

T.C.

İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

İSTANBUL ARAŞTIRMALARI ANABİLİM DALI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL
İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK
STANDARTLARINA UYGUNLUĞUNUN
KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ**

SEYİTHAN KETBOĞA

2501140404

TEZ DANIŞMANI

Prof. Dr. YAŞAR BÜLBÜL

İSTANBUL-2016



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK LİSANS
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : SEYİTHAN KETBOĞA Numarası : 2501140404
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : İSTANBUL ARAŞTIRMALARI Danışmanı : DOÇ.DR. YAŞAR BÜLBÜL
Tez Savunma Tarihi : 30.06.2016 Saati : 11:00
Tez Başlığı : "İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK STANDATLARINA UYGUNLUĞUNIN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ"

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 36. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / OYÇOKLUĞUYLA karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF.DR. YAŞAR BÜLBÜL		Kabul
2- PROF.DR. AHMET KALA		Kabul
3. DOÇ. DR RAHİMİ DENİZ ÖZBAY		Düzeltilen

Y1-DOÇ.DR. KAYA BAYRAKTAR EDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1-DOÇ.DR. KADİR YILDIRIM		
2- YRD. DOÇ.DR. ABDULLATİF ÇEVİKER		

ÖZ

İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARINA UYGUNLUĞUNUN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

SEYİTHAN KETBOĞA

Erişilebilirlik günümüzde önemi iç mekân ve dış mekân tasarımı açısından giderek artan ve tüm engelli bireyleri içine alan temel bir konudur. Toplumsal alanın her alanında yer almak tüm engelli bireylerin temel talep ve istekleri arasında yer almaktadır. Türkiye'nin kültürel, tarihi ve sosyal olanakları göz önüne alındığında engelli turizmi açısından ciddi bir potansiyele sahip olduğu görülmektedir. Bu bağlamda engelli vatandaşların erişilebilirliğinin sağlanması açısından otel işletmelerinin tasarımının önemi büyüktür. Bu çalışma içerisinde AB erişilebilirlik kriterleri açısından Türkiye'nin yaşadığı turizm potansiyeli ile otel işletmelerinin yaşadığı erişilebilirlik sorunları ortaya konmaya ve bu alanda çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda öncelikli olarak engelliler ve engellilerin yaşadıkları sağlık, kültürel ve sosyal temelli problemler ele alınıp incelenmiştir. Bu bağlamda bu çalışmanın birinci bölümünde engellilik, engellilik türleri, dünyada ve ülkemizde engellilerin durumu irdelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde ise AB erişilebilirlik standartları dünyadan ve Avrupa Birliği'nden örneklerle ele alınmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise otel işletmelerinde AB erişilebilirlik standartlarına yönelik olarak bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın örneklemini dâhilinde ele alından İstanbul ili, özellikle kültür ve sağlık turizmini bir araya getiren yapısı ile önem taşımaktadır. Ancak çalışma bağlamında ele alınan otellerin AB erişilebilirlik standartları açısından eksiklikler taşıdığını ortaya koyması açısından bu araştırma, sektörde alınması gereken önlemlere ve gelişmelere ışık tutan bir özellik taşımaktadır.

Anahtar Kelimeler: Erişilebilirlik, otel işletmeleri, AB standartları

ABSTRACT

**COMPARATIVE ANALYSIS OF COMPLIANCE OF HOTEL
MANAGEMENTS WITH EU ACCESSIBILITY STANDARDS IN
ISTANBUL**

SEYİTHAN KETBOĞA

Accessibility is an important term that its importance is growing up rapidly. The accessibility issue includes all disabled people who are in each disability type. The major demand of disabled people are being part of social area. Especially, Turkey's condition is analysed due to its cultural, historical and social possibilities, Turkey has a big potential for disabled tourism. So, the touristic establishment are important for the disabled people's accessibility. At this context, in the first part of the study, the disability concept, disability types and the situation of disabled people in our country are analysed. In the second part of the study the European Union accessibility standards are analysed according to samples from Europe and the world. In the last part of the study, the European Union accessibility standards are analysed in hotel establishments with a survey research. Istanbul which is taken as a part of this research sample has a special importance with its structure that connects the culture and health tourism. This research is important for finding out the missing points of the hotel establishment for disabled people's accessibility guide the sector due to improvements and corrective actions.

Key Words: Accessibility, hotel establishment, EU accessibility standards

İÇİNDEKİLER

ÖZ.....	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
TABLolar LİSTESİ.....	viii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK KAVRAMI VE ENGELLİ TURİZMİ

1.1. Engelli Turizmi Ve Kapsamı	4
1.2. Engellilik Kavramı Ve Özellikleri	6
1.2.1. Fiziksel Engellilik Ve Türleri.....	8
1.2.2. Fiziksel Özürlülük Nedenleri	10
1.2.3. Fiziksel Engelliğin Genel Durumu.....	13
1.2.3.1. Dünyada Fiziksel Özürlülük Durumu	13
1.2.3.2. Türkiye’de Fiziksel Özürlülük Durumu.....	17
1.2.3.3. Özürlülükle İlgili Hukuksal Durum	19
1.3. Engellilerin Turizm Erişilebilirliği.....	21
1.3.1. Engelliler için Seyahat Etme Hakkı	23
1.3.2. Engelliler için Turizm Olanakları	23
1.3.2.1. Seyahat Acentesi Hizmetleri	25
1.3.2.2. Ulaşım Araçları ve Ulaşım İstasyonları	25

İKİNCİ BÖLÜM
ENGELLİ TURİST HAKLARINA İLİŞKİN YASAL
DÜZENLEMELER

2.1. Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization) ve Engelli Turist Hakları.....	27
2.2. Konaklama Noktalarında Gerçekleştirilen Düzenlemeler	27
2.3. Engel Grubuna Göre Gerçekleştirilen Düzenlemeler	33
2.3.1. Bedensel Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler	33
2.3.2. Görme Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler.....	35
2.3.3. İşitme Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler.....	37
2.4. Çalışan Personele Engelliler için Eğitim Verilmesi.....	38
2.5. Engelli Bireylerin Konaklama Esnasında Yaşayabilecekleri Sorunları Engelleme Amaçlı Uygulamalar	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM
ENGELLİLER İÇİN FİZİKSEL ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARI

2.1. Erişilebilirlik Kavramı ve Özellikleri	40
2.2. Erişilebilirlik Standartları.....	43
2.2.1. Dünyada Erişilebilirlik Standartları	45
2.2.2. Türkiye’de Erişilebilirlik Standartları	48
2.2.3. AB Erişilebilirlik Standartları	51

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARINA UYGUNLUĞUNUN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

4.1. Otel İşletmecilerine yönelik yapılan anket Çalışmalarına ait Bulgular	60
4.2. “AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen soruların tesis türüne göre karşılaştırılmasına ait bulgular	67
4.3. Engellilerin otel işletmeleri hakkındaki memnuniyetlerinin ölçümüne ait bulgular	70
4.4. Engellilik türüne göre engellilerin otel işletmeleri hakkında memnuniyetlerine ait bulgular	72
ÖNERİLER	73
SONUÇ.....	75
EKLER.....	78
KAYNAKÇA	107

TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1: Engellilik Yetersizlik ve Özürlülük Kavramlarının Kıyaslanması.....	8
Tablo 2: Avrupa Birliği'ne Üye Ülkeler Bazında Engellilik Durumunun Kıyaslanması.....	14
Tablo 3: 59 Ülkede Çok Alanlı İşlev Düzeylerinden Elde Edilen 40 Ve 50 Eşik Değerleri İçin Ülkenin Gelir Düzeyine, Cinsiyete, Yaşa, İkamet Yerine ve Refah Durumuna Göre Engellilik Yaygınlık Oranları.....	15
Tablo 4: Engellilik Yaygınlık Düzeyinin Coğrafi Dağılımı	16
Tablo 5: Engelli Nüfus Dağılımı.....	17
Tablo 6: Toplam Engelli Nüfusun Yaşa Göre Dağılımı	18
Tablo 7: Bedensel Engellilerin Tedavi Olma Oranı.....	20
Tablo 8: Kanada Erişilebilirlik Standartları	48
Tablo 9: Türkiye'de Geçerli Erişilebilirlik Standartları.....	50
Tablo 10: Tesis Türü	78
Tablo 11: Tesisinizde engellilerin toplumsal yaşama tam ve eşit olarak katılabilmelerinin mümkün olduğunu düşünüyor musunuz?	78
Tablo 12:Tesisinizde yapılı çevrenin engelsiz hale getirilmesi amacıyla gerekli düzenlemelerin olduğunu düşünüyor musunuz?	78
Tablo 13: Daha önce Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından AB erişilebilirlik konusunda bilgi ve bilinç düzeyini artırmak ve standartların uygulamaya dönüşmesini sağlamak amacıyla tesisiniz yöneticilerine/teknik personele bilgilendirme yapıldı mı?	79
Tablo 14: Park alanları engelliler için açıkça belirlenmiştir.	79
Tablo 15: Gerekli yerlerde basamaklarda alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır.	79
Tablo 16: Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir.	80
Tablo 17: Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır.	80
Tablo 18:Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır.....	80
Tablo 19:Asansörler yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyaranları bulunmaktadır.	81

Tablo 20: Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir..	81
Tablo 21: Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.	82
Tablo 22: Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır.	82
Tablo 23: Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır.	82
Tablo 24: Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır.	82
Tablo 25: Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır	83
Tablo 26: Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masaların tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir.....	83
Tablo 27: Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır.....	83
Tablo 28: Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir.	84
Tablo 29: Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur.	84
Tablo 30: Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır. (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.).....	84
Tablo 31: Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.	85
Tablo 32: Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır.	85
Tablo 33: Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır.	85
Tablo 34: Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır.	86
Tablo 35: Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir.	86
Tablo 36: “AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen soruların tesis türüne göre karşılaştırılmasına ait bulgular	87
Tablo 37: Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır.	87

Tablo 38: Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir.	88
Tablo 39: Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır.	88
Tablo 40:Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır.....	89
Tablo 41: Asansörler yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları bulunmaktadır.	90
Tablo 42:Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir.	90
Tablo 43: Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.	90
Tablo 44: Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır.	91
Tablo 45: Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır.....	91
Tablo 46: Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır.	92
Tablo 47: Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır.	92
Tablo 48: Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir.....	93
Tablo 49: Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır.....	93
Tablo 50: Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir.....	94
Tablo 51: Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur.	94
Tablo 52:Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır.....	95
Tablo 53:Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.	95
Tablo 54:Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır.	96
Tablo 55:Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır.	96
Tablo 56: Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır.	97

Tablo 57: Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir.....	97
Tablo 58: Kaç yaşındasınız?	98
Tablo 59: Cinsiyetiniz Nedir?	98
Tablo 60: Engellilik Çeşidiniz Nedir?.....	98
Tablo 61: Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	98
Tablo 62: Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?.....	99
Tablo 63: İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz?	99
Tablo 64: Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?.....	99
Tablo 65: Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	100
Tablo 66: Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?.....	100
Tablo 67: Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	101
Tablo 68: Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?.....	101
Tablo 69: İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz? ..	102
Tablo 70: Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?.....	102
Tablo 71: Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	103
Tablo 72: Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?	103
Anket Formu 1: AB Erişilebilirlik Standartları” Kapsamında Yöneticilere Yöneltilcek Sorular.....	104
Anket Formu 2: Engellilerin Otel İşletmeleri Hakkında Memnuniyetlerini Ölçen Sorular	106

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Dünya Sağlık Örgütü’nde Engellilik Modeli.....	8
Şekil 2: Erişilebilir Seyir Diyagramı.....	41
Şekil 3: Ulaşılabilirlik-Erişilebilirlik-Kullanılabilirlik Farkı	42



KISALTMALAR LİSTESİ

AB	: Avrupa Birliği
ABA	: Architectural Barriers Act
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
ADA	: The Americans with Disabilities Act
BM	: Birleşmiş Milletler
DDA	: Disability Discrimination
ISO	: Uluslararası Standardizasyon Kurumu
ÖZİDA	: Özürlüler İdaresi Başkanlığı
TBMM	: Türkiye Büyük Millet Meclisi
TSE	: Türk Standartları Enstitüsü
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
UFAS	: Birleşik Federal Erişilebilirlik Standartları
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
WTO	: Dünya Turizm Örgütü

GİRİŞ

Erişilebilirlik gerek kentsel tasarım, gerek kentsel mobilyalar gerekse konut ya da sosyal alanlarda ulaşım açısından tüm engelli bireyleri kapsayan temel bir konudur. Toplumsal yaşamın her alanında engelli bireylerin etkin bir biçimde yer alması sosyal devletin temel şartları arasında yer almaktadır. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerinden hak ettikleri biçimde yararlanabilmesi, sosyal aktivitelerde bulunması, kültürel ve tarihsel alanlardan faydalanabilmesi ancak erişilebilirlik gereksinimlerinin yerine getirilebilmesi ile mümkün olacaktır. Ülkemiz özellikle engelli bireylerin erişimi açısından kentsel ve iç mekân çalışmaları incelendiğinde engelli bireylerin yaşamsal standartlarının yükseltilmesi; erişilebilirlik ve ulaşılabilirlik açısından önem taşımaktadır. Türkiye'nin Avrupa Birliği üyelik çalışmaları da göz önüne alındığında evrensel tasarım yaklaşımları ve engelli turizmi açısından otel odalarının engellilerin erişimine uygunluğu önem taşımaktadır.

Bu çalışma içerisinde AB erişilebilirlik standartları açısından Türkiye'nin yaşadığı turizm potansiyeli ile otel işletmelerinin yaşadığı erişilebilirlik sorunları ortaya konmaya ve bu alanda çözüm önerileri geliştirilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda öncelikli olarak engelliler ve engellilerin yaşadıkları sağlık, kültürel ve sosyal temelli problemler ele alınıp incelenmiştir. Çalışmanın ikinci bölümünde engelli haklarına ilişkin yasal düzenlemeler ifade edilmiştir. Çalışmanın üçüncü bölümünde erişilebilirlik kavramının tarihsel gelişimi ekseninde dünyada ve Avrupa Birliği özelinde erişilebilirlik standartları detaylı bir biçimde ele alınmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise engellilere yönelik olarak otel işletmelerinin AB standartlarına uygunluğunu belirlemek amacı ile İstanbul ili özelinde gerçekleştirilen bu çalışma fiziksel erişim standartları ve AB standartları çerçevesinde İstanbul ilinde yer alan otellerin erişilebilirliğini belirlemeyi hedeflemektedir. Çalışmanın bu bölümünde otel işletmelerinde AB erişilebilirlik standartlarına uygunluk ekseninde karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, engelli turizmi, sağlık turizmi ve kültür turizminin bir arada uygulanabileceği bir il olarak İstanbul tercih edilmiş olup; otel işletmelerine yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir.

