Eğitim Durumu Dağılımı

Eğitim Durumu	Kişi Sayısı	Oran (%)
İlköğretim ve dengi	53	17,0
Lise	134	42,9
Meslek Yüksekokulu	23	7,4
Yüksekokul	22	7,1
Fakülte	62	19,9
Lisansüstü	18	5,8
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan 312 engelli bireyin eğitim durumuna göre dağılımı; 53 katılımcı (%17) ilköğretim ve dengi, 134 katılımcı (%42,9) lise, 23 katılımcı (%7,4) ile meslek yüksekokulu, 22 katılımcı (%7,1) yüksekokul, 62 katılımcı (%19,9) fakülte mezunu ve son olarak 18 katılımcı (%5,8) lisansüstü şeklindedir. Ankete katılan engelli bireylerin eğitim durumu incelendiğinde en yüksek orana 134 katılımcı ile %42,9'luk oranla lise mezunu olanların sahip olduğu görülmektedir. En düşük oranın ise 18 katılımcı, %5,8'lik oranla lisansüstü eğitim mezunu bireylere ait olduğu görülmektedir (Tablo.23).

**Tablo 24:** Çalışma Durumu Dağılımı

Çalışma Durumu	Kişi Sayısı	Oran (%)
Çalışacak durumda değil	23	7,4
Serbest	41	13,1

Esnaf	15	4,8
İşsiz	46	14,7
Öğrenci	31	9,9
Ev hanımı	37	11,9
Emekli	29	9,3
Memur	59	18,9
Diğer	31	9,9
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan 312 engeli bireyin çalışma durumlarına bakıldığında 23 katılımcının (%7,4) çalışacak durumda olmadığı, 41 katılımcının (%13,1) serbest meslek sahibi, 15 katılımcının (%4,8) esnaf, 46 katılımcının (%14,7) işsiz, 31 katılımcının (%9,9) öğrenci, 37 katılımcının (%11,9) ev hanımı, 29 katılımcının (%9,3) emekli, 59 katılımcının (%18,9) memur ve %9,9'unun da diğer mesleklerden olduğu görülmektedir. Ankete katılan engelli bireylerin çalışma durumu incelendiğinde en yüksek oranı 59 katılımcı %18,9'luk oranla memur bireylerin oluşturduğu görülmektedir. En düşük oran ise 15 katılımcı %4,8'lik oranla esnaflık yapan bireylere aittir(Tablo.24).

**Tablo 25:** Haneye Giren Aylık Gelir Dağılımı

Gelir Durumu	Kişi Sayısı	Oran (%)
800 TL'den az	28	9,0
801-1200 TL arası	65	20,8
1201-1600 TL arası	49	15,7
1601-2000 TL arası	69	22,1
2000 TL'den fazla	101	32,4
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan 312 engelli bireyin hanelerine giren aylık gelire bakıldığında 28 katılımcının (%9) 800 TL'den az, 65 katılımcının (%20,8) 801-1200 TL arası, 49 katılımcının (%15,7) 1201-2000 TL arası, 69 katılımcının (%22,1) 1601-2000 TL arası, 101 katılımcının (%32,4) 2000 TL'den fazla gelire sahip olduğu görülmektedir. Ankete katılan bireylerin haneye giren aylık gelir dağılımı incelendiğinde en yüksek oranın 101



katılımcı ve %32,4'lük oranla 2000 TL'den fazla gelire sahip olanların oluşturduğu gözlenmektedir. En düşük oranı ise 28 katılımcı 9,0'lık oranla 800 TL'den az aylık gelire sahip engelli bireyler oluşturmaktadır(Tablo.25).

**Tablo 26:** Engel Türü Dağılımı

Engel Türü	Kişi Sayısı	Oran (%)
Dil konuşma	43	13,8
Ortopedik	146	46,8
Görme	28	9,0
İşitsel	64	20,5
Zihinsel	16	5,1
Diğer	15	4,8
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan engellilerin engel türüne (engel gruplarına) bakıldığında 43 katılımcının (%13,8) dil konuşma engelinin ,146 katılımcının (%46,8) ortopedik, 28 katılımcının (%9) görme, 64 katılımcının (%20,5) işitsel, 16 katılımcının (%5,1) zihinsel engelli ve son olarak 15 katılımcının (%4,8) diğer engel türlerinden olduğu görülmektedir. Ankete katılan engelli bireylerin engel türü dağılımı incelendiğinde en yüksek oranı 146 katılımcı ve %46,8'lik oranla ortopedik engelli bireylerin oluşturduğu; en düşük oranı ise 15 katılımcı ve %4,8'lik oranla diğer engel türlerine sahip bireylerin oluşturduğu görülmektedir (Tablo26).Zihinsel engel türüne sahip 16 katılımcının anket formunu doldurması refakatçi yardımıyla sağlanmıştır.

**Tablo 27:** Engel Sebebi

Engel Sebebi	Kişi Sayısı	Oran (%)
Çocukluk hastalığı	63	20,2
Yanlış tedavi	32	10,3
Doğuştan-genetik	103	33,0
Yaşlılık	11	3,5

Kaza (iş vb)	69	22,1
Diğer	34	10,9
Toplam	312	100,0

Araştırmaya katılan engellilerin engel sebeplerine bakıldığında 63 katılımcının engelinin (%20,2) çocukluk hastalığından, 32 katılımcının (%10,3) yanlış tedaviden, 103 katılımcının (%33) doğuştan-genetik, 11 katılımcının (%3,5) yaşlılıktan, 69 katılımcının (%22,1) iş kazalarından ve son olarak 34 katılımcının (%10,9) diğer sebeplerden kaynaklandığı görülmektedir. Ankete katılan bireylerin engel sebepleri incelendiğinde; en yüksek oranın 103 katılımcı ve %33,0'lık oranla engelli olmalarının doğuştan ve genetik kaynaklandığı gözlemlenmiştir. Engele sebep olan en düşük oranın ise 32 katılımcı ve %10,3'lük oranla yanlış tedavi olduğu anlaşılmaktadır (Tablo.27).

**Tablo 28:** Sivil Toplum Kuruluşuna Üye Olma Oranı

Üyelik	Kişi Sayısı	Oran (%)
Evet	312	100,0

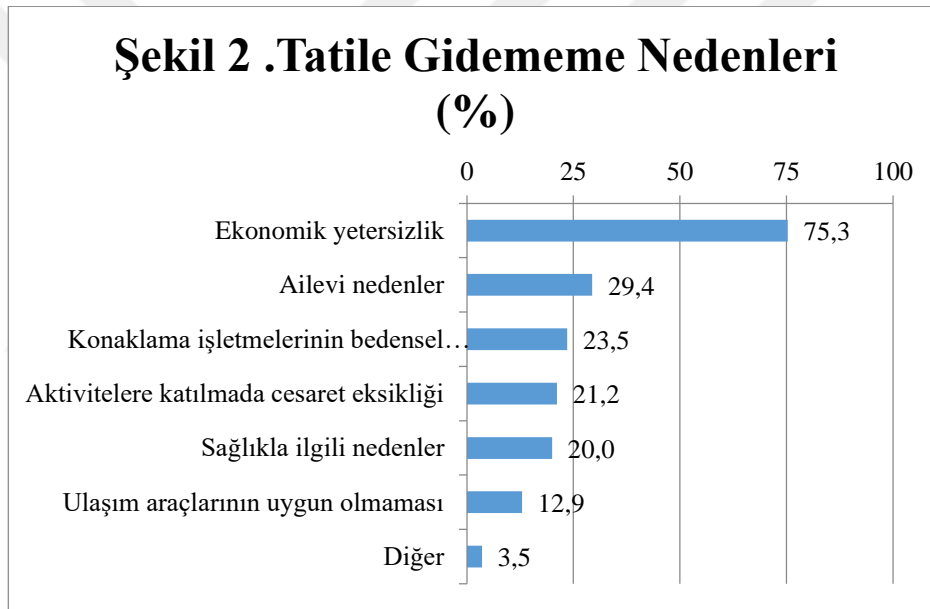
Tablo 28 incelendiğinde, ‘‘Engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üye misiniz?’’ Sorusuna verdikleri cevap görülmektedir. Engellilerin tamamı engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üyedir.

**Tablo 29:** Son beş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığı

Tatil yapma sıklığı	Kişi Sayısı	Oran (%)
Bir kez gittim	81	26,0
İki kez gittim	45	14,4
Üç kez gittim	24	7,7
Dört kez gittim	14	4,5
Her yıl düzenli giderim	63	20,2
Hiç gitmedim	85	27,2

Araştırmaya katılan 312 engelli bireyin 81'i (%26) son 5 yıl içinde bir kez tatil yapma fırsatı bulmuşken, 45'i (%14,4) iki kez, 24'ü (%7,7) üç kez, 14'ü (%4,5) dört kez tatil yapma fırsatı bulmaktadır. Ankete katılan engelli bireylerin 63'ü (%20,2) her yıl düzenli tatile giderken; 85'i (%27,2) ise son 5 yıl içinde hiç tatile gitmemiştir. Ankete katılan bireylerin son beş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığı incelendiğinde; son beş yıl içerisinde tatile giden bireyler arasında en yüksek oranın %26,0'lık oran ve 81 katılımcıyla beş yıl içinde bir kez tatile gidenlere ait olduğu görülmektedir (Tablo.2). Ayrıca ankete katılan katılımcıların hiç birinin "diğer" seçeneğini işaretlemediği tespit edilmiştir.

**Şekil 2:** Tatile Gidememe Nedenleri



Araştırmaya katılan ve "son beş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığınız nedir?" sorusuna "hiç gitmedim" seçeneğini işaretleyen 85 engelli bireyin tatile gidememe nedenlerine bakıldığında zaman nedenlerin sırasıyla; ekonomik yetersizlikten dolayı tatile gidemeyenlerin oranı %75,3, ailevi nedenlerden dolayı tatile gidemeyenlerin oranı %29,4, konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olmadığını düşünenlerin ve bu yüzden tatile gitmeyenlerin oranı %23,5, aktivitelere katılmada cesaret eksikliği hissettiğinden dolayı tatile gidemeyenlerin oranı %21,2, sağlıkla ilgili nedenlerden dolayı tatile gidemeyenlerin oranı %20, ulaşım araçlarının uygun olmadığını düşünen ve bu yüzden tatile gitmeyen bireylerin oranının

%12,9 olduğu, ankete katılan bireylerin %3,2 sinin ise ‘‘diğer’’ seçeneğini işaretlediği görülmektedir (Şekil.2).

(‘‘son beş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığımız nedir?’’ sorusuna ‘hiç gitmedim’’ seçeneğini işaretleyen 85 engelli bireye tatile gitmeme nedenleri sorulduğunda birden fazla seçeneği işaretleyebilecekleri belirtilmiştir.)

**Tablo 30:**Haneye Giren Aylık Gelir İle Tatil Yapma Sıklığı Arasındaki Farklılığın İncelenmesi

		Haneye Giren Aylık Gelir					Ki-Kare	Anlamlılık (P)
		800 TL'den az	801-1200 TL arası	1201-1600 TL arası	1601-2000 TL arası	2000 TL'den fazla		
<b>Tatil Yapma Sıklığı (Son 5 Yıl)</b>	Hiç	64%	31%	33%	32%	9%	132,267	0,000
	Bir kez	32%	37%	41%	23%	12%		
	İki kez	4%	20%	14%	17%	12%		
	Üç kez	0%	9%	6%	10%	8%		
	Dört kez	0%	0%	0%	7%	9%		
	Her yıl	0%	3%	6%	10%	50%		

Aylık geliri 2000 TL’den fazla olan engelli bireylerin yarısı son 5 yıl içerisinde her yıl düzenli olarak tatile gittiğini, %9’u ise hiç tatile gitmediğini belirtmektedir. Aylık geliri 1601-2000 TL arasında olan engelli bireylerin %10’u son 5 yıl içerisinde her yıl tatile gittiğini, %32’si ise hiç tatile gitmediğini belirtmektedir. Aylık geliri 1201-1600 TL arasında olan engelli bireylerin %6’sı son 5 yıl içerisinde her yıl tatile gittiğini, %33’ü ise hiç gitmediğini belirtmiştir. Aylık geliri 801-1200 TL arasında olan engelli bireylerin %3’ü son 5 yıl içerisinde her yıl tatile gittiğini, %31’i ise hiç gitmediğini belirtmektedir. Aylık geliri 800 TL’nin altında olan engelli bireylerin ise %64’ü son 5 yıl içinde hiç tatile gitmemişken %32’si 1 kez tatile gitmiştir. Gelir düzeyi azaldıkça engellilerin tatil yapma sıklığında da düşüş olduğu Tablo 30’da görülmektedir

Gelir düzeyi ile tatil yapma sıklığı arasında farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan ki-kare testine göre anlamlılık değerinin  $p=0,000<0,05$  olduğu görülmektedir. Bu değere göre gelir düzeyi ile tatil yapma sıklığı arasında anlamlı farklılık vardır.

**Tablo 31:**Konaklama tesisinde birlikte kaldığınız kişiler

	<b>Kişi Sayısı</b>	<b>Oran (%)</b>
Tek başıma	10	4,4
Ailemle	118	52,0
Arkadaşım/arkadaşlarım	89	39,2
Diğer	10	4,4
Toplam	227	100,0

Araştırmaya katılan ve tatil yapma fırsatı bulan 227 engelli bireyin konaklama tesisinde birlikte kaldığı kişilere bakıldığında;10 katılımcı (%4,4) tek başına, 118 katılımcı (%52) ailesi ile, 89 katılımcı (%39,2) arkadaşları ile ve 10 katılımcı (%4,4) diğer kişiler ile tatil yapmaktadır. Ankete katılan engelli bireylerin konaklama tesislerinde birlikte kaldıkları kişiler incelendiğinde; en yüksek oranın 118 katılımcı ve %52 gibi yüksek bir oranla aileleriyle kaldıklarını belirtmektedir(Tablo.31).

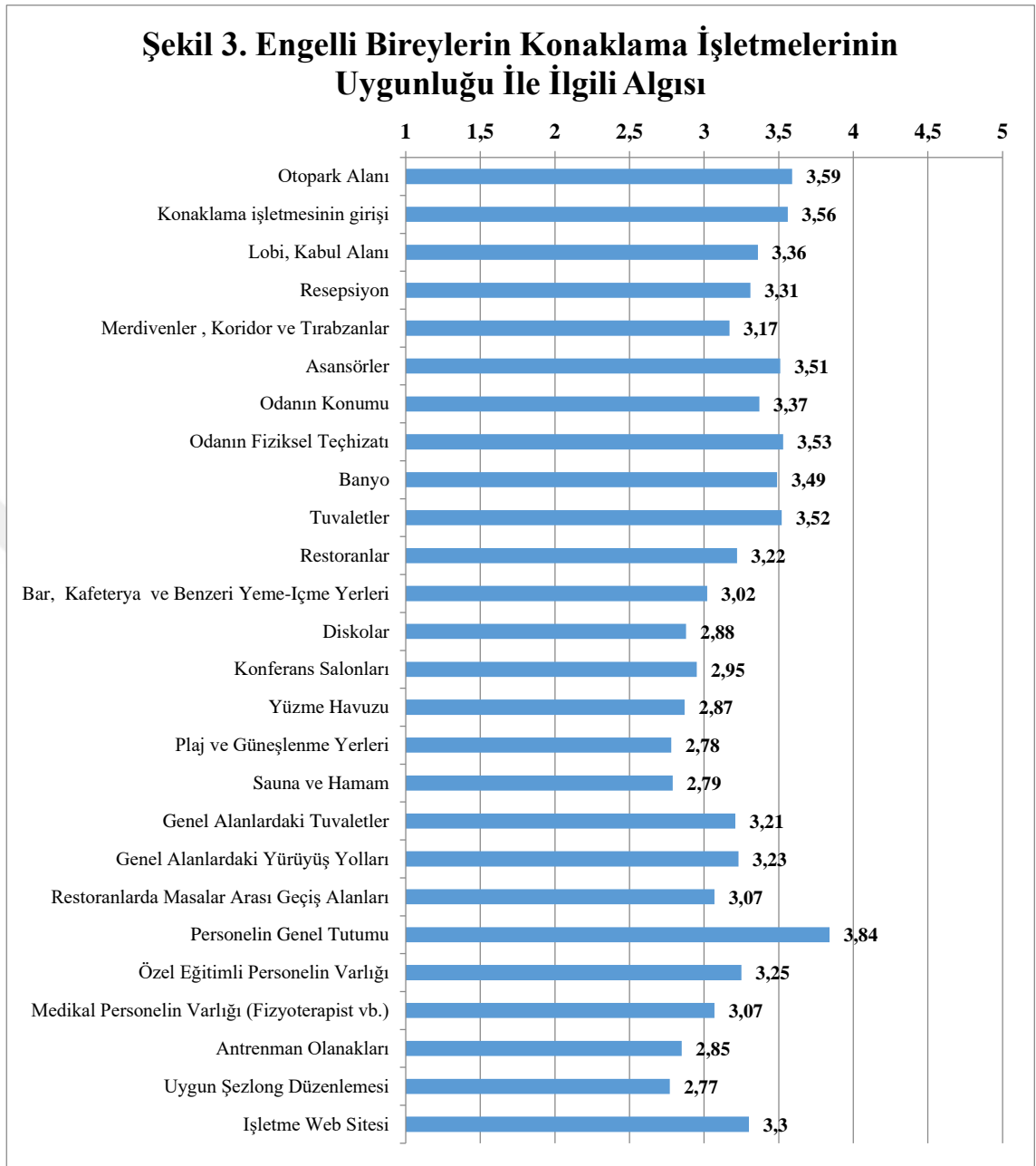
#### **4.3. Araştırmaya Katılan Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentileri ve Konaklama İşletmelerinin Uygunluğuna İlişkin Bulgular**

**Tablo 32:** İşletmelerden Beklentiler ve Kullanım Uygunluğu İle İlgili Tanımlayıcı İstatistikler

	<b>Kişi Sayısı</b>	<b>Min</b>	<b>Mak</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Std. Sapma</b>
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	227	1,23	4,88	3,2126	,89413
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	312	3,00	5,00	4,6910	,35964

Araştırmaya katılan ve tatile giden 227 engelli bireyin, 26 soru ve 5’li likertten oluşan konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ölçeğine ve araştırmaya katılan 312 engelli bireyin, 12 soru 5’li likertten oluşan konaklama işletmelerinden beklentiler ölçeğine verdiği yanıtlara ait istatistiksel değerler Tablo,32 gösterilmektedir. Ankete katılan engelli bireylerin minimum 1 puan, maksimum 5 puan verdiği sorular için ölçek ortalamaları 1-5 arasında değer almaktadır. Ortalama değerinin yüksek olması algı ve beklenti düzeyinin yüksek olduğu, ortalama değerinin düşük olması algı ve beklenti düzeyinin düşük olduğu anlamına gelmektedir.

Konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili engelli bireylerin ortalama algısı 5 üzerinde 3,2126 yani orta düzeyde bulunmuştur. Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentisi ise 5 üzerinden 4,6910 yani çok yüksek düzeydedir.



Yukarıda bulunan Şekil.3’de araştırmaya katılan engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili algısı üzerine her bir soruya verdiği ortalama değerler gösterilmiştir, Şekil.4 ‘de ise Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri ile ilgili her bir soruya verdiği ortalama değerler gösterilmektedir.

Konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili engelli bireylerin ortalama algısı 5 üzerinde 3,2126 yani orta düzeyde bulunmuştur. Araştırmada konaklama işletmelerinin(bölüm, departman ve özelliklerinin) engelli bireylerin

kullanımına uygunluğu ile ilgili bölüm incelendiğinde engelli bireylerin ortalama algısı en yüksek olan ifadenin Personelin Genel Tutumu (3,84) olduğu; engelli bireylerin ortalama algısının en düşük olduğu ifadenin ise Uygun Şezlong Düzenlemesi (2,77) olduğu görülmektedir.

Araştırmada konaklama işletmelerinin(bölüm, departman ve özelliklerinin) engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili bölüm incelendiğinde; konaklama işletmelerindeki genel kullanım alanlarının ortalama algısının 5 üzerinden değerlendirilmesinde 3'ün altında kaldığı gözlemlenmektedir. Diskolar, Konferans salonları, Yüzme havuzu, Plaj ve güneşlenme yerleri, Sauna ve hamam, Antrenman olanakları ifadelerinin ortalama algısının altında kalan ifadeler olduğu görülmektedir. Otopark, Konaklama işletmesinin girişi, Asansörler, Odanın fiziksel teçhizatı, Tuvaletler ifadelerinin ise ortalama algısının 5 üzerinden değerlendirilmesinde 3,5'ün üzerinde yer aldığı gözlemlenmektedir..



**Şekil 4:** Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerinden Beklentileri

Engelli bireylerin ortalama algısı, konaklama işletmelerinden beklentisi açısından 5 üzerinden 4,6910 yani çok yüksek düzeydedir. Engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin ifadeler arasında yer alan ‘‘Konaklama işletmeleri engellilere yönelik kaliteli hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır. ‘’ ifadesi 4,77 ile en yüksek ortalama algıya; ‘‘Konaklama işletmeleri engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik

teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.” ifadesi 4,6 ile en düşük ortalama algıya sahiptir.