Bu araştırma; İstanbul'daki otel işletmelerinin AB erişilebilirlik standartlarına uygunluğunu tespit etmek, otel işletmecilerinin turizm pazarında büyük bir öneme sahip olan engelli turizminin ne kadar bilincinde olduklarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Engelli bireylere yönelik yapılan bu ankette engellilerin aldıkları hizmet ve kaldıkları otellerdeki memnuniyetleri ölçmeye çalışılmıştır. Engellilere yönelik olarak otel işletmelerinin AB standartlarına uygunluğunu belirlemek amacı ile İstanbul ili özelinde gerçekleştirilen bu çalışma fiziksel erişim standartları ve AB erişilebilirlik standartları çerçevesinde İstanbul ilinde yer alan otellerin erişilebilirliğini belirlemeyi hedeflemektedir.

Dünyada hızla büyüyen ve gelişen sağlık-engelli turizmi alanında ülkemizin ciddi bir potansiyeli vardır. Türkiye'nin Avrupa Birliği'ne olan yakınlığı, sağlık turizmi imkânları, doğal ve tarihsel zenginlikleri ile engelli turizmi açısından büyük bir potansiyeli mevcuttur. Bu araştırmanın örneklemini dâhilinde ele alından İstanbul özellikle kültür ve sağlık turizmini bir araya getiren yapısı ile önem taşımaktadır. Ancak çalışma bağlamında ele alınan otellerin AB erişilebilirlik standartları açısından eksiklikler taşıdığını ortaya koyması açısından bu araştırma, sektörde alınması gereken önlemlere ve gelişmelere ışık tutan bir özellik taşımaktadır.

Araştırma kapsamında İstanbul'da bulunan üç, dört ve beş yıldızlı oteller ele alınmıştır. Bu anket çalışması otellerin halkla ilişkiler bölümündeki görevliler, otel yöneticileri ve otel çalışanlarıyla yapılmıştır. Seyahat eden engelli bireylerin kaldıkları otellerdeki memnuniyetini ölçmek için İstanbul ilinde bulunan İşitme Engelliler Derneği, Türkiye Görme Engelliler Derneği, Türkiye Sakatlar Derneği, Altınokta Körler Derneği ve Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği gibi dernekler ve Bağcılar Belediyesi Engelliler Sarayı'nda bulunan engelli bireylere yönelik bir anket çalışması yapılmıştır.

Yapılan bu çalışmada ulaşılan verilerin nesnel olması ve bu verilerin istatistiksel analiz tekniklerinden çıkarılan sonuçların anlaşılabilir olması nedeniyle anket kullanılmıştır. Bu çalışmada öncelikle engelli bireylerin turizm pazarındaki durumunu belirlemek amacıyla çeşitli kaynaklar taranmış ve bu konuda verilere ulaşılmıştır. İstanbul'da bulunan 20 tane beş yıldızlı, 40 tane 4 yıldızlı ve 40 tane üç

yıldızlı otel olmak üzere toplamda 100 tane otel işletmecisiyle bir anket çalışması yapılmıştır.

Seyahat eden engelli bireylerin kaldıkları otellerdeki memnuniyetini ölçmek için İstanbul ilinde bulunan 40 fiziksel engelli, 20 görme engelli ve 20 işitme engelli olmak üzere toplamda 80 engelli birey ile anket yapılmıştır. Bu ankette otel işletmecileri ve engelli bireylere sorulan sorular: ENAT (European Network for Accessible Tourism), ‘Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı'nın Avrupa'da Ulaşılabilir Turizm İçin İmkan ve Hizmetler" konulu raporundan alınmıştır. Bu anket soruları daha öncede Yüksek Lisans tezinde kullanılmıştır. Elde edilen anket formları tablolar şeklinde bu çalışmanın ekinde bir önceki tabloya verilen sayıdan itibaren numaralandırıldı ve tüm anket formlarının verileri istatistik paket programına girildi ve değerlendirildi. İstatistiksel analizler SPSS versiyon 20 yazılımı ve Microsoft Office programları kullanılarak yapıldı. Tüm değişkenlerin tanımlayıcı istatistikleri kapsamında frekans (f), yüzde (%), ortalama (X) ve standart sapma (s) değerleri incelendi. “AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen sorular ve engellilerin otel işletmeleri hakkında memnuniyet ölçümlerinin diğer değişkenler ile karşılaştırılmasında PearsonChiSquare testi kullanılmıştır. “AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen sorulara güvenilirlik analizi ve faktör analizi uygulanmıştır. Sonuçlar tablolar ve yorumları ile birlikte sunulmuştur.

Engelli bireylerin turizme kazandırılması hem bir insani görev hem de sorumluluktur. İstanbul gibi turizme yönelik çok sayıda çekicilik unsurunu bir arada bulunduran bir kentte otel işletmelerinin engellilere uygun olması hayati ölçüde önem taşımaktadır. Bu çalışma, engelli turizmi ve erişilebilirlik standartları arasında sistematik bir bağ kurmayı hedeflediği için literatüre katkı sunacaktır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ENGELLİLİK KAVRAMI VE ENGELLİ TURİZMİ

Çalışmanın bu bölümünde engellilik kavramı ve engelli turizmi ayrıntılı bir biçimde ele alınacak olup; engelli kavramı, engellilik türleri, ülkemizde ve dünyada engellilerin durumu gibi değişkenler çalışmanın bu bölümünde ayrıntılı olarak irdelenecektir.

1.1. Engelli Turizmi Ve Kapsamı

Engelli turizmi kavramını tanımlayabilmek için öncelikle turizm kavramını tanımlamak gerekmektedir. Turizm sözcüğü latince tornus kelimesinden gelmekte olup; tour kelimesi de bu köke dayanmaktadır. Yunanca'da daire anlamı taşıyan bu kelime Fransızca'da da dönmek anlamında kullanılmaktadır. Uluslararası alanda kullanılan Webster sözlüğü çerçevesinde de turizm kişinin ilk başladığı yer döndüğü, zevk, iş ve eğitim amaçlı olarak gerçekleştirilen ve planlı bir seyahat programına dayanan yolculuk olarak ifade edilebilir¹.

Turizm bireylerin sürekli yaşadıkları ve çalıştıkları yerler dışında, olağan gereksinimlerini karşılama ihtiyacının haricinde, dinlenme, eğlenme, sağlık, kültür, deneyim, akrabalık, dini ya da kültürel nedenlerle gerçekleştirdikleri yolculukların tamamına verilen isimdir. Bu faaliyetlerin turizm kapsamında değerlendirilebilmesi için, turistlerin gittikleri yerlerde bir gece konaklaması ve turizm işletmeleri tarafından talep edilen mal ve hizmetlerden yararlanması gerekmektedir.

Turizm sektörü ülkemize de önemli oranda gelir kazandırmış olup; dünyada gelişimini sürdürmüştür. Bu bağlamda iktisadi açıdan ülke ekonomisinin zorlandığı dönemlerde dahi, Türkiye için turizm itici bir güç görmektedir. Türkiye'ye gelen turist sayısı, 1999 yılında yaşanan Marmara Depremi'nde bir düşüş göstermiş; ilerleyen dönemlerde ise sürekli artmıştır².

¹ Mithat Zeki Dinçer, **Turizm Ekonomisi ve Türkiye Ekonomisinde Turizm**; Filiz Kitapevi İstanbul, 1993. s. 5.

² Vildan Atak; Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, **Muğla Üniversitesi**; 2008. s.2.

Dünyanın en büyük azınlığı konumunda olan engelliler aynı zamanda dünyanın en büyük özel pazarını da meydana getirmekte olup; bu Pazar arasında engelli turizmi de ilk sıralarda yer almaktadır. Engelli turizmi hem sayısal açıdan dünyada engellilerin fazlalığı hem de bu kişilerin seyahat amaçlı refakatçiye olan ihtiyaçları düşünüldüğünde turizm işletmeleri için temel bir pazar meydana getirmektedir³.

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 almaktadır⁴. Ülkemizde engelli turizmi kavramı yeni ortaya çıkmaya ve gelişim alanı kazanmaya başlayan bir olgudur. Engelliler sosyal yaşama sağlıklı bireylerle eşit katılım hakkına sahip olmakla birlikte bu olanaklardan aktif bir biçimde yararlanamamaktadır. Bu bağlamda engellilerin sosyal yaşamda etkin bireyler olarak hareket etmesi ekseninde bir takım gelişmeler yaşanmaktadır. 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 kalmaktadır⁵.

Yurt dışında ve Avrupa Birliği'ne üye olan ülkelerde durum daha farklıdır. Engelliler için faaliyet gösteren acenteler, ulaşım araçları, elemanlar, tatil seçenekleri gibi imkânlarla engelliler daha bağımsız ve sosyal hayata aktif bir biçimde katılabilmektedir⁶.

³ Burhanettin Zengin, Burak Eryılmaz, Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının değerlendirilmesi, 2013. s. 55.

⁴ Yüksel Öztürk,v.d. "Is the Turkish Tourism Industry Ready For a Disabled Customer's Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers", **Tourism Management**, vol.29, 2008. s.382-389.

⁵ Burhanettin Zengin, Burak Eryılmaz, a. g. e. s. 55.

⁶ Ergül Dağcı, "Engelsiz Tatil Mümkün Mü?", **Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi**, Sayı 2, 2009. s. 6.

1.2. Engellilik Kavramı Ve Özellikleri

Engellilik literatürde farklı biçimlerde tanımlanmaktadır. Öncelikle temelde fiziksel bir eksiklik olan engellilik durumu tüm dünya insanlarında görülmektedir. Dünyanın çeşitli bölgelerinde kişiler önemli oranda fiziksel eylemlerinin engellendiği bir takım fiziksel eksikliklerle yaşamak durumundadır⁷.

Dünya Sağlık Örgütü'nce (World Health Organisation, WHO) tarafından yapılan tanımlar ekseninde fiziksel ya da psikolojik olarak yaşanan bir yetersizlik ya da eksiklik durumu engellilik olarak ifade edilmektedir. Engellilik ile bağlantılı olarak ele alınabilecek maluliyet hali ise kişinin normal yaşantısına devam etmesini engelleyen durumların tamamını kapsamaktadır⁸.

Engellilik doğuştan ya da sonradan ortaya çıkan nedenlerle kişinin bedensel ya da zihinsel yeteneklerini yitirmesi durumudur. Bireyin yeteneklerini doğuştan ya da sonradan bazı nedenlerle kaybetmesi nedeniyle engelli olması, hayati aktivitelerinin kısmi ya da tam olarak engellenmesidir⁹.

Birleşmiş Milletler (UN) Genel Kurulu'na kabul edilen İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde kişinin yaşam haklarını çerçeveleyen durum içerisinde engelli kişi "normal bir kişinin sosyal yaşam içerisinde kendine yeterlilik çerçevesinde ele alınabilecek işleri kendine kendine gerçekleştiremeyen kişiler olarak ele alınmaktadır¹⁰.

⁷ Esra Burcu, Türkiye'deki Engelli Bireylere İlişkin Kültürel Tanımlamalar, 1999. S. 83.

⁸ Dünya Engelliler Vakfı, Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, (Mart 2014) (Çevrimiçi) <http://www.devturkiye.org/upload/files/engellilericintasarim.pdf> 26.04. 2016

⁹ Serpil Aytaç, **İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Ozurlular İçin Sosyal Yaşam**. Sosyal Siyaset Konferansları 49. Kitap, İstanbul, 2005. s. 126.

¹⁰ UN; Declaration on the Rights of Disabled Persons. Proclaimed by **General Assembly Resolution** 3447 of 9 December, 1975

Farklı nedenlere bağılı olarak engellilik meydana gelmekte olup; bu engellilik durumu zihinsel, görme, işitme, dil ve konuşma, sürekli hastalık ve fiziksel hastalıklar çerçevesinde 6 farklı kategoride ele alınabilir¹¹.

Engellilik ile ilgili birbirinden farklı kavramsallaştırmalar bulunmakta olup; Dünya Sağlık Örgütü bu alanda birbirinden farklı üç tanımlama gerçekleştirmiştir.¹²

- Yetersizlik: Fiziksel, ruhsal veya anatomik kayba bağılı olarak yaşanan bir durumdur.
- Özürlülük: Fiziksel ya da zihinsel yeti kaybını karşılayan bu kavram bir yeteneğin ya da becerinin azalması durumudur.
- Engellilik: Yetersizlik ya da özür nedeni ile bireyin sosyal yaşam gereksinimlerinden yeterli ölçüde yararlanamaması halidir.

Tablo 1: Engellilik Yetersizlik ve Özürlülük Kavramlarının Kıyaslanması

Terim	Yetersizlik	Özürlülük	Engellilik
Derece	Organ	Kişi	Sosyal Çevre
Yetersizlik	Vücut yapısı ve fonksiyonu	Aktiviteler	Roller
Örnek	Bir gözün olmaması	Derin görüşte kısıtlanma	Sürücü belgesi alamama

Kaynak: (World Health Organisation: International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps. **WHO: Geneva**, 1980.s. 29)

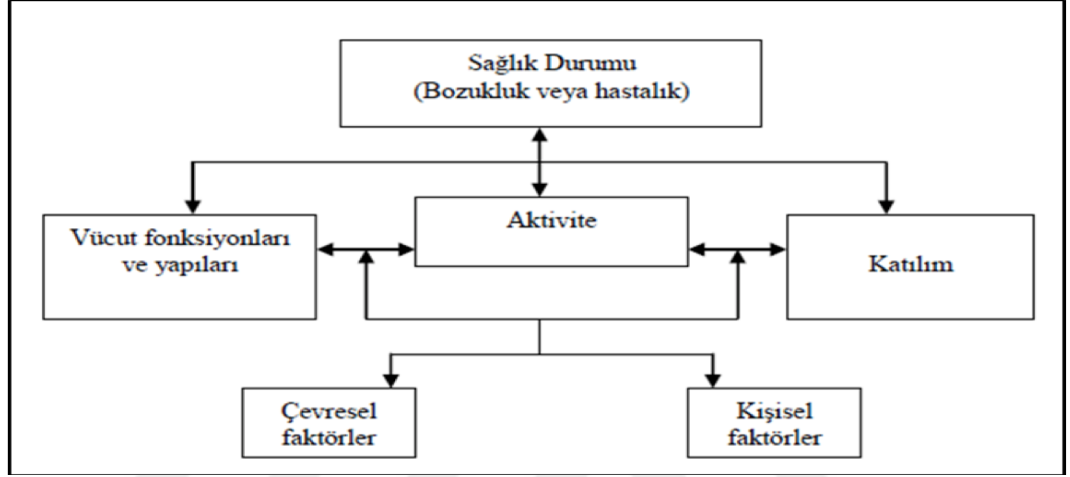
Yetersizlik, özürlülük ve engellilik kavramları kıyaslandığında yetersizlik temelde bir organ problemidir. Vücut yapısı ve fonksiyonları bozan bir durum olan yetersizlik durumuna örnek olarak bir gözün olmaması verilebilir. Özürlülük ise aktivite durumu olup; derin görüşte kısıtlanma durumu bu hale örnek

¹¹ Türkiye Engelliler Araştırması Genel Göstergeleri (Çevrimiçi) <http://www.chy.gov.tr/tr/8245/Türkiye-Engelliler-Araştırması-Temel-Göstergeleri#oran>, 26.03. 2016

¹² Sema Arıcı (2010). Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. (Çevrimiçi) <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf>, 26.04. 2016

verilebilir. Engellilik ise sosyal çevre ve rollerle ilgili olup; aslında kişinin sürücü belgesini alamaması gibi daha sosyal sorunları ifade etmektedir.