**Tablo 33:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Cinsiyete Göre Farklılığını İnceleyen T Testi

	Cinsiyet	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	Kadın	90	3,1209	,88072	-1,254	0,211
	Erkek	137	3,2729	,90094		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Kadın	128	4,6855	,37636	-0,222	0,825
	Erkek	184	4,6947	,34853		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **cinsiyetine** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **cinsiyetine** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Ankete katılan engelli bireylerin konaklama işletmelerinin kullanımına uygunluğu ile ilgili görüşlerine bakıldığında kadın engelli bireylerin görüşleri (3,1209), erkek engelli bireylerin görüşleri (3,2729) bir birine oldukça yakın düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,211>0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasındaki fark anlamlı değildir. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri **cinsiyetine** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

Ankete katılan engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentilere bakıldığı zaman kadın katılımcıların beklentisi ile (4,6855) erkek katılımcıların beklentisi (4,6947) yakın düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,825>0,05$  olmasından dolayı aradaki fark anlamlı değildir. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri **cinsiyetine** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**Tablo 34:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Yaşa Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Yaş	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	25 yaş ve altı	37	3,1466	,88619	0,296	0,915
	26-30 arası	50	3,2054	,90263		
	31-35 arası	51	3,1410	,90202		
	36-40 arası	35	3,2242	1,03957		
	41-45 arası	33	3,3578	,81399		
	46 ve üstü	21	3,2729	,79541		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	25 yaş ve altı	56	4,6949	,39193	1,345	0,245
	26-30 arası	74	4,6723	,41157		
	31-35 arası	72	4,7037	,32887		
	36-40 arası	44	4,6269	,36766		
	41-45 arası	36	4,8171	,24626		
	46 ve üstü	30	4,6417	,31800		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **yaşına** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **yaşına** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili görüşlerin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini test eden F testi sonucuna göre anlamlılık değeri  $p=0,915>0,05$  bulunmuştur. Bu değer ortalamalar arasında anlamlı farklılık olmadığını göstermektedir. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri **yaşına** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

Aynı durum konaklama işletmelerinden beklentiler için de geçerlidir. Anlamlılık değerinin  $p=0,245>0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri **yaşına** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**Tablo 35:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Medeni Duruma Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Medeni Durum	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	Evli	69	3,2687	,89846	2,542	0,041
	Bekar	115	3,0946	,88578		
	Ayrı Yaşıyor	9	2,9017	,93721		
	Dul	20	3,6942	,79467		
	Boşanmış	14	3,4176	,85043		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Evli	84	4,7262	,33895	3,540	0,008
	Bekar	172	4,7127	,36865		
	Ayrı Yaşıyor	13	4,4936	,33929		
	Dul	24	4,4826	,37508		
	Boşanmış	19	4,7368	,24258		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **medeni duruma** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **medeni duruma** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Araştırmaya katılan dul engelli bireylerin konaklama işletmelerinin kullanım uygunluğu ile ilgili görüşleri (3,6942) diğer engelli bireylere göre daha olumlu düzeyde, eşinden ayrı olarak yaşayan engelli bireylerin görüşleri ise (2,9017) diğer bireylere göre daha olumsuz düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,041<0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri **medeni duruma** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinden beklentilere bakıldığında eşlerinden boşanmış engellilerin beklenti düzeyi (4,7368) diğer bireylere göre daha yüksek, dul bireylerin beklenti düzeyi ise (4,4826) diğer bireylere göre daha düşük düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,008<0,05$  olmasından dolayı aradaki fark anlamlıdır. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri **medeni duruma** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

**Tablo 36:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Eğitim Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Eğitim Durumu	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	İlköğretim ve dengi	25	3,1246	,87932	0,370	0,869
	Lise	94	3,1600	,96887		
	Meslek Y.okulu	18	3,1538	,95986		
	Yüksekokul	18	3,2030	,90593		
	Fakülte	54	3,3333	,81627		
	Lisansüstü	18	3,3162	,70273		
	Toplam	227	3,2126	,89413		

Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	İlköğretim ve dengi	53	4,5802	,38292	2,128	0,062
	Lise	134	4,7002	,31829		
	Meslek Y.okulu	23	4,5942	,44332		
	Yükseköğretim	22	4,7803	,30051		
	Fakülte	62	4,7513	,39593		
	Lisansüstü	18	4,7546	,34237		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **eğitim durumuna** göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **eğitim durumuna** göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşlerin ve konaklama işletmelerinden beklentilerin engelli bireylerin eğitim durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan F testi sonucuna göre anlamlılık değerleri  $p > 0,05$  bulunmuştur. Bu değerlere göre ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **eğitim durumuna** göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

**Tablo 37:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Çalışma Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Çalışma Durumu	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına	Çalışacak durumda değil	9	3,7564	,57916	1,179	0,313
	Serbest	29	3,3422	,98688		
	Esnaf	9	3,1923	,51458		

Uygunluğu	İşsiz	25	2,9108	,96625		
	Öğrenci	23	3,1054	,88623		
	Ev hanımı	22	3,4161	,84845		
	Emekli	24	3,3253	,86792		
	Memur	57	3,1113	,94772		
	Diğer	29	3,2175	,81688		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Çalışacak durumda değil	23	4,5906	,35079	1,268	0,260
	Serbest	41	4,6829	,31854		
	Esnaf	15	4,6500	,40849		
	İşsiz	46	4,6322	,48419		
	Öğrenci	31	4,8253	,25672		
	Ev hanımı	37	4,6396	,35576		
	Emekli	29	4,6724	,35700		
	Memur	59	4,7274	,33578		
	Diğer	31	4,7581	,29608		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **çalışma durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **çalışma durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşlerin ve konaklama işletmelerinden beklentilerin engelli bireylerin çalışma durumuna göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan F testi sonucuna göre anlamlılık değerleri  $p > 0,05$  bulunmuştur. Bu değerlere göre ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **çalışma durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**Tablo 38:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Gelir Durumuna Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Gelir Durumu	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	800 TL'den az	10	3,4077	,85547	1,841	0,122
	801-1200 TL arası	45	3,4744	,91172		
	1201-1600 TL arası	33	2,9615	,98903		
	1601-2000 TL arası	47	3,1481	,84577		
	2000 TL'den fazla	92	3,1865	,86131		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	800 TL'den az	28	4,4762	,45125	6,627	0,000
	801-1200 TL arası	65	4,5744	,33532		
	1201-1600 TL arası	49	4,7381	,32543		
	1601-2000 TL arası	69	4,7198	,35984		
	2000 TL'den fazla	101	4,7830	,32320		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **gelir durumuna** göre anlamlı farklılık göstermemektedir.



**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **gelir durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Araştırmaya katılan, haneye giren aylık gelir 2000 TL'den fazla olan engelli bireylerin konaklama işletmelerinden olan beklentisi (4,7830) diğer bireylere göre daha yüksek, aylık geliri 800 TL'den az olan engelli bireylerin beklentileri (4,4762) diğerlerine göre daha düşük düzeydedir. Engelli bireylerin gelir düzeyinin arttıkça beklenti düzeylerinin de arttığı görülmektedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,000<0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri **gelir durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşlere bakıldığı zaman anlamlılık değerinin  $p=0,122>0,05$  olmasından dolayı  $H_0$  kabul edilir. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri **gelir durumuna** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir..**

**Tablo 39:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Engel Türüne Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Engel Türü	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	Dil konuşma	24	3,3862	,78015	1,573	0,169
	Ortopedik	122	3,0649	,91128		
	Görme	17	3,3122	,88157		
	İşitsel	45	3,4077	,93406		
	Zihinsel	5	3,6154	,51097		
	Diğer	14	3,3104	,79031		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Dil konuşma	43	4,6686	,40560	0,235	0,947
	Ortopedik	146	4,7015	,38003		
	Görme	28	4,6964	,34263		
	İşitsel	64	4,7005	,30128		

	Zihinsel	16	4,6875	,23074		
	Diğer	15	4,6056	,42546		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **engel türüne** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **engel türüne** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşlerin ve konaklama işletmelerinden beklentilerin engelli bireylerin engel türüne göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan F testi sonucuna göre anlamlılık değerleri  $p > 0,05$  bulunmuştur. Bu değerlere göre ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **engel türüne** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

Her bir engel türü için engelli bireylerin işletmelerin uygunluğu ile ilgili görüşlerinin ve beklentilerinin farklılık gösterip göstermediği aşağıdaki tablolarda test edilmiştir.

**Tablo 40:** Engelli Bireylerin Kaldıkları Konaklama Tesislerine Yönelik Beklenti Ve Memnuniyet Düzeylerinin Engel Türü Özelinde Farklılığının İncelenmesi

Engel Türü/Ölçek	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	Z	Anlamlılık (P)
Konuşma Engelli Memnuniyet Düzeyi	24	3,3863	,77958	0,539	0,934
Konuşma Engelli Beklenti Düzeyi	43	4,6686	,40554	1,388	<b>0,042*</b>
Ortopedik Engelli Memnuniyet Düzeyi	122	3,0647	,91157	1,066	0,206
Ortopedik Engelli Beklenti Düzeyi	146	4,7015	,38013	2,768	<b>0,000*</b>
Görme Engelli Memnuniyet Düzeyi	17	3,3106	,88067	0,524	0,947
Görme Engelli Beklenti Düzeyi	28	4,6961	,34312	1,652	<b>0,009*</b>
İşitsel Engelli Memnuniyet Düzeyi	45	3,4076	,93374	1,342	<b>0,050*</b>
İşitsel Engelli Beklenti Düzeyi	64	4,7002	,30149	2,220	<b>0,000*</b>

Zihinsel Engelli Memnuniyet Düzeyi	5	3,6140	,51223	0,667	0,765
Zihinsel Engelli Beklenti Düzeyi	16	4,6875	,23067	0,968	0,306
Diğer Engelli Memnuniyet Düzeyi	14	3,3107	,78941	0,574	0,896
Diğer Engelli Beklenti Düzeyi	15	4,6067	,42480	1,121	0,162

**HA1: Ortopedikengelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır.

**HA2: Görme engelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır

**HA3: Konuşma ve dil engelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır

**HA4: Zihinsel engelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır

**HA5: İşitme engelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır

**HA6: Diğer engelli** bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında farklılıklar vardır

Her bir engel türüne göre engeli bireylerin kaldıkları konaklama tesislerine yönelik beklenti ve memnuniyet düzeylerinin normal dağılıp dağılmadığı test edildiğinde;

- Konuşma engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermektedir ( $p=0,042<0,05$ ).
- Ortopedik engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermektedir ( $p=0,000<0,05$ ).
- Görme engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermektedir ( $p=0,009<0,05$ ).
- İşitsel engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermektedir ( $p=0,050\leq 0,05$ ).
- İşitsel engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermektedir ( $p=0,000<0,05$ ).

Anlamlılık değerlerinin  $p>0,05$  olmasından dolayı beklenti ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmayan durumlar ise;

- Konuşma engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,934>0,05$ ).
- Ortopedik engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,206>0,05$ ).
- Görme engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,947>0,05$ ).
- Diğer engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,896>0,05$ ).
- Diğer engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,162>0,05$ ).
- Zihinsel engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik memnuniyet düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,765>0,05$ ).
- Zihinsel engelli bireylerin konaklama tesislerine yönelik beklenti düzeyleri kendi içinde farklılık göstermemektedir ( $p=0,306>0,05$ ).

**Tablo 41:** Memnuniyet ve Beklenti Düzeylerinin İki Engel Türü Arasında Farklılığının İncelenmesi

	Engel Türü	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	t	Anlamlılık (P)
Memnuniyet Düzeyi	Ortopedik	122	3,0649	0,91128	-1,052	0,295
	Görme	17	3,3122	0,88157		
Beklenti Düzeyi	Ortopedik	146	4,7015	0,38003	0,065	0,948
	Görme	28	4,6964	0,34263		
Memnuniyet Düzeyi	Ortopedik	122	3,0649	,91128	-2,142	<b>0,034*</b>
	İşitsel	45	3,4077	,93406		
Beklenti Düzeyi	Ortopedik	146	4,7015	,38003	0,018	0,986
	İşitsel	64	4,7005	,30128		
Memnuniyet Düzeyi	Ortopedik	122	3,0649	,91128	-1,339	0,183
	Zihinsel	5	3,6154	,51097		

Beklenti Düzeyi	Ortopedik	146	4,7015	,38003	0,144	0,886
	Zihinsel	16	4,6875	,23074		
Memnuniyet Düzeyi	Ortopedik	122	3,0649	,91128	-1,614	0,109
	Dil konuşma	24	3,3862	,78015		
Beklenti Düzeyi	Ortopedik	146	4,7015	,38003	0,491	0,624
	Dil konuşma	43	4,6686	,40560		
Memnuniyet Düzeyi	Görme	17	3,3122	,88157	-0,364	0,717
	İşitsel	45	3,4077	,93406		
Beklenti Düzeyi	Görme	28	4,6964	,34263	-,057	0,954
	İşitsel	64	4,7005	,30128		
Memnuniyet Düzeyi	Görme	17	3,3122	,88157	-0,726	0,476
	Zihinsel	5	3,6154	,51097		
Beklenti Düzeyi	Görme	28	4,6964	,34263	0,093	0,927
	Zihinsel	16	4,6875	,23074		
Memnuniyet Düzeyi	Görme	17	3,3122	,88157	-0,284	0,778
	Dil konuşma	24	3,3862	,78015		
Beklenti Düzeyi	Görme	28	4,6964	,34263	0,300	0,765
	Dil konuşma	43	4,6686	,40560		
Memnuniyet Düzeyi	İşitsel	45	3,4077	,93406	-0,486	0,629
	Zihinsel	5	3,6154	,51097		
Beklenti Düzeyi	İşitsel	64	4,7005	,30128	0,161	0,872
	Zihinsel	16	4,6875	,23074		
Memnuniyet Düzeyi	İşitsel	45	3,4077	,93406	0,096	0,924
	Dil konuşma	24	3,3862	,78015		
Beklenti Düzeyi	İşitsel	64	4,7005	,30128	0,467	0,642
	Dil konuşma	43	4,6686	,40560		
Memnuniyet Düzeyi	Zihinsel	5	3,6154	,51097	0,625	0,538
	Dil konuşma	24	3,3862	,78015		
Beklenti Düzeyi	Zihinsel	16	4,6875	,23074	0,175	0,861
	Dil konuşma	43	4,6686	,40560		

Yukarıdaki tabloya göre sadece ortopedik engelliler ile işitsel engellilerin konaklama işletmelerine yönelik memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılık vardır ( $p=0,034<0,05$ ). İşitsel engellilerin memnuniyet düzeyi (3,4077) ortopedik engellilere göre (3,0649) daha yüksek düzeydedir. Diğer karşılaştırmalar için anlamlılık değerlerinin  $p>0,05$  olmasından dolayı diğer engel türlerinin memnuniyet ve beklenti düzeyleri arasında anlamlı farklılık yoktur.

**Tablo 42:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Engel Sebebine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Engel Sebebi	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	Çocukluk hastalığı	41	3,3246	,90118	2,692	0,022
	Yanlış tedavi	26	3,6095	,74506		
	Doğuştan-genetik	76	2,9646	,91679		
	Yaşlılık	7	3,4615	,76505		
	Kaza (iş vb)	50	3,1769	,89532		
	Diğer	27	3,3604	,83472		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Çocukluk hastalığı	63	4,7275	,36145	1,205	0,307
	Yanlış tedavi	32	4,5964	,25585		
	Doğuştan-genetik	103	4,6788	,38195		
	Yaşlılık	11	4,5985	,24386		
	Kaza (iş vb)	69	4,6884	,38684		
	Diğer	34	4,7843	,33341		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **engel sebebine** göre anlamlı farklılık göstermemektedir.

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **engel sebebine** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Ankete katılan ve yanlış tedavi ile engelli duruma düşen bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri (3,6095) diğer bireylere göre daha olumlu düzeyde, doğuştan-genetik sebeplerden dolayı engelli olan bireylerin görüşleri (2,9646) diğer bireylere göre daha olumsuz düzeydedir. Anlamlılık değerinin  $p=0,022<0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasındaki fark anlamlıdır. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri **engel sebebine** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinden beklentiler için anlamlılık değerinin  $p=0,307>0,05$  olmasından dolayı ortalamalar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri **engel sebebine** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**Tablo 43:** Konaklama İşletmelerinin Uygunluğu ve Beklentilerin Tatil Yapma Sıklığına Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Tatil Sıklığı	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Konaklama İşletmelerinin Engelli Bireylerin Kullanımına Uygunluğu	Bir kez gittim	81	3,1344	,92150	0,636	0,637
	İki kez gittim	45	3,3607	,79228		
	Üç kez gittim	24	3,3365	1,04351		
	Dört kez gittim	14	3,1126	,95094		
	Her yıl düzenli giderim	63	3,1825	,86396		
	Toplam	227	3,2126	,89413		
Konaklama İşletmelerinden Beklentiler	Bir kez gittim	81	4,6944	,37221	0,978	0,432
	İki kez gittim	45	4,6556	,44721		
	Üç kez gittim	24	4,6667	,31374		
	Dört kez gittim	14	4,5536	,35597		

	Her yıl düzenli giderim	63	4,7593	,35009		
	Hiç gitmedim	85	4,6853	,31243		
	Toplam	312	4,6910	,35964		

**H<sub>0</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **tatil yapma sıklığına** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

**H<sub>A</sub>:** Engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **tatil yapma sıklığına** göre anlamlı farklılık **göstermektedir.**

Konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşlerin ve konaklama işletmelerinden beklentilerin engelli bireylerin tatil yapma sıklığına göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla uygulanan F testi sonucuna göre anlamlılık değerleri  $p > 0,05$  bulunmuştur. Bu değerlere göre ortalamalar arasında anlamlı farklılık yoktur. Yani, engelli bireylerin konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ilgili görüşleri ve konaklama işletmelerinden beklentileri **tatil yapma sıklığına** göre anlamlı farklılık **göstermemektedir.**

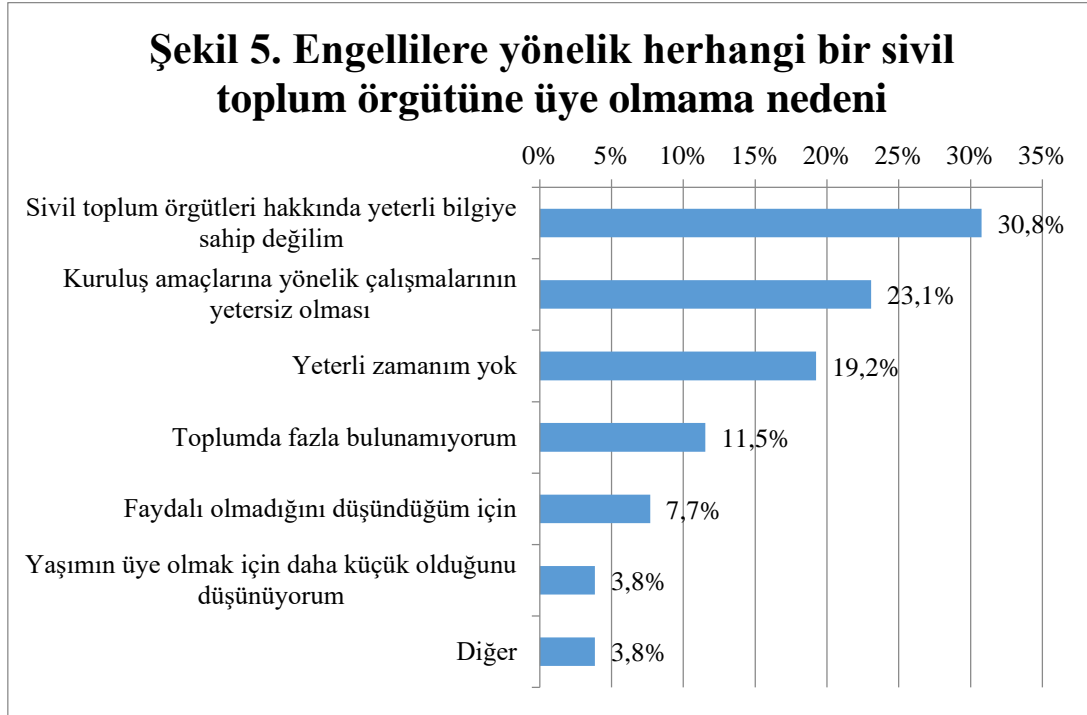
#### 4.4. Araştırmaya Katılan STK Üye Olmayan Engellilere İlişkin Bulgular

Araştırma, konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluğu açısından sivil toplum kuruluşundaki engelli üyelerin değerlendirilmesini kapsamaktadır. Araştırmaya katılan engelli ve sivil toplum kuruluşuna üye olan 312 bireyin yanı sıra, herhangi bir engel türüne sahip olan ancak sivil toplum kuruluşuna üye olmayan 26 bireyin de görüşleri alınmıştır. Araştırmanın genel konusu itibarıyla anket değerlendirilmesine dahil edilmeyen “Engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üye misiniz?” sorusuna “Hayır” cevabını vermiş 26 engelli bireye, “Engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üye değilseniz sebebi nedir?” sorusu yöneltilmiştir ve sadece bir seçeneği işaretlemeleri istenmiştir.



**Tablo 44:** STK Üyesi Olmayanların Sayısı

STK Üyelik	Kişi Sayısı	Oran (%)
Hayır	26	100,0



Şekil.5 ‘de 26 engelli bireyin *sivil toplum örgütüne üye olmama sebebine* bakıldığı zaman nedenlerin sırasıyla şöyle olduğu görülmüştür:

Araştırmaya katılan ve *sivil toplum kuruluşuna üye olmayan* 26 engelli bireyin; 8’i (%30,8) sivil toplum örgütleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı, 6’sı (%23,1) kuruluş amaçlarına yönelik çalışmalarının yetersiz olduğunu düşündüğü , 5’i (%19,2) yeterli zamanının olmadığı, 3’ü (%11,5) toplum içerisinde/kalabalıkta fazla bulunamadığı, 2’si (7,7) sivil toplum kuruluşlarının faydalı olmadığını düşündüğü, 1’i (%3,8) yaşının üye olmak için daha küçük olduğunu düşündüğü, diğer biri ise (%3,8) “diğer” seçeneğini işaretleyerek açıklama kısmına “çevremde aktif bir STK bulamadığım için” cevabını vermiştir. Ankete katılan 26 engelli bireyden hiç birinin “rahatsızlığım nedeniyle ” cevabını vermediği görülmüştür.

## 5. SONUÇ ve ÖNERİLER

Gelişmiş ülkelerin çoğunda engellilerin turizm hareketlerine katılımı önemli oranda teşvik edilmekte ve engelliler topluma kazandırılmaya çalışılmaktadır.

Ülkemizde ise engelliler turizme katılımlarının önünde hala fiziksel altyapı yanında, yasal ve toplumsal engeller bulunmaktadır. Yasal, toplumsal ve fiziksel engeller kaldırılmadıkça, ne yerli ne de yabancı engelli insanların ülkemizdeki turizm hareketlerine katılmalarının tam olarak sağlanması mümkün olmayacaktır.