Şekil 1: Dünya Sağlık Örgütü'nde Engellilik Modeli



Kaynak: (World Health Organisation: International Classification of Functioning, Disability and Health. **WHO: Geneva**, 2001 s. 26).

Şekil 1’de görüldüğü üzere engellilik durumu temelde sosyal hayata katılım ve aktivite çerçevesinde incelendiğinde vücut fonksiyonları ve yapıdaki bozukluklardan meydana gelmektedir. Kişinin bireysel veya çevresel faktörler ekseninde sağlığının bozulması sosyal hayatına da yansımakta olup; sosyal yapıda bozulma meydana getirmektedir.

1.2.1. Fiziksel Engellilik Ve Türleri

2002 yılında gerçekleştirilen Türkiye Özürlüler Araştırması’nda engellilik zihinsel, görme, işitme, dil, kronik hastalıklar ve fiziksel engel olmak üzere altı grupta ele alınmıştır:¹³

¹³ Türkiye Özürlülüler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002.

- **Zihinsel engellilik:** Bireyin günlük hayatın gereksinimlerini yerine getirmesini engelleyen ve ket vuran yetersizlik ya da eksikliklere verilen genel isimdir¹⁴.
- **İşitme Engelliliği:** Tek veya iki kulakta meydana gelen duyma kaybı ya da tamamen duymama durumudur¹⁵.
- **Görme Engelliliği:** Bireyin tek ya da iki gözünde birden meydana gelen kısmı ya da tam görme kaybıdır¹⁶.
- **Dil ve Konuşma Engelliliği:** Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir¹⁷.
- **Kronik ya da Süreğen Hastalıklar:** Kişinin çalışma kapasitesi ya da yaşamının sürmesini engelleyen tüm rahatsızlıklar bu çerçevede incelenebilir. Bu hastalıklar sürekli doktor kontrolü gerektiren bu rahatsızlıklar sindirim, solunum, hematolojik hastalıklar ya da nörolojik bozukluklardır¹⁸. Bu hastalıklara örnek olarak HIV, metabolizma sıkıntıları, kan, kalp-damar rahatsızlıkları, solunum yolları problemleri ve doğuştan yaşanan kas hastalıkları örnek olarak verilebilir¹⁹.

¹⁴ American Association on Intellectual and Developmental Disabilities-AAIDD (2014). (Çevrimiçi) <http://aaidd.org/> 19.04.2016

¹⁵ Turhan Çömez, “**Fiziksel Ergenlerde Akrabalık İlişkilerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi**”, İstanbul Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi 2014. s. 7.

¹⁶ Selma Çalık, “Özürlülüğün ölçülmesinde metodolojik yaklaşımlar ve 2002 Türkiye özürlüler araştırması”, **Öz-Veri Dergisi**, 1(2), 2004. s. 10.

¹⁷ Türkiye Özürlülüler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2010.

¹⁸ Türkiye Özürlülüler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002.

¹⁹ Selma Çalık, a. g. e. s. 10

- **Fiziksel Engellilik:** Doğuştan ya da sonradan kişinin kas ve iskelet sisteminde meydana gelen herhangi bir bozulma veya sorun nedeniyle meydana gelen fonksiyon kayıplarını karşılamaktadır²⁰.

Fiziksel engellilik durumu yaşanan engel durumuna göre üç aşamalı olarak sınıflandırılabilir:²¹

- **Hafif Düzeyde Yetersizlik:** Bireyin günlük yaşamını sürdürme noktasında yardımcı bir alet ya da desteğe ihtiyaç duymadığı engelin yaşamsal faaliyetleri kısımadığı durumdur. Birey rehabilitasyon ve tedavi ile yaşamını daha kolay sürdürebilir, iyileşebilir. Ancak hafif düzeyde yetersizlik de ilerleme imkânı taşır; kontrol altında tutulmalıdır.
- **Orta Derecede Yetersizlik:** Bireyin işlevlerinde orta düzeyli bir sınırlama ve deformasyon meydana gelir. Bu bağlamda bireyin motor becerilerinde duyu, algı bozuklukları ve kayıplar meydana gelir. Kişi gündelik hayatını sürdürse dahi destek ihtiyacı içerisine girer.
- **Ağır Derecede Yetersizlik:** Kişinin bireysel gereksinimlerini karşılama noktasında başka bir insane ya da desteğe tam anlamı ile bağımlı olduğu durumları karşılamaktadır. Bu bağlamda algısal ve duyuusal bozukluklar motor becerileri engeller.

1.2.2. Fiziksel Özürlülük Nedenleri

Bedensel engelliğin yaşanmasında çok sayıda birbirinden bağımsız faktör etkili olabilir. Bu bağlamda doğuştan gelen ya da sonraki dönemlerde bedensel engelliğe neden olabilen çeşitli sorunlar aşağıda sıralanmaktadır

- **Doğuştan Uzun Eksiklikleri:** Hamilelik döneminde yaşanan bu sorun annenin negatif bir etkiye uğraması sonucu ceninin uzunlarında bir eksiklikle doğmasıdır²².

²⁰Yıldız Artar; Çağla Karabacakoğlu; Türkiye’de Özürllüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması. Ankara; **Milli Prodüktivite Merkezi**, 2003.

²¹Turhan Çömez, a. g. e. s. 8.

- **Doğuştan Kalça Çıkıklığı:** Doğumda ya doğum öncesi dönemde kalça eklemlerinin yeterli ve doğru bir biçimde gelişmemesi bu probleme neden olabilir Kundaklama da bu hastalık üzerinde etkili olabilir²³.
- **Doğuştan Kas Hastalıkları:** İskelet veya kas sisteminde yaşanan problemler doğuştan kas hastalıklarına neden olabilir. Kas güçsüzlüğüne ek olarak, eklem sertlikleri ve sinir sıkışmaları olabilir. Akraba evlilikleri doğuştan görülen kas hastalıklarının oluşmasındaki temel etmendir²⁴.
- **Doğuştan Kol Felci:** Doğum esnasında sinirlerde meydana gelen herhangi bir zarar bu hastalığa neden olabilir²⁵.
- **Romatizmal Hastalıklar:** Romatizma genel olarak doğum sonrası dönemde görülen bir hastalık olup; bedende el-ayak eklemleri gibi küçük eklemler ve omurga gibi büyük eklemlere yerleşerek ağrı ve hareket güçlüğüne neden olabilir. Romatizmal hastalıkların nedeni tam olarak bilinmemekle birlikte, bağışıklık sistemi sorunlarına neden olmaktadır²⁶.
- **Beyin Felci:** Beyin felci önemli bir fiziksel engellilik biçimidir. Hem doğum öncesi hem de doğum sonrasında bir takım engellerin ortaya çıkmasına neden olabilir. Doğum öncesi bu rhatasızlık annenin kullandığı ilaçlar, rahimden erken ayrılma, alkol ve uyuşturucu bağımlılığına bağlı olarak yaşanabilir. Doğum esnasında sıkışma, bebeğin oksijensiz kalması gibi sorunlar da bu soruna neden olabilir. Kişi hem çocukken hem de yetişkinliğinde beyin felci

²²Türkiye Özürlülükler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)

http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

²³Necla Acun Kapıkıran, "Lise Öğrencilerindeki Psikopatolojik Belirtilerin Cinsiyet ve Sınıf Değişkenleri Açısından İncelenmesi", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 10(4), 2008. s. 34-36.

²⁴Türkiye Özürlülükler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)
http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

²⁵Necla Acun Kapıkıran, a. g. e. s. 34-36.

²⁶Türkiye Özürlülükler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)
http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

geçirebilir. Doğum sonrası beyin felci kaza, yüksekten düşme, travma ya da yüksek ateş gibi nedenlerle yaşanabilir²⁷.

- **Doğuştan Omurilik Açıklığı:** Bebeğin sırt bölgesinde omurilik ve sıvısının yer aldığı bir keseyle doğması bu sorunda etken olabilir. Kalıtsal olarak ortaya çıkabildiği gibi hamilelik döneminde yaşanan problemlere bağlı olarak da ortaya çıkabilir²⁸.
- **Omurga Eğrilikleri:** Omurganın S ya da C şeklindeki eğrilikleri skolyoz, arkaya doğru kayması ise kamburluk olarak ifade edilen doğuştan yaşanan engellilik biçimleri arasında yer almaktadır²⁹.
- **Kalıtımsal Sinir Hastalıkları:** Kalıtımsal bir bozukluğa bağlı olarak yaşanan sinir dokusu iltihapları bu çerçevede ele alınabilir. Hastalık sinirleri, beyni ve omuriliği etkilemekte olup; kol ya da bacak kaslarında güçsüzlük yaratabilir. Bu bağlamda, bebeklik, çocukluk ya da ergenlikte bir takım sinir dokusu hastalıkları görülebilir³⁰.
- **Travmatik Özür ve Kazalar:** Trafik kazası, savaş ve iş kazası gibi nedenlerle oluşan özürler travmatik özürler olarak nitelendirilmektedir. Omurilik felci ve uzuv kayıpları bu duruma örnek olarak verilebilir³¹.
- **Süreğen Kemik ve Eklem İltihapları:** Kemik ve eklem iltihapları bakteri temelli olup; açık kırıklar ya da bir iltihaba bağlı olarak kemik ve eklemlere yerleşebilir³².

²⁷ Ruhi Tuncer, **Sporun Bedensel Engelli Bireylerin Ruhsal Durumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi**, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, 2009. s. 7.

²⁸ Türkiye Özürlülüler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)
http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

²⁹ Necla Acun Kapkiran, a.g.e. s. 36-38.

³⁰ Türkiye Özürlülüler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)
http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

³¹ Ruhi Tuncer, a.g.e. s. 9.

³² Necla Acun Kapkiran, a. g. e. s. 36-38.

- **Çocuk Felci:** Çocuk felci temelde mikrobik bir rahatsızlıktır. Kol, bacak ya da üst gövde kaslarında eğrilikler meydana getiren bir rahatsızlıktır. Bu bağlamda polio virüsüne bağlı olarak uzun dönemli olarak kişinin hayatında tahribat yaratır³³.

1.2.3. Fiziksel Engelliğin Genel Durumu

Çalışmanın bu kısmında dünyada ve ülkemizde fiziksel engellilik ile ilgili genel duruma ve bu alanda hukuksal boyuta yer verilecektir.

1.2.3.1. Dünyada Fiziksel Özürlülük Durumu

Dünyada toplam engelli birey sayısı 600 milyonun üzerinde olup; bu dünya nüfusunun yaklaşık olarak %10'luk bir bölümünü meydana getirmektedir. Amerika Birleşik Devletleri'nde bile engelli sayısı 50 milyonu aşmakta olup; toplam nüfusun %50'si engelli durumdadır. Bu bağlamda tıbbi gelişmeler kişilerin yaşam süresini yükseltirken, engelli sayısını yükseltmektedir. Örneğin 2030 yılında Amerika Birleşik Devletleri'ne engelli sayısının 100 milyonu aşması beklenmektedir³⁴. Elde edilen bu istatistiki veriler dünyada engelliğin ne kadar elzem bir durum olduğunu ortaya koymak açısından önem taşımaktadır.

³³ Türkiye Özürlülükler Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2002. (Çevrimiçi)
http://www.pozitifengelliler.com/haber_detay.asp?haberID=1444 01.02.2016

³⁴ Yau, M. K., Mckercher, B and Packer, T. L (2004) "Travelling with a Disability - More Than an Access Issue", *Annals of Tourism Research*, vol. 31, no. 4, s. 946 (Çevrimiçi) www.sciencedirect.com 23.03.2016

Tablo 2: Avrupa Birliği'ne Üye Ülkeler Bazında Engellilik Durumunun Kıyaslanması

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: (Burhanettin Zengin, Burak Eryılmaz, Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının değerlendirilmesi, 2013. s. 54)

Dünyada toplam engelliğin dağılımı incelendiğinde engellilik oranı nüfusuna göre en yüksek olan ülkenin Finlandiya olduğu görülmektedir. İngiltere’de ise toplam engelli nüfusu %27,2’dir. Ancak Almanya gibi nüfus yoğunluğu yüksek ülkelerde engellilik oransal olarak daha düşük olmakla birlikte, sayısal olarak daha yüksektir.

Tablo 3: 59 Ülkede Çok Alanlı İşlev Düzeylerinden Elde Edilen 40 Ve 50 Eşik Değerleri İçin Ülkenin Gelir Düzeyine, Cinsiyete, Yaşa, İkamet Yerine ve Refah Durumuna Göre Engellilik Yaygınlık Oranları

Nüfus alt grubu	40 Eşik Değeri			50 Eşik Değeri		
	Yüksek gelirli ülkeler (standart hata)	Düşük gelirli ülkeler (standart hata)	Bütün ülkeler (standart hata)	Yüksek gelirli ülkeler (standart hata)	Düşük gelirli ülkeler (standart hata)	Bütün ülkeler (standart hata)
Cinsiyet						
Erkek	9.1 (0.32)	13.8 (0.22)	12.0 (0.18)	1.0 (0.09)	1.7 (0.07)	1.4 (0.06)
Kadın	14.4 (0.32)	22.1 (0.24)	19.2 (0.19)	1.8 (0.10)	3.3 (0.10)	2.7 (0.07)
Yaş grubu						
18-49	6.4 (0.27)	10.4 (0.20)	8.9 (0.16)	0.5 (0.06)	0.8 (0.04)	0.7 (0.03)
50-59	15.9 (0.63)	23.4 (0.48)	20.6 (0.38)	1.7 (0.23)	2.7 (0.19)	2.4 (0.14)
≥ 60	29.5 (0.66)	43.4 (0.47)	38.1 (0.38)	4.4 (0.25)	9.1 (0.27)	7.4 (0.19)
İkamet yeri						
Kentsel	11.3 (0.29)	16.5 (0.25)	14.6 (0.19)	1.2 (0.08)	2.2 (0.09)	2.0 (0.07)
Kırsal	12.3 (0.34)	18.6 (0.24)	16.4 (0.19)	1.7 (0.13)	2.6 (0.08)	2.3 (0.07)
Refah dilimi						
D1 (en yoksul)	17.6 (0.58)	22.4 (0.36)	20.7 (0.31)	2.4 (0.22)	3.6 (0.13)	3.2 (0.11)
D2	13.2 (0.46)	19.7 (0.31)	17.4 (0.25)	1.8 (0.19))	2.5 (0.11)	2.3 (0.10)
D3	11.6 (0.44)	18.3 (0.30)	15.9 (0.25)	1.1 (0.14)	2.1 (0.11)	1.8 (0.09)
D4	8.8 (0.36)	16.2 (0.27)	13.6 (0.22)	0.8 (0.08)	2.3 (0.11)	1.7 (0.08)
D5 (en zengin)	6.5 (0.35)	13.3 (0.25)	11.0 (0.20)	0.5 (0.07)	1.6 (0.09)	1.2 (0.07)
TOPLAM	11.8 (0.24)	18.0 (0.19)	15.6 (0.15)	2.0 (0.13)	2.3 (0.09)	2.2 (0.07)

Kaynak: Dünya Engellilik Raporu: (2011) (Çevrimiçi)

<http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/D%C3%BCnya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf> s. 28 26.04. 2016

Tablo 3’te görülen araştırma Küresel Hastalık Yüğü Araştırmasının 2004 yılı verileri ekseninde geliştirilmiş olup; bu veriler dünya nüfusunun yaklaşık olarak %15,3’lük bir kısmının orta ya da ağır düzeyde engelli olduğunu ve %2,9’unun ise ağır engelli olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Küresel hastalık yüğü araştırması belli bir takım verilerle ve ülke bazında sınırlı kaldığı için; engellilikle ilgili dünya çapında geçerliliği tartışma konusu olmaktadır.

Tablo 4: Engellilik Yaygınlık Düzeyinin Coğrafi Dağılımı Yüzde

Cinsiyet / Yaş Grubu	Düşük ve Orta gelirli ülkeler, DSÖ Bölgesi							
	DÜNYA	Yüksek gelirli ülkeler	Afrika	Amerika Kıtası	Güney doğu Asya	Avrupa	Doğu Akdeniz	Batı Pasifik
Ağır engellili								
Erkek								
0-14 yaş	0,70	0,40	1,20	0,70	0,70	0,90	0,90	0,50
15-59 yaş	2,60	2,20	3,30	2,60	2,70	2,80	2,90	2,40
60 yaş ve üzeri	9,80	7,90	15,70	9,20	11,90	7,30	11,80	9,80
Kadın								
0-14 yaş	0,70	0,40	1,20	0,60	0,70	0,80	0,80	0,50
15-59 yaş	2,80	2,50	3,30	2,60	3,10	2,70	3,00	2,40
60 yaş ve üzeri	10,50	9,00	17,90	9,20	13,20	7,20	13,00	10,30
Tüm bireyler								
0-14 yaş	0,70	0,40	1,20	0,60	0,70	0,80	0,90	0,50
15-59 yaş	2,70	2,30	3,30	2,60	2,90	2,70	3,00	2,40
60 yaş ve üzeri	10,20	8,50	16,90	9,20	12,60	7,20	12,40	10,00
≥ 15 yaş	3,80	3,80	4,50	3,40	4,00	3,60	3,90	3,40
Bütün yaşlar	2,90	3,20	3,10	2,60	2,90	3,00	2,80	2,70
Erkek								
0-14 yaş	5,20	2,90	6,40	4,60	5,30	4,40	5,30	5,40
15-59 yaş	14,20	12,30	16,40	14,30	14,80	14,90	13,70	14,00
60 yaş ve üzeri	45,90	36,10	52,10	45,10	57,50	41,90	53,10	46,40
Kadın								
0-14 yaş	5,00	2,80	6,50	4,30	5,20	4,00	5,20	5,20
15-59 yaş	15,70	12,60	21,60	14,90	18,00	13,70	17,30	13,30
60 yaş ve üzeri	46,30	37,40	54,30	43,60	60,10	41,10	54,40	47,00
Tüm bireyler								
0-14 yaş	5,10	2,80	6,40	4,50	5,20	4,20	5,20	5,30
15-59 yaş	14,90	12,40	19,10	14,60	16,30	14,30	15,50	13,70
60 yaş ve üzeri	46,10	36,80	53,30	44,30	58,80	41,40	53,70	46,70
≥ 15 yaş	19,40	18,30	22,00	18,30	21,10	19,50	19,10	18,10
Bütün yaşlar	15,30	15,40	15,30	14,10	16,00	16,40	14,00	15,00

Kaynak: Dünya Engellilik Raporu: (2011) (Çevrimiçi)

<http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/D%C3%BCnya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf> s. 28 26.04. 2016

Tablo 4’te görüldüğü üzere Küresel Hastalık Yüğü araştırması verileri dünya nüfusuna göre incelendiğinde orta ve ağır engellilik durumunun ülkeler bazında çok ciddi bir farklılık göstermediği görülmektedir. Bu bağlamda, yüksek gelirlü ülkelerde engellilik durumu biraz daha düşük oranda seyrederken; her yaş grubu ve cinsiyet

ekseninde düşük ve orta gelirli ülkelerde engellilik oranı daha yüksek bir dağılım göstermektedir.

1.2.3.2. Türkiye’de Fiziksel Özürlülük Durumu

Türkiye’de engelli nüfusun durumu ile ilgili yapılan araştırmalar genel hatları ile diğer özür grupları ve süreğen hastalıklar çerçevesinde iki ana kategoride incelenebilir.

Tablo 5: Engelli Nüfus Dağılımı Özürlülük Oranı, 2002

Türkiye	Toplam Özürlü Nüfus			Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel özürlü nüfus			Süreğen Hastalığa sahip olan nüfus		
	Toplam %	Erkek %	Kadın %	Toplam %	Erkek %	Kadın %	Toplam %	Erkek %	Kadın %
Yaş	12,29	11,10	13,45	2,58	3,05	2,12	9,70	8,05	11,33
0-9	4,15	4,69	3,56	1,54	1,70	1,37	2,60	2,98	2,20
10-19	4,63	4,98	4,28	1,96	2,26	1,65	2,67	2,72	2,63
20-29	7,30	7,59	7,04	2,50	3,34	1,74	4,80	4,24	5,30
30-39	11,44	10,43	12,42	2,56	3,18	1,95	8,89	7,26	10,46
40-49	18,07	15,15	21,08	2,65	3,29	1,99	15,43	11,86	19,09
50-59	27,67	22,56	32,67	3,23	3,73	2,74	24,44	18,83	29,94
60-69	36,96	31,60	42,02	5,14	5,65	4,65	31,82	25,95	37,37
70+	43,99	39,77	47,77	7,89	8,45	7,38	36,10	31,32	40,39

Kaynak: T.C. Başbakanlık Özürsüzler İdaresi - Özürlülük Araştırmaları ve İstatistik Dairesi Başkanlığı 2006 (Çevrimiçi) <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf> 18. 03. 2016

Tablo 5’te görüldüğü üzere toplam özürlü nüfusun dağılımı incelendiğinde cinsiyet ekseninde %13,45’i kadın; %11,10’u erkektir. En yüksek engellilik oranı yaş ekseninde %43,99 ile 70 yaş üzeri bireylerde görülürken; ikinci sırada %36,99’luk oranla 60-69 yaş aralığındaki bireyler; üçüncü sırada ise %27,67’lik oranla 50-59 yaş aralığındaki bireyler oluşturmaktadır. Bedensel, işitme, görme ve zihinsel engele

sahip bireyler ise toplamda süreğen hastalığa sahip nüfusa oranla daha düşük bir dağılıma sahiptir.

Bölgeler göre engelli nüfus dağılımında ilk olarak Marmara, ikinci sırada İç Anadolu ve üçüncü dağılımda Karadeniz gelmektedir. Sıralamayı Ege, Akdeniz, Güneydoğu Anadolu ve Doğu Anadolu Bölgeleri izlemektedir

Engelli nüfusun toplam nüfus içerisindeki oranı %12,29'dur. Fiziksel engelliler görme, dil, işitme ve zihinsel engelliler çerçevesinde yaklaşık olarak %2,58 oranlarında karşımıza çıkarken; süreğen hastalık sahibi engelli oranı %9,70'dir. İki grupta da ilerleyen yaşlarla birlikte engelli oranı artış göstermektedir. 0-9 yaş grubu aralığında çeşitli özür gruplarına sahip olma oranı %1.54 iken; 0-9 yaş grubunda %2.60'dır. Bu oran fiziksel ve diğer özür türlerinde 50-59 yaş grubunda; süreğen hastalıklarda ise 20-29 yaş grubunda iki katına ulaşmaktadır.

Tablo 6: Toplam Engelli Nüfusun Yaşa Göre Dağılımı Özürlülük Oranı, 2002

Türkiye	Toplam Özürlü Nüfus			Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ve zihinsel özürlü nüfus			Süreğen Hastalığa sahip olan nüfus		
	Toplam %	Erkek %	Kadın %	Toplam %	Erkek %	Kadın %	Toplam %	Erkek %	Kadın %
Yaş	12,29	11,10	13,45	2,58	3,05	2,12	9,70	8,05	11,33

Kaynak: (T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi - Özürlülük Araştırmaları ve İstatistik Dairesi Başkanlığı 2006 (Çevrimiçi) <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf> 18. 03. 2016

Tablo 6'da görüldüğü üzere toplam engelli nüfusun %11,10'u erkek; %13,45'i kadındır. Ortopedik, görme, işitme, dil, konuşma ve zihinsel özürlü nüfusun %3,05'i erkek; %2,12'si kadındır. Süreğen hastalıklarda ise erkek oranı %8,50; kadın oranı %11,33'dür.

Tablo 7: Bedensel Engellilerin Tedavi Olma Oranı Tedavi olma durumu

	Tedavi yapılıyor			Tedavi yapıldı			Tedavi yapılmadı			Bilinmiyor		
	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın	Toplam	Erkek	Kadın
Türkiye	17,08	16,09	18,49	39,58	43,78	33,61	38,84	36,17	42,64	4,50	3,97	5,25
Kent	18,38	17,30	19,97	40,62	44,45	34,93	36,80	34,71	39,89	4,21	3,53	5,20
Kırsal	15,64	14,69	16,93	38,42	42,99	32,21	41,11	37,84	45,56	4,82	4,47	5,30

Kaynak: (T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi - Özürlülük Araştırmaları ve İstatistik Dairesi Başkanlığı 2006 (Çevrimiçi) <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf> 18. 03. 2016

Türkiye’de tedavi sürecinde olanlar bedensel engelliler açısından sağlık durumu incelendiğinde; %17,08 oranında tedavi yapılma durumunda olan engelli birey olduğu görülmektedir. Tedavisi yapılan birey sayısı ise %39,5’e yakındır. Bu bağlamda bedensel engelli durumda olan bireylerin tedavisi süreleri ve tedavi olanlar olmak üzere %50’nin üzerinde olduğu görülmektedir. Tabloda görüldüğü üzere kentte tedavi olan bedensel engelli oranı kırsal tedavi olanlardan daha yüksektir. Tedavi gören bedensel engelli sayısı erkeklerde kadınlardan daha yüksektir.

1.2.3.3. Özürlülükle İlgili Hukuksal Durum

Engellileri etkileyen iktisadi, sosyal, çevresel ve içsel sorunlar nedeniyle hem gelişmiş hem de gelişmemiş ülkeler hukuksal prosedürlerinde bir takım düzenlemeler gerçekleştirmeye çalışmıştır. Bu bağlamda engellilere yönelik yasal düzenlemelerin tüm dünyada 1970’li yıllarla beraber artış gösterdiği söylenebilir. Ulusal ve uluslararası düzeyde çalışan STK’ların da etkinlikleri bu dönem içerisinde artış göstermektedir. Avrupa Birliği ve Birleşmiş Milletler’in ortaya koyduğu sözleşmeler bu bağlamda çok sayıda yasaya kaynaklık etmekte olup; süreci hızlandırmıştır. Amerika, İngiltere, Çin gibi ülkeler engelli sorunu ile yakından ilgilenmektedir³⁵.

Dünyada olduğu gibi ülkemizde de engellilik üzerinde çalışılan bir mesele olup; bu alandaki eksiklikler devam etmektedir. Türkiye’de engellilerin dezavantajlı

³⁵Emin Uygun, **Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi**, Ankara, Gazi Üniversitesi Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, 2010. s. 9.

bir olarak görülüp bu alanda çalışmalar yapılması Cumhuriyet'in kabul edildiği 1923 yılına kadar götürülebilir. 1924 yılında Cenevre Çocuk Hakları Bildirgesi, Mustafa Kemal önderliğinde imzalanmış olup; İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde de özürlü hakları ayrıntılı olarak ele alınmıştır. Türkiye'de bu anlaşmanın tarafları arasında yer almakta olup; 1980 yılından sonra gelişme gösteren engelli hakları konusu bu dönemde de ülkemizde gelişim imkânı bulmuştur. 1981 Anayasası'nda engelli hakları güvence altına alınmıştır³⁶.

Birleşmiş Milletler'in 1981 yılını Özürlüler Yılı ilan etmesi ve 1982 yılında Özürlü Kişilerle İlgili Dünya Eylem Programı'nı yürürlüğe koyması ile on yıl boyunca her senenin 10-16 Mayıs tarihleri arası "Sakatlar Haftası" kutlanmıştır. Bu on yılın sona erdiği 1993 tarihinden itibaren her sene 3 Aralık'ta Dünya Özürlüler Günü kutlanmaya başlanmıştır. Günümüzde de ülkemizin de aralarında bulunduğu çok sayıda ülke iki dönemi de engelli hakları ile ilgili farkındalığın artması amacı ile kutlamaktadır. 1996 yılında Türkiye Büyük Millet Meclisi hükümetlere özürlüler amaçlı çalışmalara hız vermeleri amacı ile 4216 sayılı Yetki Kanunu'nu yürürlüğe sokmuştur. İzleyen süreçte 1997 tarih ve 571 sayılı Özürlüler İdaresi Başkanlığı Teşkilat ve Görevleri Hakkında KHK ile Özürlüler İdaresi Başkanlığı faaliyete geçmiştir. 2005 yılına gelindiğinde 5378 sayılı Özürlüler Kanunu çıkarılarak özürlüler özel bir çalışma alanı haline gelmiştir³⁷.