Asıl önemli olan konaklama işletmelerinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli/yabancı engelli konuklarımızın ülkemizde ‘engelsiz seyahat’ edebilmelerine yardımcı olabilmektir. Tamamen engellilere ayrılmış izole bir çevre ve sadece onlara özgü bir çevre yaratmak yerine; genç, yaşlı, engelli ve toplumun tüm kesimlerinin kolayca ulaşabileceği bir çevre oluşturmaktadır. Her bireyin bütün hizmetlere ve olanaklara eşit ulaşması sağlanmalıdır.

Daha öne yapılan araştırma ve çalışmalar incelendiğinde, konaklama işletmelerinin çalışanlarına verecekleri eğitimlerle engelli bireylerin ihtiyaçları, duyarlılıkları ve onlara karşı tutum ve davranışlarda nelere dikkat edilmesi gerektiği gibi konuların üzerinde durmaları gerekmektedir.

Konaklama işletmelerinde kullanılan eşyalar, donanımlar ve kullanım alanları engelli bireylere uygun olmalı, kullanılan eşyalar ve donanımlar hareket kısıtlamayacak şekilde konumlandırılmalıdır. Ayrıca aktivite yapılan alanlar engelli bireylerin kolayca ulaşabileceği, kullanabileceği şekilde dizayn edilmeli ve gerek görsel gerek işitsel işaretlemelerle yönlendirmeler yapılmalıdır.

Mevzuatlarda engelli turist/yolcuların hakları ve işletmelerin onlara sunmakla yükümlü oldukları hizmetlerle ilgili daha detaylı açıklamaların olmaması ve çoğu firmanın ayrı ayrı uygulamalarda bulunması tutarsızlığa yol açmaktadır.

İşte bu nedenle turistik faaliyetlere katılan engelli bireylerin uygulamada karşılaşılabilecekleri sıkıntılara yönelik çözümler geliştiren ve onların haklarını düzenleyen daha kapsamlı ve detaylı mevzuatlara ihtiyaç duyulmaktadır.

Yapılan çalışmada, konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili engelli bireylerin ortalama algısı 5 üzerinde 3,2126 yani orta düzeyde bulunmuştur. Araştırmada konaklama işletmelerinin(bölüm, departman ve özelliklerinin) engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili bölüm incelendiğinde engelli bireylerin ortalama algısı en yüksek olan ifadenin Personelin Genel Tutumu (3,84) olduğu; engelli bireylerin ortalama algısının en düşük olduğu ifadenin ise Uygun Şezlong Düzenlemesi (2,77) olduğu görülmüştür. Araştırmada konaklama işletmelerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğu ile ilgili bölüm incelendiğinde; konaklama işletmelerindeki genel kullanım alanlarının ortalama algısının 5 üzerinden değerlendirilmesinde 3'ün altında kaldığı gözlemlenmiştir. Diskolar, Konferans salonları, Yüzme havuzu, Plaj ve güneşlenme yerleri, Sauna ve hamam, Antrenman olanakları ifadelerinin ortalama algının altında kalan ifadeler olduğu görülmüştür. Otopark, Konaklama işletmesinin girişi, Asansörler, Odanın fiziksel teçhizatı, Tuvaletler ifadelerinin ise ortalama algısının 5 üzerinden değerlendirilmesinde 3,5'in üzerinde yer aldığı gözlemlenmiştir. Çalışmada belirlenen bu bilgilerden yola çıkılarak bazı önerilerde bulunulabilir.

- Konaklama işletmelerine konaklama işletmesindeki genel ve erişilebilir alanların özelliklerini gösteren net, anlaşılır, genel uyarıcı, tabelaların bulundurulmalıdır.
- Konaklama işletmelerinde kapıların geniş olduğu, koridor ve yemek masaları arasında engellilerin de geçmesine elverişli boşlukların bulunduğunu konferans salonları ve restoranlar tasarlanmalıdır.
- Konaklama işletmesindeki asansörler tekerlekli sandalye kullanan engelli misafir için yeterli genişlikte olmalıdır, dokunmatik düğmeleri ile görsel ve sesli kat uyarıların bulundurulması gerekmektedir.
- Konaklama işletmesindeki rekreasyon alanlarına (havuz, plaj, sauna, hamam vb.) basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun zemin yüzeyli tasarlanmalıdır.
- Özel Eğitimli Personelin Varlığı ve Medikal Personelin Varlığı aynı şeyler değildir. Kesinlikle konaklama işletmesi içinde profesyonel bir sağlık ekibi bulundurulmalıdır (Fizyoterapist vb.).
- Konaklama işletmeleri engellilere yönelik kaliteli hizmet vermek konusunda duyarlı olmalı, sundukları hizmetler hakkında doğru ve eksiksiz bilgilendirmelidir.

- Konaklama işletmeleri engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.
- Konaklama işletmelerinin odaları sadece engelli bireyler için değil, refakatçi ile birlikte konaklamaya da uygun olmalıdır.
- Konaklama işletmesinde engelli misafir için restoranlarda masanın rezerve edilmesine de önem verilmelidir.
- Konaklama işletmesinin denetimi yapılırken, tekerlekli sandalyeli bir engellinin heyette bulunması, sağlığı yerinde ve hareket etme kısıtı olmayan bireylerin göremediği sorunları görüp konaklama işletmelerini daha erişilebilir tasarlanmasına yardımcı olacaktır.
- Konaklama işletmelerinde engelli bireyler için düzenlemeler yapılırken sadece engelli misafirlerin değil, onlara eşlik eden refakatçilerin de görüşleri alınarak işletmedeki düzenlemeler yapılmalıdır.
- Engellilere yönelik bu düzenlemeler sadece üç, dört ve beş yıldızlı otellerde değil, tüm konaklama ihtiyacını karşılayan tesislerde yapılmalıdır.
- Konaklama işletmelerinde engellilere yönelik yapılan düzenlemeler sadece belirli bir engel türüne göre değil, tüm engel gruplarını (türlerini) kapsayacak şekilde tasarlanmalıdır.
- Konaklama tesislerinde bulunan engelli odası sayısı kesinlikle arttırılmalıdır.
- Görme engelli misafirlere yönelik olarak; kılavuz yol, genel kullanım alanları arasında yer alan asansörler, telefonlar, restoran ve kafelerde kullanılan menü yazıları, oda numaraları vb. yer ve kullanılan malzemelerde kabartma yazıları kullanılmalı, genel alanlar ve engelli odalarında sesli uyarı istemleri kullanılmalı ve merdivenlerde güvenlik açısından tırabzanların bulunması gerekmektedir. Kısmi görme engelli misafirler için dekorasyonlarda zıt ve belirgin renklerin kullanımına, bahçe ve genel alanlardaki dekorasyonunun uygunluğuna, kaldırım yüksekliği gibi konulara kesinlikle dikkat edilmelidir.
- Ortopedik engelli misafirler için (özellikle tekerlekli sandalye kullanıcılarına yönelik olarak), zeminin düz olması ve rampaların en uygun eğim ölçüsünde

olması, engelli odaları ve genel alanlarda tekerlekli sandalyenin manevra yapılabileceği yeterli genişliğin bulunmasına dikkat edilmelidir.

- Ortopedik engelli misafirler için düzenlemelerin doğru ölçülerde evrensel standartlara uygun bir şekilde yapılması, kaygan maddelerin zemin dekorasyonunda kullanılmaması, özellikle rekreasyon olanları olan plajlarda, deniz, havuz, duş alanları vb. yerlere misafirleri ulaştıran bir platform oluşturulmasına dikkat edilmelidir.
- İşitme engelli misafirlere yönelik olarak, genel alanlar ve engelli odalarında belirgin renklerin kullanıldığı görsel uyarı sistemlerinin bulunması gerekmektedir. Ayrıca işletmelerde çalışan personelin işaret dili kullanabilmesinin sağlanması, hem işitme engelli misafirlerle kolay iletişime geçmesi ve kaliteli hizmet verebilmesi için, hem de işletme imajı açısından çok önemlidir.
- Günümüzde teknolojinin yaygınlaşmasıyla beraber işletmeler, internet siteleri ulaşılabilirliğe ilişkin yeni çalışmalarda da bulunmalıdır. Ortopedik engelli misafirler için web siteye ulaşılabilirliğe ilişkin yeterince fotoğraf konulmalı, işitme engelli misafirler için internet siteleri işaret dili ile anlatıma sahip video ve görselliğe sahip olmalı, görme engelli bireyler için ise internet sitelerindeki fotoğrafların sesli okuma cihazları tarafından okunabilmesi sağlanmalı ve işletme ile ilgili gerekli bilgilerin metin olarak da detaylı olarak verilmesi sağlanmalıdır.
- İşletme çalışanları, yukarıda belirtildiği gibi işaret dili bilen, engelli bireye nasıl davranması gerektiği konusunda bilgi sahibi ve eğitilmiş personelden oluşturulmalıdır. Gerekirse Turizm Bakanlığı önce otel yöneticilerini, otel yöneticileri de engelli bireye nasıl davranması gerektiği konusunda ilgili eğitici programlar hazırlayıp personelini bu konuda bilinçlendirmelidir.

Araştırmaya katılan ve **sivil toplum kuruluşuna üye olmayan** 26 engelli bireyin; 8'i (%30,8) sivil toplum örgütleri hakkında yeterli bilgiye sahip olmadığı için STK üye olmadığını vurgulanmıştır. STK'ların üzerine düşen görevi layıkıyla yerine getirebilmesi için öncelikle kendisini topluma tanıtmaları oldukça önemlidir. Bu bilgilendirmeyle daha fazla insana ulaşarak toplumun bilgi düzeyini yükseltebilir ve engelliliğe dair anlayışı geliştirip, farkındalığını ve anlayışını arttırabilir.

Türkiye de son yıllarda engelli turizmiyle ilgili iyi niyetli yaklaşımlar gözlemlense de, gerek STK'lar gerek akademisyenler tarafından yeterli çalışmalar yapılmadığından, engelli turizmi konusunda ve bu bilince sahip olmada diğer gelişmiş ülkelerle kıyaslandığında ülkemizin sınıfta kaldığı gözlemlenmektedir. Ülkemizdeki en büyük sorun belki de bürokratların ve kurum yöneticilerin keyfi uygulamalara başvurmasıdır. Mevzuatta yer alan engellilerle ilgili hükümlerin ve standartların yerine getirilmemesi durumunda ceza yaptırımı bulunmaması ne yazık ki bu keyfi uygulamaların devam etmesine neden olacaktır.



## KAYNAKÇA

- Akat,Ö. (2000). Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği, Ekin Kitabevi, Bursa
- Akat, Ö.(2008). Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa
- Akçalı, Ş. (2015).Görme Engellilere Yönelik Hazırlanan Mekanların Erişilebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi: Görme Engelli Kütüphaneleri, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Akıncı, Z. ve Sönmez, N. (2015). Engelli Bireylerin Erişilebilir Turizm Beklentilerinin Değerlendirilmesine Yönelik Nitel Bir Araştırma, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 26, Sayı 1, Bahar: 97 - 113, 2015. Issn: 1300-4220.
- Altan, Ö. (2004). *Sosyal Politika Dersleri*. Anadolu Üniversitesi Yayın, Eskişehir.
- Altınok, M.ve Kars, M.(2010). Tekerlekli Sandalye Kullanan Engellilere Yönelik Islak Mekân Düzenlemelerinde Fonksiyonel Yaklaşımlar, Dpü Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi Sayı 21, Nisan 2010 Issn -1302-3055
- APGEM (2012). Antalya’da Engelli Turizmin Gelişimi İçin Arz Ve Talep Üzerine Bir Araştırma. Antalya: Yiğitler Grup Reklam Matbaa.
- Aral, N. ve Gürsoy, F. (2009). Özel Eğitim Gerektiren Çocuklar Ve Özel Eğitime Giriş. Morpa Yayıncılık, İstanbul.
- Arıkan, Ç., (2002). “Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım” ,Ufku Ötesi Bilim Dergisi, Cilt: 2, Sayı:1, S. 11-25.
- Artar, Y. Ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması (Basılmamış Uzmanlık Tezi). Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi.
- Aslan, E.ve Güneş, G. (2014). Avrupalı Seçkin Destinasyonlar (Eden) Kapsamında Engelsiz Şehirler Ve Turizm “Ulusal Yazılı Medyada Engelsizlik Üzerine Bir Tarama”, 15. Ulusal Turizm Kongresi .Ankara
- Aslan, M. ve Şeker, S. (2011). “Engellilere Yönelik Toplumsal Algı Ve Dışlanmışlık- Siirt Örneği” Siirt Üniversitesi, Sosyal Haklar Uluslar Arası Sempozyumu.
- Atak, V. (2008). Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmüne Bakışı, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı.
- Atıcı, İ. (2007), Fiziksel Engelliler Ve Kentsel Mekanın Kullanımı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimleri Enstitüsü.
- Aydın D. (2014), Trabzon Sağlık Turizmi Fırsatları Ve Analizi, Trabzon İl Sağlık Müdürlüğü, Trabzon

- Ayyıldız, T., Atay, H. Ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler İçin Olanakları Ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, Sayı.2 ,Y.2014, Syf:84-100.
- Baş, M. (2012). Duygusal Emek- Müşteri Memnuniyeti İlişkisi: Engelli Turizm Pazarında Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi.
- Bekçi, B. (2012).Fiziksel Engelli Kullanıcılar İçin En Uygun Ulaşım Akslarının Erişebilirlik Açısından İrdelenmesi: Bartın Kenti Örneği. Bartın Üniversitesi. *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, Cilt: 14, Özel Sayı, 26-36 Issn: 1302-0943 E1ssn: 1308-5875.
- Birdir,K., Dalgıç,A., Kale,A. (2014). Antalya Ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi 2 (2014), 145-158 .
- Boyacıoğlu ,Z.E. ve Çağlar, S. (2014). Engellilerin Turizm Hizmetlerine Erişilebilirlikleri, 15. Ulusal Turizm Kongresi. Ankara .
- Buhalis, D. & Michopoulou, E. (2010). Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing The Accessibility Market. *Current Issues In Tourism*, (1–24).
- Bulgan, G. (2014), Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Isparta.
- Burcu, E. (2006). Özürlülük Kimliği Ve Etiketlemenin Kişisel Ve Sosyal Söylemleri. Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 23(2), 61-83.
- Cavinato, J. L. Ve Cuckovich, M. L. (1992). Transportation And Tourism For The Disabled: An Assessment. *Transportation Journal*, 3 (31): 46-53.
- Chang, Y. & Chen F. (2010). Identifying Mobility Service Needs For Disabled Air Passengers. *Tourism Management*, (1-4).
- Coskun,M. K. (2010). Engellilere Yönelik Hizmetler: Amasya Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı/Uygulamalı Sosyoloji Bilim Dalı .
- Çakmak, N.M (2008). Amerika Birleşik Devletleri'ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme. Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi 2; 51-62
- Çakmak, N.M. (2006). Türk Kamu Hukuku Açısından Engellilerin Hukuki Statüsü. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Çalık,S.(2004), “Özürlülüğün Ölçülmesinde Metodolojik Yaklaşımlar Ve 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması”, Öz-Veri Dergisi, 1(2).
- Çömez, T. (2014). “Fiziksel Ergenlerde Akrabalık İlişkilerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi,İstanbul Sağlık Bilimleri Enstitüsü.



- Dağcı,E.(2009) “ Engelsiz Tatil Mümkün Mü?”, Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi, Sayı 2.
- Darcy, S. & Daruwalla, P.S. (1999). The Trouble With Travel: People With Disabilities And Tourism. *Social Alternatives*, 18(1), 41-46.
- Darcy, S. ve Buhalis, D. (2011). Introduction From Disabled Tourists To Accessible Tourism.
- Davies, T.D. ve Beasley, K.A. (1994). Accessible Design For Hospitality. Newyork: Mcgraw-Hill Inc.
- Department Of Justice, 2011 (Çevrimiçi) <https://www.ada.gov/reg3a.html> 14.01. 2016
- Doğru,H., Kaygalak,S. Miral Çavdırılı,C. ,Bahçeci,V. 2014 Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E-Şikâyetleri, 15. Ulusal Turizm Kongresi. Ankara.
- Drotz R. Ve W. Moska. (2009). Disbaled Persons And Tourism Policy İn Poland.. *Geojournall Of Tourism And Geosites*, 4 (2), 118-124.
- Dünya Engellilik Raporu, (2011). Dünya Sağlık Örgütü.
- Engelli Standartları, (2015).Kent Ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri, Kttmmob Mimarlar Odası, Mimarlar Odası Yayınları, Lefkoşa.
- Engelliler İçin Evrensel Standartlar Kılavuzu Dünya Engelliler Vakfı .Dev. Dünya Engelliler Birliği .Deb.,deb Akreditasyon Merkezi, İstanbul.
- Engelsiz Türkiye İçin Yolun Neresindeyiz Mevcut Durum Ve Öneriler, (2013) Sabancı Üniversitesi, İstanbul, Sabancı Üniversitesi Yayınları, Isnb:978-605-4348-46-6.
- Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü (2017). Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistik Bilgiler, İstatistik Bülteni ,Nisan 2017.
- Eralp Z. (1983), Genel Turizm, Basın-Yayın Yüksek Okulu Basımevi, Ankara.
- Erdem, D., (2008). Sivil Toplum Kuruluşlarında Etkinlik Ölçümü: Türkiye Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İktisat Anabilim Dalı.
- Erdem, H.E. (2007). Ankara’da İç Ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Evliyaoğlu,D. (2015), Havalimanlarının Görme Ve Bedensel Engellilerin Erişebilirliği Üzerinden Değerlendirilmesi; İstanbul Atatürk Havalimanı Örneği, Yüksek Lisans Tezi,Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Gönül,E. (2003), “Özrürlülerle Sosyal Hizmet Uygulamaları”, C. Ü. Tıp Fakültesi Dergisi, Özel Eki, C. 25, S: 4.

- Guerra, L. S., “Tourism For All: Organising Trips For Physically Disabled Customers”, Ma European Tourism Management 2002 / 2003, Bournemouth University -United Kingdom Högskolan Dalarna -Sweden Hogeschool Voor Toerisme En Verkeer-Netherlands Universite De Savoie-France Universidad Rey Juan Carlos-Spain Fachhochschule Heilbronn-Germany, 2002/2003.
- Gül, E. *Kur'an'da Engelliler*. İstanbul. Akis Kitap,2005.
- Hazar,B. 2016, Erişilebilirlik Standartları Kapsamında Ege Bölgesi Marinalarının Değerlendirilmesi Ve Marina Yöneticilerinin Engelli Turizmüne Bakış Açıları ,Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizcilik İşletmeleri yönetimi Ana Bilim Dalı.
- Haber, G.M. ve Blank. T.O. (1992). Building Design for Handicapped and Aged Persons. McGraw-Hill, Inc: New York.
- Holden, B. R. J. (2010), Inches From Paradise: A Documentary Film Exploring How Caregivers Of Mobility- Challenged Family Members Experience, California State University, Presented To The Department Of Anthropology.
- Kahveci,A. (2016) , Sürdürülebilir Turizm Çerçevesinde Engelsiz Turizm Potansiyelinin İncelenmesi: Taraklı Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma:Eskişehir Örneği*, Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaya S. , Yıldırım H. , Karsavuran, S. , Özer Ö (2013). Türkiye Medikal Turizm Değerlendirme Raporu 2013 , Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı, Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Sağlık Turizmi Daire Başkanlığı.
- Ketboğa, S.( 2016). İstanbul İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ab Erişilebilirlik Standartlarına Uygunluğunun Karşılaştırmalı Analizi ,Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Keyman,F.E.(2006). Türkiye’de Sivil Toplumun Serüveni: İmkânsızlıklar İçinde Bir Vaha, Stgm Basım, Ankara.
- Kilimci, S. (2008). Turizm Engel Tanımaz. Gastronomi Dergisi, (5), 257-261.
- Kozak N, Kozak M., Kozak M. ( 2001). Genel Turizm İlkerler-Kavramlar, Detay Yayıncılık Ankara.
- Malloy, S. Ve Wiolborn, E., (2001), “Something Borrowed, Something Blue: Why Disability Law Claims Are Different”, Connecticut Law Review, Cilt 33, Sayı 603, S. 603-666.
- Mckercher, B., Packer, T., Yau M. K. Ve Lam, P. (2003). Travel Agents As Facilitators Or Inhibitors Of Travel: Perceptions Of People With Disabilities, Tourism Management, 24 (4), S. 468.

- Mesci,M. Öztürk, E., Mesci,Z. 2014. Akçakoca'nın Engelli Turizm Potansiyelini Değerlendirilmesi,15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (1991) I. Özel Eğitim Konseyi, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, Ankara.
- Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları, (2003). İşitme Engelliler Öğretmen El Kitabı.
- Milli Eğitim Bakanlığı. (2008). Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezi Yaygın Gelişimsel Bozukluklar Destek Eğitim Programı. Özel Öğretim Kurumları Genel Müdürlüğü. Ankara
- Murray, M. & Sproats, J. (1990). The Disabled Traveller: Tourism And Disability İn Australia. *The Journal Of Tourism Studies*, 1(1), 9-14.
- Mülayim, A. Ve Özşahin, B. (2011). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları Ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi* 7 (2); 1663-1684.Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu, İstanbul, 2004 . (Çevrimiçi) [www.ofd.gov.tr](http://www.ofd.gov.tr) 26.03.2016.
- Okur, N. (2001). Özürlülere Yönelik Örgütlenmenin İncelenmesi. Ankara: Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları.
- Olçay, A., Giritlioğlu,İ., Parlak, Ö.(2014). Enat (European Network For Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) İle Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri Ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 2 (2014), 127-144.
- Omurilik Felçlileri Derneği (2004). Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı: Sn 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Kılavuzu, İstanbul.
- Ozturk,Y., Yayli, A. Ve Yesiltas, M.(2008). Is The Turkish Tourism Industry Ready For A Disabled Customer's Market? The Views Of Hotel And Travel Agency Managers *.Tourism Management* 29 (2008) 382–389.
- Özdemir, S. (2007), Küreselleşme Sürecinde Refah Devleti, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası, Yayın No: 2007/57.
- Özer Ö. ve Songur C. (2012), Türkiye'nin Dünya Sağlık Turizmindeki Yeri Ve Ekonomik Boyutu, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 4 Sayı: 7 Y.2012 S.69-81.
- Özsoy, Y., Özyürek, M., Eripek, S. (1998). Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Özel Eğitime Giriş. Ankara: Karatepe Yay. 9.Baskı.
- Öztaş K. Ve Karabulut T. (2006),Turizm Ekonomisi Genel Turizm Bilgileri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara
- Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006). Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, Bahar:87-97.