Türkiye'nin taraf olarak yer aldığı bazı sözleşmelerde Uluslararası Medeni ve Siyasal Haklar Sözleşmesi, Ekonomik ve Kültürel Haklar Sözleşmesi, Çocuk Hakları Sözleşmesi, Avrupa Sosyal Şartı henüz onaylanmamıştır bu nedenle yürürlüğe girmemiştir; engelli haklarını düzenleyen bir takım unsurlar içermekte olup dışarıdan iç hukuk sistemimize dâhil olmuştur. Bu bağlamda uluslararası yasalar iç hukukumuzda uyulması gereken metin özelliği taşımaktadır. İç Hukuk sistemimizde bu alanda bilinen en önemli yasa 2005 tarihinde yürürlüğe giren 5378 sayılı Özürlüler yasası olup; bazı kanunlarda değişiklik içermektedir. Başta anayasa olmak üzere

³⁶ Türkiye Özürlülük Araştırması; T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara, 2007, s.30.

³⁷ Emin Uygun, a. g. e.s. 10.

engelli hakları ile ilgili olarak çok sayıda yönetmelik, genelge ve tebliğ mevcuttur. Engellilere karşı sosyal devlet ilkesi ekseninde devlet koruma, kollama ve ayrımcığa karşı koruma eylemi gerçekleştirmekle yükümlüdür. 5378 Sayılı kanun engelli kavramını tanımlamış; kanunun amacı ise özürlülüğün engellenmesi, özürliülerin, sağlık, eğitim, rehabilitasyon ve istihdam faaliyetlerinin çözümü olarak belirlenmiştir. Bu bağlamda 5378 sayılı kanun özürliülerin topluma katılımlarını sağlamayı ve koordine etmeyi gerekli görmektedir. Bu nedenle, yasa hem engellileri, hem engelli yakınlarını hem de bu alanda faaliyet gösteren kurum ve kuruluşları kapsamaktadır³⁸.

1.3. Engellilerin Turizm Erişilebilirliği

Engelliler dünyanın en büyük azınlığı olmalarının yanı sıra; özel bir Pazar da meydana getirmektedir. Bu pazarın temel hedeflerinden biri, engelli turizmini geliştirmektir. Çünkü engelliler kendi kendilerine değil, refakatçileri ile de seyahat etmektedir³⁹. Bu bağlamda engelliler için turizm erişilebilirliği temel bir değerdir.

Dünya Turizm Örgütü (WTO) 1 Ekim 1999 tarihli olarak Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi'ni kabul etmiştir. Bu ilkeler çerçevesinde turizm etkinlikleri insan haklarını, çocuk, yaşlı, engelli gibi dezavantajlı grupların gelişimine yönelik olarak geliştirilmelidir ve dünyanın sahip olduğu kültürel değerlerin tüm insanların katılımına çailması gerekmektedir. Bu bağlamda, bildirgede turizm kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmeli maddeleri yer almaktadır⁴⁰.

Engelli bireylerin de tıpkı engelsiz bireyler gibi sosyal bir yaşamları, aile ve arkadaş çevreleri vardır. Turizm tesislerine ve hizmetlerine ulaşmada yaşadıkları yetersizlik engelli bireyle birlikte refakatçisini de etkilemektedir. Turizm tesislerinde oluşan bu erişim sorunları sadece engelli bireyleri değil, çocuklu aileleri ve yaşlı

³⁸ Hukuki ve Sosyal Açidan Engelli Hakları, (2015) (Çevrimiçi) <http://www.mehmetsonat.av.tr/hukuki-ve-sosyal-acidan-engelli-haklari-seminer-notlari/> 26.04. 2016

³⁹ Burhanettin Zengin, Burak Eryılmaz, a.g.e. s. 55.

⁴⁰ WTO (World Tourism Organization), (1999),“Turizmde Global Etik İlkeler”, (Çevrimiçi) http://www.worldtourism.org/code_ethics/pdf/languages/Turkey.pdf 26.04. 2016

insanları da etkilemektedir. Bu durum işletmeler için ciddi bir pazar kaybı yaratabilir⁴¹.

2008 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği (TÜRSAB) hazırladığı raporda İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe – Avrupa’da Erişilebilir Turizm) adlı araştırmanın sonuçlarından yararlanılmış olup; verilerle Avrupa’daki engelli nüfusun ortalama %70’inin seyahat ettiğini ortaya koymuştur. Engelli bireyler genelde bir ya daha fazla refakatçi ile seyahat etmekte olup Avrupa’da seyahat eden potansiyel engelli birey sayısının 130 milyonu aştığı ve toplam harcamalarının 80 milyarın üzerinde olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda bu alanda çalışan en önemli olan EUROSTAT verilere incelendiğinde, Avrupa Birliği içerisindeki toplam engelli nüfusu 50 milyonu aşmaktadır. Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli diğer ülkelere turistik faaliyetler gerçekleştirirken; ülke için seyahat eden 15 milyon engelli mevcuttur. 22 milyon engelli de günübirlik seyahatler gerçekleştirmektedir. Engelliler ve refakatçilerinin de turizme katkı sağladığı düşünüldüğünde engellilerin 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme sağladığı sonucuna ulaşılmaktadır⁴².

Türkiye’de Engelli Turizmi kavramı yeni gelişmekte olan bir kavramdır. Engelliler sosyal yaşamdan belli ölçülerde dışlanmakta ve turizm faaliyetlerinden yararlanmaları da sınırlı kalmaktadır. Bu bağlamda, turizm alanında engelli haklarında bir takım gelişmeler görülmekte bazı kamp ve organizasyonlar gerçekleştirilmektedir. Engellilerin turizm erişilebilirliği ihtiyaçlarına örnek olarak ülkemizin turizm potansiyelinin engelli pazarına sağlayabileceği katkı ekseninde, Herkes için Engelsiz Turizm komitesi 2006 yılında faaliyet geçmiştir. Komite seyahat acentaları, sivil toplum kuruluşları gibi paydaş grupları ile bir arada çalışmakta olup; turizm erişilebilirliğini arttırmak amaçlı olarak alt yapı tesislerini denetlemekte ve projeler oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın da çeşitli

⁴¹ Darawulla, P.;S. Darcy;“ Personal and Societal Attitudes to Disability”, **Annals of Tourism Research**, Vol.32, No.3, 2005. s.549-570.

⁴² TURSAB, 2015. (Çevrimiçi) http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html 02.03.2016

turistik tesislerde engelli odaları kurulmasına yönelik olarak çalışmaları bulunmakla birlikte, bu olanaklarda dahi engelliler için bir takım sorunlar yaşanabilmektedir⁴³.

1.3.1. Engelliler için Seyahat Etme Hakkı

Avrupa ve Amerika Birleşik Devletleri'nde 100 milyona yakın özel bir Pazar olan engelliler için seyahat noktasında başta Avrupa ve Amerika olmak üzere çok sayıda hak ve düzenleme mevcuttur. Bu alanda ABD'de 1990 yılında çıkan EngelliAmerikalılar Yasası, (ADA= The Americans With Disabilities Act) ile İngiltere'de 1994 yılında yürürlüğe giren "Engelliler Ayrımcılık Yasası" (DDA= Disability Discrimination) örnek gösterilebilir. Sağlık ve güvenlik alanında gerçekleştirilen pozitif ayrımcılık haricinde engelliler için her çeşit ayrımcılığı yasaklamakta olup; tüm ticari kurumlara engelliler için gereken bir takım düzenlemeler için zorunluluk getirmektedir. Seyahat şirketleri de yasalar çerçevesinde engellilere tüm müşterilerine oldukları gibi eşit davranmak ve eşit hizmet vermekle yükümlüdür. Bu bağlamda Avrupa Birliği'nin 13 nolu Turizm Komisyonu tüm engellilerin seyahat hakkı ve pazardan yararlanmaları ekseninde rehber kitaplar hazırlamıştır. Bu bağlamda kullanıma sunulan Avrupa'yı Engelli turistlere açmak başlıklı kitap; hem seyahat acenteleri, hem tur operatörleri hem de işletmeler için turizm alanında bir kaynak görevi görmekte ve seyahat pazarının gelişimini sağlamaya çalışmaktadır. Bu bağlamda, bu kitap içerisinde turizm işletmelerinin hizmet verirken sağlamaları gereken tüm detaylar ve olanaklar tek bir yayında toplanmış olup; internetten ve değişik akademik kaynaklardan toplanan bilgiler engelli bireylerin seyahat hakkı ile ilgili bilgi verebilir⁴⁴.

1.3.2. Engelliler için Turizm Olanakları

Tüm dünyada bedensel engelli bireyler için turizm olanaklarının geliştirilmesi istenen ve arzu edilen bir durumdur. Bu bağlamda, özellikle bedensel engelli bireyler için turizm olanaklarının oldukça sınırlı olması, temelde konaklama sıkıntıları ile ilintilidir. Tekerlekli sandalye noktasında geçiş sağlayan oda azdır, fiyat-performans

⁴³ Burhanettin Zengin, Burak Eryılmaz, a. g. e. s. 56-57.

⁴⁴ Vildan Atak, a. g. e. s. 4-5.

açısından dabu odalar çoğu işletmede bulunmayabilir. Bu bağlamda engelliler için uygun fiziksel şart ve donanımları taşıyan az sayıda oda bulunmakta olup; özellikle fiziksel engelliler için bu durum sorun yaratmaktadır. Bir ya da iki gecelik seyahat noktasında bazen merdivenler, bazen dik ve dar alanlar problem oluşturmakta; uzun dönemli kalışlar sorun yaratmaktadır. Bu bağlamda engellilerin sosyo-ekonomik durumları da göz önüne alındığında bazı durumlarda uygun fiyatlı ancak donanımı az olan oteller tercih edilmektedir. Uluslararası farkındalık amaçlı olarak çok sayıda seyahat broşüründe, otel tanıtımında veya reklamda tekerli sandalye sembolü kullanılmakla birlikte, çok az işletme doğru uygulamayı gerçekleştirebilmektedir. Bu bağlamda engellilere geçiş standartı sağlayacak kuralların yoksunluğu ve yapıların uzmanların yönlendirmeleri çerçevesinde yapılmaması da sorun oluşturmaktadır⁴⁵.

Bir tesis açısından temel sorun; engellilere sunulan bilgilendirme noktasında ortaya çıkmakta olup; katı kurallar, değişim toleransının düşüklüğü, yetersiz teknoloji, alt yapı eksikliği, kişisel servislerin eksikliği gibi nedenler engelliler açısından turizm olanaklarını olumsuz etkilemektedir⁴⁶.

Bu bağlamda öncelikle bilgilendirme düzeyinin doğru olması gerekmektedir. Ancak destinasyon noktasında kişiler bir takım problemler yaşayabilmektedir. Bazı güzergâhlar için engelliler için hazırlanan broşür ve kataloglar bulunmakta olup; değişik engel türleri için bu broşürler ayrıntılı bilgi içerebilir. Bununla beraber, engelliler için bilgi içeren bu broşür ve kataloglar genel hatları ile gönüllü kuruluşlar ya da STK'lar tarafından hazırlanmakta olup; bilgilerin zaman aşımına uğraması mümkündür. Özel ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda, engelli bireylere yönelik temel uygulamaların etkin bir biçimde düzenlenmesi gerekmektedir⁴⁷.

⁴⁵ Vildan Atak, a. g. e. s. 4-5.

⁴⁶ Daniels, M. J.; v. d. "Travel Tales": an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. **Tourism Management**, Volume: 26, Issue: 6, 2005. pp: 919-920.

⁴⁷ Vildan Atak, a. g. e. s. 4-5.

1.3.2.1. Seyahat Acentesi Hizmetleri

Seyahat acenteleri özörlölölere sunduğu hizmetler incelendiğinde ise şu temel noktalar üzerine odaklanmaları gerektiği görölmektedir⁴⁸.

- Tekerlekli sandalye kullanıcılarının acentalara rahat girebilmelerine imkân tanıma, manevra alanları sağlama
- Rezervasyon ve satış personelinin eşit ve adil davranarak, engelli bireylere herhangi bir ayrımcılık yapmaması sağlanmalıdır. Bedensel engelli müşterilerin özel durumları ile ilgili olarak personel bilgi sahibi olmalıdır. Özel olabilecek bu konuşma, daha kişisel bir ortamda gerçekleştirilmesi önem taşımaktadır. Bu bağlamda müşterinin özel ihtiyaçlarına yönelik olarak satış danışmanının not alması ve özel hazırlanmış bir bilgi formunu kişi ile ilgili bilgileri not etmesi yararlı olabilir.
- Turizm literatüründe ve tüm tanıtım araçlarında engellilerin edinebileceği hizmet ve seçenekler açık ve kolay anlaşılır sembollerle belirtilmelidir.
- Turistlerin gittiği yerlerde özörlölöleri için hizmetler sıralanmalı, bu hizmetlerin varlığı ya da yokluğu ile ilgili bilgi verilmelidir.
- Rezervasyon hizmet ve olanakları tanıtılmalıdır.
- Şikâyetler doğru değerlendirilmeli ve negatifikler engellenmelidir.

1.3.2.2. Ulaşım Araçları ve Ulaşım İstasyonları

Yurt içi ve yurt dışı seyahatlerinde engelli bireylerin otele ulaşmasında herhangi bir sorun yaşanmaması için şu noktalara dikkat edilmelidir⁴⁹.

- Terminalden terminallere, hareket güçlüğu çeken ya da tekerlekli sandalye kullanan bireyler için ulaşım imkânları sağlanmalıdır.
- Terminallerde gerekli ışıklı ve sesli uyarılara yer verilmesi önemlidir.
- Terminal personelinin engelli bireyler konusunda eğitim alması önemlidir.

⁴⁸ TURSAB, 2007, (Çevrimiçi) http://www.tursab.org.tr/tr/engelsiz-turizm/dunyada-ve-turkiyede-engelsiz-turizm-pazari_487.html 02.03.2016

⁴⁹ Vildan Atak, a. g. e. s. 7.

- Terminallerde gereksinim duyulabilecek alanlarda rampalar ve hareketli rampalar yani kaldıraçlar önemlidir.
- Ulaşım araçlarına engelli bireylerin ulaşımının kolay olması sağlanmalıdır. Kolay giriş-çıkış sağlayabilecek alanlar olmalıdır. Tekerlekli sandalye de hasar görmemeli, sahibi terminallerde seyahat sonrası kolayca ulaşmalıdır.



İKİNCİ BÖLÜM

ENGELLİ TURİST HAKLARINA İLİŞKİN YASAL DÜZENLEMELER

Engelli bireyler için yasal düzenlenmelerin etkili bir şekilde hayata geçirilmesi engellilerin ekonomik ve sosyal açıdan yaşam düzeylerini yükseltmelerini sağlamaktadır. Erişilebilir standartlar yerine getirildiğinde engelliler özgürlüğünü kazanmış bir şekilde turizm destinasyon merkezlerinde rahat bir şekilde seyahat edeceklerdir. Bu bağlamda farklı örgütler tarafından engelli bireylerin haklarına ve engelli turistlerin turizm faaliyetlerine katılmalarına olanak sağlamak amacıyla çeşitli düzenlemeler yapılmıştır.

2.1. Dünya Turizm Örgütü (World Tourism Organization) ve Engelli Turist Hakları

Dünya Turizm Örgütü, turizmin geliştirilmesi, erişilebilirliğin ve sürdürülebilirliğin sağlanması için Birleşmiş milletler tarafından kurulmuştur. Kurul 1980 yılında bütün ülkelerde turizm faaliyetlerinde olumsuz ayrımcılığın ortadan kaldırılıp erişilebilirliğin sağlanması gerektiğini beyan etmiştir. 10-11 Nisan 1991 yılında İspanyanın başkenti Madrid’de Turizm Güvenlik Komitesinin (Tourism Safety Committee) üçüncü toplantısında engelliler için eşit turizm olanakları oluşturulması gerektiğini savunmuşlardır. Burada oluşturulan kararnamede engelliler için ‘handicapped people’ kavramı kullanılmış ve engellileri fiziksel, zihinsel ve duyuşsal enegelli gruplarına göre üç gruba ayırmışlardır⁵⁰.

2.2. Konaklama Noktalarında Gerçekleştirilen Düzenlemeler

Tesis girişlerinde engelliler için park yerleri, giriş güzergâhları ve kapıların uygun olması gerekmekte olup; bu alanda dikkat edilmesi gereken konular şu şekilde sıralanabilir.

⁵⁰ Merve Baş. **Engelli Turizmi**. Nobel Yayınevi, İstanbul, 2015. s. 35

- **Park Yerleri:** 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. Girişi yakın park alanları sağlanması da bedensel engelli bireyler açısından önem taşımaktadır. Engelli bireyin kolay ve rahat hareket etmesi oldukça önemlidir ve aracına ulaşmasını engelleyecek herhangi bir engel önüne çıkmamalıdır. Park yeri genişlikleri engelli bireyler için 3,50 metre olmalı ve engellilerin park yerin alanlarında işaretlemeler kullanılmalı ve ek tabelalardan yararlanılmalıdır⁵¹.
- **Giriş bölümü:** Yaya kaldırımları bedensel engelli bireylerin hareketine uygun tasarlanmalıdır. Hem bedensel hem de görme engelli bireyler açısından sorun oluşturabilecek eşyalar kaldırılmalı ya da uygun bir mesafeye çekilmelidir. Görme engelli ya da görme bozukluğu olan engelli bireyler açısından yol güzergâhlarına çekilen kabartmalı sarı bantlar bastonları yardımı ile hareket etmelerini mümkün kılmaktadır. Kaymaz yüzeyler tüm engelli konuklar için faydalı olmakla birlikte özellikle hareket güçlüğü çekenler açısından yarar sağlamaktadır. 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. Giriş kapısı genişliğinin en az 90 cm olması gerekmektedir⁵².
- **Kapılar:** Özellikle hareketli ve döner kapılar engelli bireyler açısından problem yaratmaktadır ve zor geçiş sağlarlar. Bu bağlamda kapıların döner ya da hareketli tercih edildiği durumlarda engelli turizmi hedefleniyorsa alternatif kapılar da önem taşır. Cam kapılarda da bir takım

⁵¹ Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (2004). *Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Klavuzu*, İstanbul, 2004, s. 23.

⁵² T.C. Kültür ve turizm Bakanlığı (2011). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1 (Çevrimiçi) <http://www.kultur.gov.tr/TR/dosya/1-281464/h/teblig.pdf> 26.03.2016

uyarıcı işaretler olması önemlidir ve görme zorluğu yaşayan bireyler açısından önem teşkil etmektedir⁵³.

Hangi engel türünde olursa olsun; engelli bireyler açısından konaklama tesislerinin genel alanlarında yapılan düzenlemelerde önem taşımakta olup; bu alanlarda üzerinde durulması gereken noktalar şu şekilde sıralanabilir⁵⁴.

- **Genel Telefonlar:** Tekerlekli sandalye kullanmak zorunda kalan engelliler için geniş ve alçak telefon bulundurmak bir zorunluluktur. Duyma güçlüğü yaşayan bireyler içinse ses yükselticisi olan telefonlar tercih edilebilir.
- **İşaretlemeler:** Hem sesli hem de görsel duyuru ve uyarı araçlarından yararlanarak farklı özür gruplarındaki bireylere yardımcı olunmaya çalışılmalıdır.
- **Tuvaletler:** 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 olmalıdır⁵⁵. Engelli tuvaletlerinde özellikle fiziksel engelli bireyler açısından tutunma barlarının bulunması önem taşımaktadır⁵⁶. Tutunma barları incelendiği zaman, paralel ya da dikey olarak kişi tarafından ayarlanabilir özellikte olması ve hareket etmeye engel olmaması önem kazanmaktadır.

⁵³ Ali Mülayim, Burak Özşahin Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. **Öz-Veri Dergisi** 7 (2); 2011.s. 1663-1684.

⁵⁴ Vildan Atak, a. g. e. s. 10-12.

⁵⁵ Davies, T.D, Beasley K.A.; Accessible Design for Hospitality. NewYork: **McGraw-Hill Inc**, 1994.s. 92. TSE 1991. s. 10.

⁵⁶ Ümit Kadri Yörük, Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmenin İrdelenmesi. Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul, 2003. s. 89.

Tutunma barlarında genişlik ya da çap 32 mm-38 mm olmalıdır. Tutunma barları duvara sabitlenmemiş durumda ise, duvarla bar arasında 38 mm mesafe bulunmalıdır⁵⁷.

- **Ücret:** Bir takım hizmetlerin yapılması ve sağlanması işletmeye ek masraflar getirebilir ancak özürlü bireylerden bu bağlamda ek ücret talep edilmesi doğru değildir.
- **Merdivenler:** Herhangi bir turizm tesisinde pek çok engel grubu açısından merdivenler en temel sorun alanını teşkil etmektedir. Merdiven trabzanlarının kontrast renklerle belirgin bir yapıya kavuşturulması ve hareket edilebilecek alanlarda dizayn edilmesi önem taşımaktadır. Trabzanlarda engelli bireylerin korunması açısından önem taşımaktadır. Yürüyen merdivenler engelli bireylere zarar verebilir bu nedenle özellikle fiziksel engelli bireylerin kullanımına uygun değildir⁵⁸.
- **Asansörler:** Farklı özür grupları açısından asansörler farklı sorunlar teşkil etmektedir. Asansörlerin en önemli sorunu boyutlarının bedensel engelli kullanımına uygun olmamasıdır. Diğer bir temel sorun ise kontrol butonlarının özellikle tekerlekli sandalye kullanan engel grupları tarafından erişilememesidir. Öncelikli olarak bu değişkenlere dikkat edilmeli ardından; aydınlatma sorunu gelmektedir. Ayna kullanımı engelli asansörleri için sakıncalıdır ve özellikle görüş zorluğu çeken bireyler açısından sıkıntılar yaratabilir. Asansörler içerisinde sesli anons sistemleri ya da kabartma sistemleri bulunmalı ve braille alfabesi ile görme engelli bireylerin erişimi sağlanmalıdır. Acil durum butonu ve telefonların ise kolay görülür kontrast renklerde olması tercih edilir.

⁵⁷ TSE; S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 1991. s. 9.

⁵⁸ Ali Aydeniz, ve Ömer Faruk Şendur, (2003). Ortopedik Engelliler İçin Mimari Düzenlemeler. (Çevrimiçi) <http://www.ftrdergisi.com/eng/yazilar.asp?yaziid=402&sayiid> Türkiye Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi 49(6) 26.03. 2016

Sesli uyarılarla asansör kullanımı da görme engelli bireyler için önem taşır⁵⁹. Asansörlerde çağırma düğmelerinin en aşağı 19 mm olması ve yukarı çağırma düğmelerinin üstte bulunması gerekmektedir⁶⁰.

- **Koridorlar:** Koridorların yeterli genişlikte inşa edilmesi ve iki tekerlekli sandalyenin geçişine izin vermesi hayati önem taşımaktadır. Bu bağlamda özürllülere zarar verebilecek nitelikteki süsleme ve dekorasyon sorun yaratabilir. Bu bağlamda dekoratif raf ve tablolar, heykeller, süsler bir şekilde özürllü bireyin yaralanmasına neden olabilir. Duvara monte edilen yangın söndürücüler ise diğer bir tehlike aracı olup; hem tekerlekli sandalyedeki engelliler hem de görme engelliler açısından problem yaratabilir. Tutunma barları hem koridorlarda hem de asansörlerin iç kısmında yer almalı ve hareket açısından kolaylık sağlamalıdır⁶¹.
- **Restoran, Kafe ve Barlar:** Yeterli sayıda kafeterya, restoran, kafe ve bar turizm tesislerinde engelli bireylerin kullanımına sunulmalıdır. Özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları açısından sandalyeleri sabit olmayan ve alt boşluk alanının engelli bireylere uygun olduğu masa tasarımları gerçekleştirilmelidir. Görme engelli bireyler ve görme zorluğu çekenler açısından ise büyük ve kalın harflerle yazılan menüler ya da braille alfabesi bulunan menüler olması önemlidir. Restoran ve kafelerde sabit masa ve sandalyelerin olduğu yerleşim alanları yerine tekli, ikili ve dört kişilik farklı düzenlemelere gidilebilir. Taşınabilir sandalyelerle engelli bireylere verilecek hizmet kalitesinin artması da temel bir çözümdür⁶². Bu bağlamda bir restorandaki ya da kafedeki masa ya da sandalyelerin en az %5'lik kısmı tekerlekli sandalye kullanıcıları tarafından erişilebilir özellikte olmalıdır.

⁵⁹ Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği (2004). Özürllü Kişilere Uyarlanmış Yapı: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Klavuzu, İstanbul, 2004 s. 35. (Çevrimiçi) www.ofd.gov.tr 26.03. 2016

⁶⁰ TSE; S 9111 Özürllü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 1991. s. 3.

⁶¹ Davies, T.D., Beasley K.A.; Accessible Design for Hospitality. New York: **McGraw-Hill Inc**, 1994.s. 61.

⁶² Davies, a. e. s. 61.

Masa arası geçişlerin tekerlekli sandalye kullanan engellilerin erişimine uygun olması gerekmektedir.

Ayrıca birbirine paralel durumda olan masa köşeleri ya da duvar masalarının kenarları arasından ölçünün ortalama 91.5 cm olması gerekmektedir. Masalar arası sabir olması gereken bu ölçü yer değiştirebilen mobilyalar arasında da 183 cm civarında olmalıdır. Sivri uçlu masalardan kaçınılması da engelli bireylerin güvenliği açısından önem taşır. Restoran, lokanta ve kafelerde yiyecek ve içecek hizmetleri verilen tezgâh ve masaların yüksekliği 71 ve 86.5 cm aralığında iken; masa ve tezgâhlarda diz boşluk için uyulması gereken alan 68.5 cm yüksekliğinde, 48.5 cm derinliğinde ve 76 cm genişliğinde olmalıdır⁶³. Oturma seviyesindeki barların tüm müşteriler için erişilebilir olması da önem taşır, özellikle tekerlekli sandalyedeki müşteriler için bu çoğu zaman çok imkânlı olmamaktadır⁶⁴. Yemek servisleri için kullanılan yol ortalama olarak 91.5 cm genişliğinde tercih edilmelidir. Tepsilerin konulduğu ya da açık büfe sistemin benimsendiği tezgâhın yüksekliği 86.5 cm'den daha yukarı olmamalıdır. Self servis rafları kullanılıyorsa, bu rafların %50'den fazlası engelli bireylerin ulaşımına imkân verecek bir biçimde yerleştirilmelidir⁶⁵.

Resepsiyon alanları da; engelli bireyler açısından engel türü fark etmeksizin, önem taşımakta olup; bu alanlarda üzerinde durulması gereken değişkenler şu şekilde sıralanabilir⁶⁶.

- **Işık ve Aydınlatma:** Özellikle resepsiyon alanlarında güçlü bir aydınlatma uygulanması görme güçlüğü gören müşteriler ve dudak okuyarak iletişim kuran engelli konuklar için uygundur.
- **Renklerin Kullanımı:** Renkler uygun kontrastlarla kullanılmalıdır ve görme güçlüğü yaşayan konuklar için önemlidir. Farklı alanlarda farklı renkler

⁶³ Department of Justice, 2011 (Çevrimiçi) <https://www.ada.gov/reg3a.html> 14.01. 2016

⁶⁴ Davies, a. g. e. s. 61.

⁶⁵ Department of Justice, 2011 (Çevrimiçi) <https://www.ada.gov/reg3a.html> 14.01. 2016

⁶⁶ Vildan Atak, a. g. e. s. 8-9.

kullanmak önemli olmakla birlikte, aşırı parlak renkler bedensel hareketler açısından sorunlar oluşturabilir⁶⁷.

- **Telefonlar:** Bazı bedensel engelli bireyler açısından telefonlar çok ciddi sorunlar meydana getirebilmektedir. Telefonların özellikle yürüme güçlüğü çeken ve tekerlekli sandalyedeki bireylere uygun olması gerekmektedir. Bu telefonların yanlarında bir koltuk ya da sandalye olması erişim sorunlarını çözebilir. İşitme problemi yaşayan engelliler açısından ses yükseltici cihazların kullanımı önemlidir ya da nispeten daha pahalı olan işitme cihazları ahize içine yerleştirilebilir⁶⁸.
- **Hahılar:** Uzun tüylü halılar özellikle yürüteç ya da tekerlekli sandalye kullanan kullanıcılar açısından sorundur ve alerji hastaları oldukça olumsuz etkilenmektedir.