- Öztürk, M.(2012). Canda Özür Olmaz Derneği , Türkiye’de Engelli Gerçeği Raporu ,İstanbul
- Öztürk, M.(2011). Türkiye’de Engelli Gerçeği , Müsiad Cep Kitapları: 30, İstanbul.
- Özürlü Hakları, (2010). T.C. Ankara Valiliği , Ankara İl Özel İdaresi Basımı,Ankara  
Özürlüler İçin Ülke Raporu,2004.
- Özürlüler İdaresi Başkanlığı.(1999). Özürlülere Yönelik Olarak Hizmet Veren Dernekler Araştırması. Ankara: Özürlüler İdaresi Başkanlığı.
- Özürlülerin Sorun Ve Beklentileri Araştırması, ( 2010 ). Tük, Türkiye İstatistik Kurumu Matbaası, Ankara.
- Ray, N. & Ryder, M. (2003). Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion Of The Travel Needs And Motivations Of The Mobility-Disabled. *Tourism Management*, 24, 57–77.
- Sen, L. Ve Mayfield S. M. (2003). Accessible Tourism: Transportation To And Accessibility Of Historic Buildings And Other Recreational Areas İn The City Of Galveston, Texas. Trb 2003 Annual Meeting Cd-Rom.
- Serçek.G. ve Serçe,S. (2014) Engellilerin Tatil Alışkanlıkları Ve Seyahat Engelleri, 15. Ulusal Turizm Kongresi. Ankara.
- Seyyar, A. ( 2006 ). *Özürlülere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*. Adapazarı Büyükşehir Belediyesi,Adapazarı.
- Seyyar, A.(2001). Sosyal Siyaset Açısından Özürlülüğe Karşı Mücadele. Türdav Basım Ve Yayım, İstanbul.
- Shaws, G. Ve Coles, T., (2004), “Disability, Holiday Making And The Tourism Industry İn The Uk: A Preliminary Survey”, *Tourism Management*, Cilt 25, Sayı 3, S. 397-403.
- Subaşıoğlu, F. (2008). Üniversitelerin Bilgi Ve Belge Yönetimi Bölümlerinin Engellilik Farkındalığı Üzerine Bir Araştırma. *Bilgi Dünyası*, Y.2008, C.9(2) , S.399-430.
- Şafak, Ş., Erkal, S. Ve Aslan, Ö. (2004); Turistik Konaklama Tesislerinde Engelli Bireylere Yönelik Fiziksel Çevre Düzenlemesi. *Sağlık Ve Toplum* 14 (2); 7-11
- Şahin, H. (2012)Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi, Doktora Tez, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aile Ve Tüketici Bilimleri Anabilim Dalı.
- Şahin,N. (2012). Engellilere Yönelik Eğitim Yapılarının Tasarım Prensipleri ve Örnekler Üzerinde İncelenmesi ,Yüksek Lisans Tezi , T.C. Haliç Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Mimarlık Anabilim Dalı Mimarlık Yüksek Lisans Programı.
- Şanlıöz Özgen,H.K. (2014). Hangi Turizm? Engelsiz, Ulaşılabilir, Erişilebilir? İsimlendirme Sorununa Bir Çözüm Önerisi, 15. Ulusal Turizm Kongresi. Ankara.

- Şen, N., Çelik Yetim, A. Ve Bilici, N. (2014). Kültür Varlıkları Ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Erzincan Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi ,(Erzsosde) 7– 1 : 1-16 .
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı Yayınları, Türkiye Özürlüler Araştırması Temel Göstergeleri,[Http://Www.Ozida.Gov.Tr/Arastirma/Oztemelgosterge.Htm](http://www.ozida.gov.tr/arastirma/oztemelgosterge.htm), [Http://Www.Engelsiz.Hacettepe.Edu.Tr/Belge/Ozida.Pdf](http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf) (yeni web sayfa)
- Toker,B. ve Kaçmaz,Y.Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Dokuz Eylül Üniversitesi Cilt: 17, Sayı: 2, Yıl: 2015, Sayfa: 235-257 Issn: 1302-3284,E-Issn: 1308-0911.
- Tozlu, E. , Mercan, O. Ve Atay, L. ( 2012). Çanakkale'nin Engelli Turizmine İlişkin Durumunun Belirlenmesine Ve Planlanmasına Yönelik Bir Çalışma. Aksaray Üniversitesi. Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi ,C: 4, S: 1,Y. Ocak 2012 S.1-16.
- TSE (1991). Ts 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: Türk Standartları Enstitüsü Matbaası.
- Tunç A.ve Saç F.(1998), Genel Turizm, Detay Yayınevi, İstanbul.
- Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (2004). Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı:Sn521500
- Türsab, 2008. Dünyada Ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı. Türsab Ar-Ge Departmanı Raporu.
- Tütüncü, Ö. Ve Aydın, İ., (2013), “Ulaşılabilir Turizm”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 24, Sayı 2, S. 261-263.
- Ulusoy, A., 2006, Kaynaştırma Eğitimi Kapsamında Eğitim Yapılarında Engellerin Kullanımına Yönelik Mimari Düzenlemeler, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Ünüsün Ç. ve Sezgin M. (2004), Turizm Pazarlaması, Atlas Kitabevi, Konya
- Westcott, J. (2004). Improving Information On Accessible Tourism For Disabled People. Italy: European Commission.
- Yau, M. K., Mckercher, B. Ve Packer, T. L. (2004). Travelling With Disability More Than An Access Issue. Annals Of Tourism Research, 4 (31): 946-960.
- Yaylı, A. Ve Öztürk, Y.(2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 1 : 87-97, 2006.
- Yenişehirlioğlu, E.(2013), İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama Ve Sorunlar:Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma,Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü,Enstitü Anabilim Dalı :Turizm İşletmeciliği.

- Yılmaz, M. ve Koca, D.(2013). Engelsiz Yaşam Kılavuzu Üniversite Yerleşkeleri Ölçeğinde, Hacettepe Üniversitesi Yayınları Ankara.
- Yörük, Ü. K. (2003); Turizm Yapılarının Tasarımında Özürli Etmenin İrdelenmesi. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Zengin, B. Ve Eryılmaz, B. (2013). Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi. International Journal Of Economic And Administrative Studies ,Yıl:6 S:11, 2013 ,Y.2013, S.1307-9832.



## İNTERNET KAYNAKLARI

<http://aaidd.org/>Erişim Tarihi: 05.09.2017

<http://ahmetsaltik.net/tag/turkiye-ozurluler-arastirmasi-temel-gostergeleri>Erişim Tarihi: 25.12.2017

<http://engelsizseyyah.com/2014/09/turkiyede-engelli-turizimi-mevzuat-sorunlar-ve-oneriler/>Erişim Tarihi: 25.01.2018

<http://herkesicinturizm.org>Erişim Tarihi:10.01.2018

<http://herkesicinturizm.org/default.asp?page=gis&ptype=1&kID=JPcYdCJY&mainID=JPcIJC8Y&subID=&ulist=&syf=1&kID=JPcYdCJ>Erişim Tarihi: 24.02.2018

<http://saglik.ceplog.com/zihinsel-engel-nedir.html> , Erişim Tarihi: 16.12.2016

<http://turizmuncel.com>Erişim Tarihi: 07.02.2018

<http://turizmuncel.com/haber/bu-sartlari-yerine-getirmeyen-otellere-5-bin-tl-cez geliyor-h8578.html> , Erişim Tarihi: 25.12.2017

<http://www.adanakentkonseyi.org.tr/>Erişim Tarihi: 07.02.2018

<http://www.devturkiye.org/Projeler/Engelsiz-Tatil-Koyu/Engelsiz-Turizm-Raporu/>Erişim Tarihi: 17.11.2017

<http://www.devturkiye.org/upload/files/engelliturizmiraporu.doc>Erişim Tarihi: 17.11.2017

<http://www.engelliwc.com/page.php?page=standartlar>Erişim Tarihi: 09.01.2018

<http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf>Erişim Tarihi: 25.01.2018

<http://www.ismailgunes.com/adanakarne.pdf>Erişim Tarihi: 23.06.2017

<http://www.ismailgunes.com/adanaraporu.pptx>Erişim Tarihi: 23.06.2017

<http://www.sgkrehberi.com/haber/11037>Erişim Tarihi: 25.12.2017

<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/zihinselengelliler.htm>Erişim Tarihi: 09.10.2016

<http://www.tarikakay.com/IsitmeDetay.aspx?Id=24>Erişim Tarihi: 19.09.2016

<http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18617>Erişim Tarihi: 25.12.2017

<http://www.ustunzekalilar.org>Erişim Tarihi: 17.09.2016

<http://www.who.int/en/>Erişim Tarihi: 16.11.2017

[https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari\\_487.html](https://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html)Erişim Tarihi: 25.12.2017

T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1 <Http://Www.Kultur.Gov.Tr/Tr/Dosya/1-281464/H/Tebliğ.Pdf> Erişim Tarihi: 01.10.2016

T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığı, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1 ) <Http://Www.Ktbyatirimisletmeler.Gov.Tr/Eklenti/642,Tebliğpdf.Pdf?0>, Erişim Tarihi: 01.10.2016

T.C. Resmi Gazete, 2005/8948, 21 Haziran 2005, <http://www.resmigazete.gov.tr/tskiler/2005/06/20050621-11.htm>. Erişim Tarihi: 01.09.2015

T.C. Resmi Gazete, 28636, 2013, <http://www.resmigazete.Gov.Tr/Eskiler/2013/05/20130503-1.Htm>. Erişim Tarihi:29.08.2015.

T.C. Resmi Gazete, 28759, 8 Eylül 2013, <http://www.resmigazete.gov.tr/main.aspx?home=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/09/20130908-1.htm/20130908.htm&main=http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2013/09/20130908-1.htm>Erişim Tarihi :29.08.2015.

Türsab (2008) <http://Www.Tursab.Org.Tr/Content/Turkish/Home/Engelsiz/08supazar.Asp>. Erişim Tarihi: 01.10.2016.

TÜRSAB ,Ar-Ge Departmanı ,2008 . Dünya’da ve Türkiye’de engelsiz turizm pazarı. [http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari\\_487.html](http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html) Erişim Tarihi:03.09.2015.

Unwto, Annual Report 2012, Published By The World Tourism Organization (Unwto),Madrid, Spain, First Printing: 2013 [Http://Dtxtq4w60xqpw.Cloudfront.Net/Sites/All/Files/Pdf/AnnualReport\\_2012.Pdf](Http://Dtxtq4w60xqpw.Cloudfront.Net/Sites/All/Files/Pdf/AnnualReport_2012.Pdf). Erişim Tarihi: 15.07.2017.

[www.gebelikveannelik.com/down-sendromu.asp](http://www.gebelikveannelik.com/down-sendromu.asp)Erişim Tarihi: 08.06.2017

[www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr)Erişim Tarihi: 07.02.2018

[www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)Erişim Tarihi: 03.09.2015

[www.sgkrehberi.com/haber/11037](http://www.sgkrehberi.com/haber/11037)Erişim Tarihi: 25.12.2017

[www.turanuslu.com/2008/05/07/mental-retardasyon-zeka-geriligi](http://www.turanuslu.com/2008/05/07/mental-retardasyon-zeka-geriligi)Erişim Tarihi: 09.10.2016



## EK 1 – ANKET FORMU

### ANKET FORMU

Sayın katılımcı,

**Bu anket formu Turizm Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği bölümünde değerlendirilmek üzere hazırlanan bir yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Bu formun cevaplandırılması için gerekli merci ve kurumlardan izin alınmış olup cevaplamanızda herhangi bir sakınca görülmemiştir. Forum cevaplandırırken sadece 7-10 dakikalık bir zaman kullanmanız gerekmektedir.**

**Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümdeki sorular çalışmanın değerlendirilme aşamasında kullanılacağı için özenle cevaplandırılması gerekmektedir. İkinci bölüm 26, üçüncü bölüm ise 12 cevaplanması gereken soru içermektedir.**

**Bu çalışma sonucunda elde edilecek bilgiler bilimsel çalışmaya veri teşkil edeceğinden çalışmanın başarısı tamamen sizin vereceğiniz bilgilerin samimiyet ve dürüstlüğüne bağlıdır. Sonuçlar istediğiniz takdirde çalışmanın sonucu sizinle paylaşılacaktır.**

**Katkılarınız, sarf ettiğiniz çaba ve zaman için teşekkür ederiz.**

**Danışman**

**Doç. Dr. Abdullah KARAMAN**

**Yiğit BURAK**

**akaraman@selcuk.edu.tr  
yburak2010@hotmail.com**

**05063521203**

### **BÖLÜM 1.**

**Aşağıdaki sorular çalışmanın değerlendirilme aşamasında kullanılacağı için özenle cevaplandırılması gerekmektedir. Lütfen cevaplayınız.**

#### **1. Cinsiyetinizi belirtiniz.**

Kadın       Erkek

#### **2. Yaşınızı belirtiniz.**

25 ve altı     26-30     31-35     36-40     41-45     46+

#### **3. Medeni durumunuzu belirtiniz.**

Evli       Bekar     Ayrı yaşıyor     Dul     Boşanmış

**4. En son bitirdiğiniz okulu belirtiniz.**

- İlköğretim ve dengi  Lise  Meslek Yüksekokulu  Yüksekokul  Fakülte  
 Yüksek lisans/doktora

**5. Çalışma durumunuzu belirtiniz.**

- Çalışacak durumda değilim  Serbest  Esnaf  
 İşsizim  Öğrenciyim  Ev hanımı  
 Emekliyim  Memur  Diğer

**6. Haneye giren aylık gelir miktarınızı belirtiniz.**

- 800 TL'den az  801-1200 TL arası  
 1201-1600 TL arası  1601-2000 TL arası  
 2000 TL'den fazla

**7. Engel grubunuz (engel türü) nedir?**

- Dil konuşma  Ortopedik  
 Görme  İşitsel  
 Zihinsel (refakatçi)  Diğer (Otizm,süreğen hastalık,yaşlılık,hamilelik,down..vb.)

**8. Engel sebebiniz nedir?**

- Çocukluk hastalığı  Yanlış tedavi  
 Doğuştan-genetik  Yaşlılık  
 Kaza (iş, vb.)  Diğer

**9. Engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üye misiniz?**

- Evet  Hayır

**10. Engellilere yönelik herhangi bir sivil toplum örgütüne üye değilseniz sebebi nedir?**

- Kuruluş amaçlarına yönelik çalışmalarının yetersiz olması  
 Sivil toplum örgütleri hakkında yeterli bilgiye sahip değilim  
 Faydalı olmadığını düşündüğüm için

- Yeterli zamanım yok
- Rahatsızlık
- Toplumda fazla bulunamıyorum
- Yaşımın üye olmak için daha küçük olduğunu düşünüyorum
- Diğer

**11. Sonbeş yıl içinde tatil amaçlı olarak turistik bir yere gidip tatil yapma sıklığınız nedir?**

- Bir kez gittim.  İki kez gittim
- Üç kez gittim  Dört kez gittim
- Her yıl düzenli giderim  Diğer
- Hiç gitmedim.** *Gitmeme nedenlerinizi lütfen işaretleyiniz (Birden fazla seçeneği işaretleyebilirsiniz).*

- Ekonomik yetersizlik
- Sağlıkla ilgili nedenler
- Ulaşım araçlarının uygun olmaması
- Ailevi nedenler
- Aktivitelere katılmada cesaret eksikliği
- Konaklama işletmelerinin bedensel engelliler için uygun standartlara sahip olduğunu düşünmüyorum.
- Diğer

**12. Konaklama tesisinde birlikte kaldığımız kişileri belirtiniz.**

- Tek başıma  Ailemle
- Arkadaşım/arkadaşlarım  Diğer

>>>

**BÖLÜM 2.**

**Bu bölümde en son konaklamış olduğunuz işletmenin aşağıdaki bölüm, departman ve özelliklerinin engelli bireylerin kullanımına uygunluğunu değerlendiriniz.**

<b>1-Tamamen Uygundu 2- Uygundu 3- Kararsızım 4- Uygun <i>Değildi</i> 5- Kesinlikle Uygun <i>Değildi</i></b>					
1. Otopark Alanı	1	2	3	4	5
2. Konaklama işletmesinin girişi	1	2	3	4	5
3. Lobi, Kabul Alanı	1	2	3	4	5
4. Resepsiyon	1	2	3	4	5
5. Merdivenler ,Koridor ve Tırabzanlar	1	2	3	4	5
6. Asansörler	1	2	3	4	5
7. Odanın Konumu	1	2	3	4	5
8. Odanın Fiziksel Teçhizatı	1	2	3	4	5
9. Banyo	1	2	3	4	5
10. Tuvaletler	1	2	3	4	5
11. Restoranlar	1	2	3	4	5
12. Bar, Kafeterya ve Benzeri Yeme-İçme Yerleri	1	2	3	4	5
13. Diskolar	1	2	3	4	5
14. Konferans Salonları	1	2	3	4	5
15. Yüzme Havuzu	1	2	3	4	5
16. Plaj ve Güneşlenme Yerleri	1	2	3	4	5
17. Sauna ve Hamam	1	2	3	4	5
18. Genel Alanlardaki Tuvaletler	1	2	3	4	5
19. Genel Alanlardaki Yürüyüş Yolları	1	2	3	4	5
20. Restoranlarda Masalar Arası Geçiş Alanları	1	2	3	4	5
21. Personelin Genel Tutumu	1	2	3	4	5
22. Özel Eğitimli Personelin Varlığı	1	2	3	4	5
23. Medikal Personelin Varlığı (Fizyoterapist vb.)	1	2	3	4	5
24. Antrenman Olanakları	1	2	3	4	5
25. Uygun Şezlong Düzenlemesi	1	2	3	4	5
26. İşletme Web Sitesi	1	2	3	4	5

**BÖLÜM 3.**

**Aşağıda engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerine ilişkin ifadeler yer almaktadır. Lütfen her bir ifade için görüşünüzü en doğru temsil eden seçeneği işaretleyiniz.**

<b>1-Tamamen Katılıyorum 2- Katılıyorum 3- Kararsızım 4-Katılmıyorum 5- Kesinlikle Katılmıyorum</b>					
1.Konaklama işletmeleri engellilere yönelik kaliteli hizmet vermek konusunda duyarlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
2.Konaklama işletmeleri engellileri sundukları hizmetler hakkında eksiksiz bilgilendirmelidir.	1	2	3	4	5
3.Konaklama işletmelerinin engelliler için tasarlanmış odaları gerekli teçhizata ve standartlara uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5
4.Konaklama işletmelerinin genel kullanım alanları engellilerin rahatça hareket edebileceği şekilde tasarlanmalıdır.	1	2	3	4	5
5.Konaklama işletmeleri çalışanları engellilere yardım etme konusunda istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5
6. Konaklama işletmelerindeki engelli oda sayısı oranının yükseltilmesi gerekmektedir.	1	2	3	4	5
7.Konaklama işletmeleri engellilerin tatile katılımını arttırmak amacıyla ekonomik teşvikler (indirimler, kredi vb.) sunmalıdır.	1	2	3	4	5
8.Konaklama işletmesinde çalışan personel engellilerin ihtiyaçlarına yönelik özel bir eğitim almalıdır.	1	2	3	4	5
9.Konaklama işletmelerinde engelliler için tasarlanan odalar, yöneticilerin inisiyatifine bırakılmamalıdır.	1	2	3	4	5
10.Konaklama işletmelerinin odaları refakatçi ile birlikte konaklamaya uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5
11.Konaklama işletmesinde çalışan bilgili bir personel eşliğinde kalınacak odanın, acil bir durumda tesisin tahliyesi ile ilgili bilgilendirmeler yapılmalıdır.	1	2	3	4	5
12.Konaklama işletmelerindeki personel engelli misafirler konusunda gerekli eğitimi almalıdır.	1	2	3	4	5

## **EK 2 - BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BULUNAN ENGELLİ ODALARI VE ALANLARININ FOTOĞRAFLARI**

Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi: Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı adlı çalışma için, Sheraton Adana Hotel ve Hilton Garden Inn Konya otellerinde engelli odaları bazı genel alanlar fotoğraflanmıştır.

Fotoğraflar Yiğit BURAK tarafından çekilmiştir.





**Hilton Garden Inn Konya,2018, Engelli Odası.**



**Hilton Garden Inn Konya,2018, Engelli Odası.**





**Hilton Garden Inn Konya, 2018, Genel Alanlar.**



**Sheraton Adana Hotel, 2017,Engelli Odası.**



**Sheraton Adana Hotel, 2017, Genel Alanlar**



**Sheraton Adana Hotel, 2017Engelli Odası.**

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Ve Soyadı: Yiğit BURAK  
 Doğum Yeri Ve Tarihi: Seyhan-1989  
 Medeni Durumu: Bekar  
 Adres: Ziyapaşa Mah. 67047 sokak no:6  
 Seyhan/ADANA  
 Telefon: 05063521203  
 Mail: yburak2010@hotmail.com

### EĞİTİM DURUM

Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü/  
 Seyahat İşletmeciliği ve Turist Rehberliği  
**2018**

Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesi/

Yiyecek İçecek İşletmeciliği(Gastronomi ve Mutfak Sanatları) **2013**

Selçuk Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu/

Turizm ve Otel İşletmeciliği **2009**

### BİLİMSEL YAYINLAR VE ÇALIŞMALAR

KARAMAN, A.; BURAK, Y.(2017) ‘Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetlerinde Karşılaştıkları Sorunlar Ve Alternatif Çözümleri ‘, Turan-Sam Dergisi, C.9, S.34.,İlkbahar2017.