2.3. Engel Grubuna Göre Gerçekleştirilen Düzenlemeler

Çalışmanın bu bölümünde bedensel engelli, görme engelli ve işitme engelli bireyler için turizm mekânlarında gerçekleştirilen düzenlemeler ele alınacaktır

2.3.1. Bedensel Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler

Bedensel engelli bireyler için konaklama ve turizm tesislerinde uygun odaların bulunması oldukça önemlidir. Özellikle tekerlekli sandalye kullanan bireyler açısından oldukça önemli olan bu odaların, uluslararası standartlara uygun olması beklenmelidir. Bu bağlamda belli standartlara sahip banyo, tuvalet ve manevre alanlarının bulunması önem taşımaktadır. Bedensel engelli bireylere toplu tuvalet mekânlarında özel tuvaletler ayrılabilir. Engelli bireyler ve refakatçileri için birbiri arasında geçiş ihtimali taşıyan odalardan yararlanılabilir⁶⁹. Bu bağlamda bedensel engelli bireyler için yapılması gereken iç mekân düzenlemelerinde dikkat edilmesi gereken noktalar şu şekilde sıralanabilir:

⁶⁷ Davies, T.D. Beasley K.A. a. g. e. s. 57.

⁶⁸ Yıldız Artar, Çağla Karabacakoğlu, a. g. e. s. 16.

⁶⁹ Vildan Atak, a. g. e. s. 13-14.

- **Odaların Yeri ve Konumu:** Öncelikle hareket sıkıntısı yaşayan konuklar açısından zemin katta yer alan odalar oldukça idealdir. Eğer zemin kat çevresinde oda bulunmuyorsa asansöre ya da hizmetlere yakın alanlar tercih edilebilir. Yatak odalarında kapı boşlukları yürüteç, tekerlekli sandalye ya da herhangi bir aparat kullanan bedensel engellilerin geçebileceği özellikte olmalıdır. Bu bağlamda en ideali kapı boşluğunun tekerlekli sandalye ve kol ile geçilebilecek özellikte olmasıdır. Kapı 90 derecelik bir açı ile açıldığında 80 cm'lik boşluk kalması gerekmektedir⁷⁰. Kapı kolunun ise tekerlekli sandalye ile açılabilir yüksekliği 100-110 cm arası değişmelidir⁷¹.
- **Kapılar:** Bedensel engelli bireyler açısından çoğu kapı manuel sandalye kullanımına uygun olsa da elektrikli tekerlekli sandalye kullanımına uygun değildir. Bu bağlamda banyo kapılarının da oda içerisinde erişime uygun olmasına dikkat edilmelidir. Kapı kollarında manivela biçimi tercih edilmeli ve banyo kapıları noktasında tesis dikkatli olmalıdır⁷².
- **Mobilya ve Aplikasyonlar:** Elektrik anahtarları ve tüm düğmeler bedensel engelli bireylerin ve tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanımına izin verecek özellikte dizayn edilmelidir. Bu bağlamda bedensel engelli bireylerin kullanacağı aplikasyon ve mobilyaların özellikleri şu şekilde sıralanabilir:

Elektrik düğmeleri ve prizler zeminden en aşağı 120 cm, en az 40 cm yüksekliğinde olmalı ve yatak başuçlarında mutlaka aydınlatma düğmesi yer almalıdır⁷³.

⁷⁰ Ümit Kadri Yörük, a. g. e. s. 94.

⁷¹ TSE; S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 1991. s. 18.

⁷² Vildan Atak, s. 13.

⁷³ T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1 (Çevrimiçi) <http://www.kultur.gov.tr/TR/dosya/1-281464/h/teblig.pdf> 26.03. 2016

Tüm odalar, bedensel engelli bireylerin kolayca hareket edebileceği eşyalarla dekore edilmeli; sivri ve köşeli mobilyalardan kaçınılmalıdır. Dolaplar ve makyaj masası boşlukları tekerlekli sandalye kullanımına imkân vermelidir. Bu bağlamda yatak kenarlarında en aşağı 80 cm'lik bir boşluk olmalıdır. Tüm dolap, çekmece, raf ve bölmeler erişilebilir özellikte olmalıdır. Dolaplara özellikle tekerlekli sandalye kullanıcılarının erişebilmesi için dolapların önünde ortalama 76cm×122cm'lik bir boş alan olmalıdır. Dolapların kapısı engelli bireyin tamamen yaklaşmasına izin vermiyorsa; askı ve raflar arası uzaklık 25.5 cm'i geçiyorsa yüksekliğin ortalama 122 cm civarında olması gerekmektedir⁷⁴. Bedensel engelli ve tekerlekli sandalye kullanan bireyler açısından yatma pozisyonlarının ayarlanması ekseninde karyolanın ayarlanması önemlidir. Karyola yanında bedensel engelli bireyin eşyalarını yerleştirebileceği alanlar olması da hayati önem taşır⁷⁵.

2.3.2. Görme Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler

Görme engelli bireyler için özel olarak tasarlanan odalarda dikkat edilmesi gereken hususlar diğer engel gruplarında bulunan bireyler için yapılan tasarımlara kıyasla bir takım farklılıklar göstermekte olup; bu temel özellikler şu şekilde sıralanabilir:

- **Odalarının konumu ve dekorasyonu:** Görme engelli bireyler için tüm dökümanlar ve belgeler kalın ve büyük puntolarla yazılmalıdır. Kontrast renklerle kapı kolları ve dekorasyon malzemeleri işaretlenebilir. Yatak odalarının ekstra aydınlatması olması elzemdir. Mobilya renkleri de özellikle görme güçlüğü yaşayan bireyler açısından görülebilecek nitelikte olmalıdır. Aydınlatma görme güçlüğü yaşayan bireyler için önemli olup; sabitlenmiş mobilye kayma, çarpma ve düşmeye karşı görme engelli bireyi korur. Herhangi bir tehlike anında yapılması gerekenler braille alfabesi ile kabartmalı olarak hiç göremeyen ve az gören bireyler için de büyük harflerle

⁷⁴ Department of Justice, 2011 (Çevrimiçi) <https://www.ada.gov/reg3a.html> 14.01. 2016

⁷⁵ Haldun Ender Erdem, (2007). *Ankara'da İç ve Dış Mekan Tasarımlarında Tekerlekli Sandalye Kullanıcılarının Yaşam Analizi*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara. 2007. s. 35

yazılmalıdır. Acil durumlarda kapı kilitleri otomatik açılmalı, telefon numaraları büyük harfle yazılmalıdır. Elektrik prizlerinin bel seviyesinde olması ve acil durum çağrı butonlarının yatağın yanında olması önemlidir. Oda genel olarak görme engelli bireylere uygun bir biçimde oluşturulmalı ve uyarı sistemleri ile engellilerin güvenliği sağlanmalıdır. Görme engelliler için uyarılar Braille alfabesi ile odanın belli bölgelerine yerleştirilmelidir. Zemin döşemesinin kaymaz olmaması oldukça önemlidir⁷⁶.

- **Merdivenler:** Tüm basamaklar görme engelli bireylerin kullanımına uygun olmalıdır. Fosforlu bantlar ya da burunluklarla görme engelli bireylerin hareket etmesi kolaylaştırılmalıdır. Görme engelli bireylerin kullanıldığı merdivenler yandan yaklaşıldığında yürüyüş istikametine dik planlanmalı; merdiven başlangıçları doğru dizayn edilmelidir. Basamak genişliği 30 cm olup; eğim ortalama olarak yatay yüzeyle 60 derece açı yapmalıdır⁷⁷.
- **Giriş kapıları:** Giriş kapıları en aşağı 800 mm genişliğinde olmalı ve eşiğin yüzeye gömülü durumda olması gerekmektedir. Bu bağlamda, yüksekliğin 15 mm'den fazla olmaması önemlidir. Kapının dışardan görünebilecek bir renkte olması ve otel odalarının kapıları üzerinde dokunmatik olarak hissedilebilen ve göz seviyesinde kapı numaralarının olması önem taşımaktadır⁷⁸.
- **Asansörler:** Görmeyi kolaylaştıracak renk kontrastları ve kabartma karakterler belirginleştirilmelidir. Renk kontrastı olan şeritler ve tutunma bantları da asansörlerde yer almalıdır⁷⁹.
- **Banyolar:** Görme engelli bireyler açısından renk kontrastı tüm odalarda önem taşımaktadır. Ayrıca tutamaklarla hem banyo hem de odanın kullanımı kolaylaşabilir. Musluklarda renk kontrastı, tuvalet ve renkli trabzanlar

⁷⁶ Vildan Atak, a. g. e. s. 15.

⁷⁷ Davies, T.D, Beasley K.A, a. g. e. .s. 57.

⁷⁸ Vildan Atak, a. g. e. s. 16.

⁷⁹ TSE; S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 1991. s.3.

önemlidir. Zemin kaymaz bir biçimde oluşturulmalıdır. Renkli ve farklı dizaynlarda örneğin kabartma desenli havlularla malzemenin ne amaçla kullanılacağı belirlenmeye çalışılmalıdır. Banyonun özellikle parlama ve yansıma yapmayan taşlar ya da boya ile boyanması önem taşımaktadır⁸⁰.

- **Yemek Yeme Alanları:** Öncelikli olarak görme engelli bireylerin yemesinin güç olduğu yemekler açık büfe vb. sunumlarda servis edilmemelidir. Menü karakterlerinin braille alfabesi ve büyük harflerle yazılması oldukça önemlidir. Peçete ve masa örtüsü arasında kontrastlar oluşturulmalı; gerek duyulduğunda personel yardım etmeye hazır olmalıdır⁸¹.

2.3.3. İşitme Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler

İşitme engellilerin oda düzenlemelerine yönelik ihtiyaçları bedensel engellilere göre daha az olmakla birlikte, bu bağlamda işitme engelliler için en önemli unsur özellikle alınması gereken tedbirlerin belirlenip; kendilerine anlatılmasıdır. Bu bağlamda üzerinde durulması gereken noktalar şu unsurlar ekseninde özetlenebilir⁸².

- **Yatak odaları:** Öncelikli olarak güçlü bir alarm zili ya da titreşimli alarm cihazları önemlidir. Duman dedektörleri ve görsel alarm cihazları bulunması önemlidir. Ayrıca acil durumlarda engelli bireylerin yakın bir mesafede yer alması önemlidir⁸³.
- **Mobilya ve dekorasyon cihazları:** Özellikle teletext bağlantılı bir televizyonda altyazılı programlar ya da ses yükseltici kulaklıklar işitme gücü çeken bireyler açısından önemlidir. Böylece televizyon sesini aşırı yükselterek diğer misafirleri rahatsız etmemelidir⁸⁴.

⁸⁰ Ümit Kadri Yörük, a. g. e. s. 132.

⁸¹ Yıldız Artar, Çağla Karabacakoğlu, a. g. e. s. 18.

⁸² Vildan Atak, a.g. e. s. 16-17.

⁸³ Haldun Ender Erdem, a. g. e. s. 35

⁸⁴ Vildan Atak, a. g. e. s. 16.

- **Güvenlik:** Özellikle tüm engel gruplarında yer alan misafirlerin hangi odada kaldığının personele bildirilmesi hayati önem taşımaktadır. Gece personeli ve mesaisi değişen personel engelli misafirlerin hangi odalarda yer aldığını bilmelidir. Yangın alarm sisteminde işitme engeli bulunan personel için ışıklı ya da titreşimli uyarılar bulunmalıdır⁸⁵.
- **Telefonlar ve uyandırma servisleri:** İşitme engelli bireyler için oda telefonlarına monte edilmiş yükselticilerden yararlanılmalıdır. Zil sistemlerinin görsel ya da titreşimli olması önemlidir. Oda servisi ile text telefon sistemi ile bağlantı kurulması önem taşımaktadır⁸⁶.

2.4. Çalışan Personele Engelliler için Eğitim Verilmesi

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 gerekmektedir⁸⁷.

- Çalışanlar engelli müşterilere yönelik doğru hizmet sunulması açısından gereken eğitimi almalıdır.
- Personel sunulacak hizmet ve imkanlarla ilgili olarak engelli müşterilere gerekli bilgi verebilecek ve doğru bilgi aktaracak nitelikte olmalıdır.
- Güvenlik görevlileri ya da güvenlikten sorumlu personel acil durumlarda gerekli önlemleri almalı ve özürlü müşterilerin oda numaralarının listesine sahip olmalıdır.
- Tüm personel vardiya değişimlerinde engelli müşterilerin varlığından haberdar olmalıdır.

⁸⁵ Davies, T.D,Beasley K.A, a. g. e. .s. 61.

⁸⁶ TSE; S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 1991. s.3.

⁸⁷ Vildan Atak, a. g. e. s. 18.

2.5. Engelli Bireylerin Konaklama Esnasında Yaşayabilecekleri Sorunları Engelleme Amaçlı Uygulamalar

Engelli bireylerin toplumsal hayata eşit olmayan bir biçimde katılmalarında mekânsal sorunlar önemli olup; bu bağlamda bazı düzenlemelerle engelli turizmine özürlü bireylerin katılımı sağlanabilir⁸⁸. Bir takım mimari ve mekânsal düzenlemelerle çok sayıda engelli birey konaklama tesislerindeki etkinliklerin bir parçası olabilir; bu bağlamda izlenmesi gereken genel uygulamalar şu şekilde sıralanabilir⁸⁹.

- 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 tasarımıyla engelli bireylere ve farklı engel gruplarına yönelik mimari ölçütler dikkate alınmalı ve denetlenmelidir.

⁸⁸ Çağdaş toplum yaşam ve özürllü: komisyon raporları ve genel kurul görüşleri, Hacettepe Üniversitesi, 29 Kasım-2 Aralık 1999

⁸⁹ Şafak Aksoy, Serkan Akinci, Eda Atılğan, (2004) "Adoption of Internet banking among sophisticated consumer segments in an advanced developing country", International Journal of Bank Marketing, Vol. 22 Iss: 3, s. 7.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ENGELLİLER İÇİN FİZİKSEL ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARI

Çalışmanın bu bölümünde engelliler için fiziksel erişilebilirlik standartları, erişilebilirlik kavramı ve bu çerçevede uyulması gereken kurallar ele alınacaktır.

2.1. Erişilebilirlik Kavramı ve Özellikleri

Engelli bireyler toplumsal yaşama ancak fiziksel çevre erişilebilirliği ile dâhil olabilir. Erişilebilirlik fiziksel çevrenin temel bir niteliğidir ve tüm bireyler gibi engelli bireylerinde konutlarından çıkıp hayatlarını sürdürebilmesi açısından erişilebilirlik önem taşımaktadır. Bu bağlamda tüm engel gruplarındaki bireylerin evlerinden çıkıp iktisadi, ticari ve kamu tesislerine gidebilmeleri gerekmektedir. Açık ve kapalı alanlardaki engellerin kaldırılması ve dış çevrenin yaşanabilir durumda bulunması engelli bireyler kadar yaşlı ve hasta bireyler için de bir zarurettir⁹⁰.

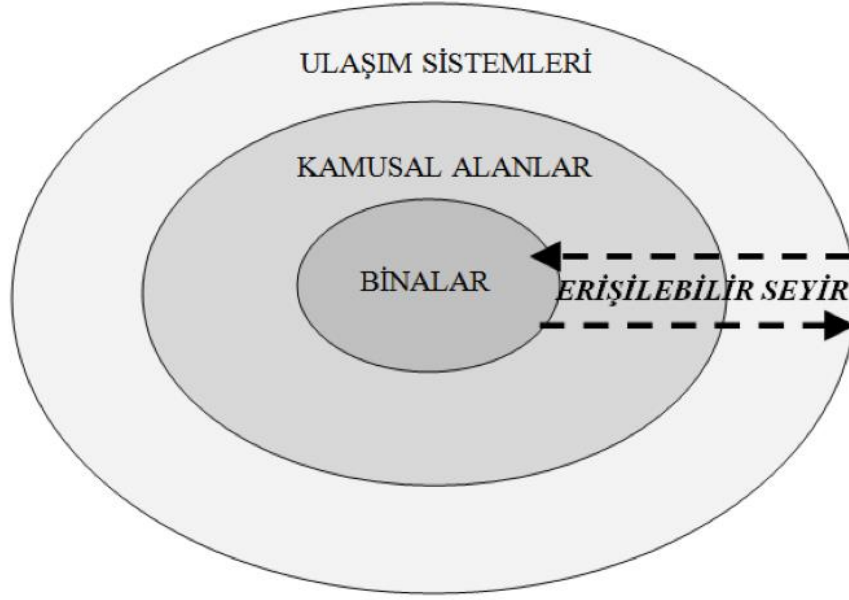
Engelsiz bir yapıya sahip çevre uygulamasına geçilmesi için ihtiyaçlara hitap eden ve “Erişilebilir Seyir” olarak adlandırılan bir çerçeve geliştirilmiş olup; erişilebilir seyir temel olarak çevre tasarım ve düzenlemesindeki temel bileşendir⁹¹.

Erişilebilirlik engelli bireyler, hasta ve yaşlılar için önemlidir. Engelli bireylerin sosyal hayata katılması, eğitim alması, sağlık hizmetlerinden yararlanması, sosyalleşebilmesi için ev dışına çıkabilmesi gerekmektedir. Ülkemizde özellikle bedensel engelli bireyler için erişilebilirlik sorunları daha yoğun yaşanmakta olup; dış çevrede olduğu kadar bina içlerinde de engelli bireyler erişim problemleri ile karşı karşıya kalmaktadır. Bu bağlamda erişilebilir seyir ifadesi taşıma araçları ile kamu arasında bağ kurması açısından önemlidir.

⁹⁰ Engelli ve Yaşlı Bakım Hizmetleri Müdürlüğü, 2014. (Çevrimiçi) <http://eyh.aile.gov.tr/> 15.02.2016

⁹¹ Yeni Zelanda Standartları; Compliance document for New Zealand building code access routes. Wellington: **The Department of Building and Housing is a Government**, 2013.

Şekil 2: Erişilebilir Seyir Diyagramı



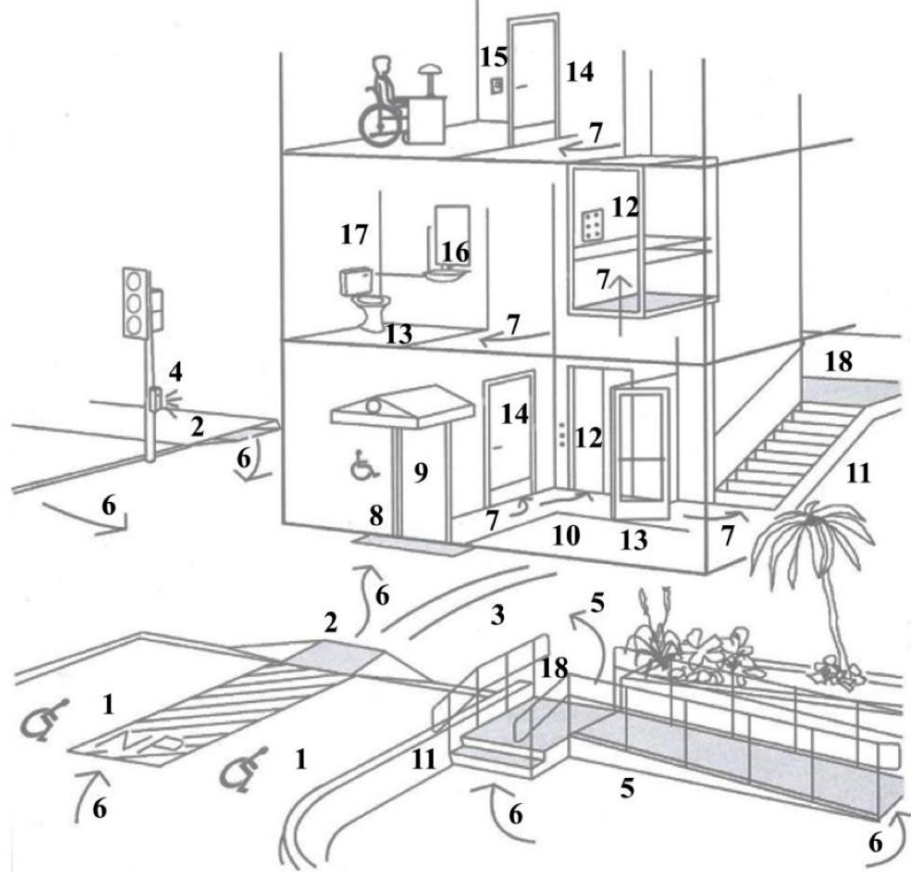
Kaynak:(Engelliler için Erişilebilirlik Kılavuzu, 2012)

Erişilebilir seyir diyagramında kritik noktalar bileşenler arasındaki geçiş çerçevesinde ortaya çıkmakta olup; bu bağlamda erişilebilir seyir için kamu sistemlerinde ya da özel araçlarla bağlantı noktaları ve kamusal alanların bağlantı noktaları önem taşımaktadır.

Erişilebilirlik kavramı ile yakından ilgili olan erişilebilir seyir kavramı öncelikle tüm bileşenlerin tasarımı ve inşasında ulaşılabilirlik, erişilebilirlik ve kullanılabilirlik esaslarına dikkat etmeyi gerektirmektedir. Bu üç kavram arasındaki farkın doğru bir biçimde tanımlanması önem taşımaktadır. Bu çerçevede bahçeler, kaldırımlar ve park alanları gibi dış çevre unsurlarını kullanarak bireyin binaya varabilmesi ulaşılabilirliktir. İngilizce olarak approachability olarak adlandırılan bu kavram, binanın engelli ve sağlıklı tüm bireylerin kullanımına açık olmasıdır. Erişilebilirlik ise engelli bireylerin bina içerisinde başka bireylerden yardım almadan dolaşmasını ve özgürce hareket edebilmesini kapsayan bir kavramdır. Accessibility olarak ifade edilen erişilebilirlik kavramı sadece engelli bireyleri değil yaşlı ve çocuk olmak üzere bireylerin tamamının bina içerisinde hareketlerinin kısıtlanmamasını kapsar. İngilizce usability olarak ifade edilen kullanılabilirlik ise binanın ve

hizmetlerinin extra bir yardım gereksinimi olmadan herkes tarafından kullanılmalıdır⁹².

Şekil 3: Ulaşılabilirlik-Erişilebilirlik-Kullanılabilirlik Farkı



ULAŞABİLİRLİK

1. Engelli kişiler için park alanı
2. Kaldırım rampası yeri ve eğimi
3. Kaldırım genişliği
4. Sinyalizasyon ile güvenli yaya geçitleri
5. Rampaların ve sahanlıkların eğimi
6. Binaya erişilebilir rota ve engelsiz erişim

ERİŞİLEBİLİRLİK

7. Binanın kullanılabilir alanlarına erişim rotaları
8. Girişlerdeki seviyeler ve eşikler
9. Kapı genişlikleri
10. Koridorların genişliği
11. Merdivenlerin ve sahanlıkların yüzeyi ve rengi
12. Asansör boyutları ve kontrolleri
14. Kapıların yerleri, genişlikleri ve düzenleri

KULLANILABİLİRLİK

14. Kullanılabilir kapı kolları
15. Kontrol anahtarlarının ebatı, şekli ve yükseklikleri
16. Kullanılabilir lavabolar ve su kontrolü
17. Tuvalet yükseklikleri ve yeri
18. Tutunma barları yükseklikleri ve detayları

Kaynak: (Engelliler için Erişilebilirlik Kılavuzu, 2012)

⁹² Yeni Zelanda Standartları; Compliance document for New Zealand building code access routes. Wellington: **The Department of Building and Housing is a Government**, 2013.

Şekil 3’de görüldüğü üzere ulaşılabilirlik, erişilebilirlik ve kullanılabilirlik birbirinden farklı değişkenlerden meydana gelmektedir. Bu bağlamda, engelliler için park alanı, kaldırım rampası, genişliği, sinyalizasyon sistemleri, rampa eğimi, binaya engelsiz erişim gibi unsurların ulaşılabilirlik içerisinde alınması gerekirken; binanın kullanılabilir alanlara erişim rotaları, giriş seviyesi ve eşikler, kapı ve koridor genişlikleri, asansör boyutları, kapıların yerleri gibi faktörler ise erişilebilirlikle ilgilidir. Kullanılabilirlik kapı kolları, kontrol anahtarlarının ebat ve şekilleri, lavabolar, tuvalet yükseklikleri, tutunma barları gibi değişkenlerle ilintilidir.

Erişilebilirlik, ulaşılabilirlik ve kullanılabilirlik unsurlarını açıklamak için engelsiz (barrier-free) ve evrensel (universal) tasarım unsurlarının da açıklanması gerekmektedir. Çünkü 1960’lı yıllarla birlikte gündeme gelen engelsiz tasarım kavramı herhangi bir engelli bireyin erişimine yönelik olarak ayrıntılı ihtiyaç ve ölçümlerin tamamlanması için tasarım temelli bir felsefedir. Evrensel tasarım ise 1980’li yıllarda ortaya çıkmış olup tüm bireylerin mekânları ve ürünleri maksimum fayda ile kullanmasını hedeflemektedir⁹³. Bu bağlamda erişilebilirlik, kullanılabilirlik ve ulaşılabilirlik tüm bireyler için gerekli olan temel erişim kriterleri olarak karşımıza çıkmaktadır.

2.2. Erişilebilirlik Standartları

Erişilebilirlik konusunda ülkemizde ve dünyada takip edilen bir takım standartlar ve uygulamalar bulunmakta olup; çalışmanın bu bölümünde engelli bireyler için erişilebilirlik standartları üzerinde durulacaktır. Ancak öncelikli olarak standart kavramının tanımsal çerçevesinin çizilmesi gerekmektedir.

Üretim ve hizmet anlayışına bağlı olarak, karmaşadan kurtulma ve bir düzen tesis etme isteği standartlara ihtiyaç duyulmasında etkili olan temel değişkendir. Bu bağlamda düzenleme sürecinin doğrudan bir parçası olarak standartlaşma çabaları ortaya çıkmıştır. Uluslararası Standardizasyon Kurumu (International Organization

⁹³ Yeni Zelanda Standartları; Compliance document for New Zealand building code access routes. Wellington: **The Department of Building and Housing is a Government**, 2013.

for Standardization [ISO], b.t.) tarafından yapılan tanımlamaya göre standart, üretim, anlayış ve ölçmede bir örnek ve aynılık olarak ifade edilebilir⁹⁴.

Standartlaşma ise, belli açılardan ekonomik fayda sağlamak amacı ile üretim ve satış sürecinde yer alan tüm tarafların belirlenen kurallara uyması ve bu kurallara uygun davranmasıdır. Standartlaştırma kalitenin alt sınırının tespit edilmesi sürecidir; standartlaşma süreçlerinde konu ile ilgili olarak çeşitli paydaş grupları bir araya gelmektedir. Bu bağlamda, özel sektör, sivil toplum, eğitim kurumları ve kamu kuruluşları gibi temsilcilerin bulunduğu gruplar bir araya gelerek standartlaşma konusu olan unsurlar için taslak standartlar oluşturmaktadır. Bu oluşturulan standartlar farklı paydaş gruplarının bulunduğu bir heyet tarafından onaylanmakta olup; standart oluşturma sürecinde temel hedef tüketici ya da kullanıcının can ve mal sağlığını korumaktır. İkinci temel hedef ise kaliteli ve insane sağlığına uygun standartlar oluşturarak kullanımı kolaylaştırmaktır. Bu bağlamda bilimsel, teknik ya da deneysel açılardan sonuçların doğruluklarını ispatlayan dökümanlar olarak ön plana çıkmaktadır. Standartların bir kısmı yasal yaptırım sağlarken, bir kısmı yasal bir yaptırıma sahip değildir. Standartizasyon faaliyetleri temelde kullanıcıların daha kaliteli bir hizmete ulaşmasını ve zenginlik düzeyinin artmasını hedefler⁹⁵.

Standartların oluşması açısından kültürel, toplumsal, iktisadi ve üretime yönelik faktörler önemlidir. Bu bağlamda kültürel farklılıklar ekseninde standartlar da farklılık gösterebilir; kültürel değişiklikler tüketim ve üretim alışkanlıkları üzerinde etkili olabilir. Topluma yönelik standartlar inşa edilirken bu değişkenler üzerinde özenle durulması gerekmekte olup; bu değişkenler arasında antropolojik özellikler de yer alabilir. Antropolojik değişkenler Uzak Doğu, Asya ve Amerika arasında farklılık göstermekte olup; bu bağlamda ortak bir standarttan bahsedilemez. Standartlarının oluşmasında ekonomik faktörler de elzemdir ve kaliteyi garanti altına almak için sürdürülebilir kalkınma ekseninde yeni standartların belirlenmesi

⁹⁴ Uluslararası Standardizasyon Kurumu (ISO), (2014) (Çevrimiçi) <http://www.iso.org/iso/home.html> 12.03.2016

⁹⁵ Şeyda Akçalı, **Görme Engellilere Yönelik Tasarlanan Mekanların Erişilebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi: Görme Engelli Kütüphaneleri**, Yüksek lisans Tezi, İzmir, 2015, s. 51.

gerekmektedir. Farklı ülke ve üretim tesislerinde üretilen ürünler açısından bir standart sağlanması hem evrensel kullanım; hem de masrafların azalmasını sağlar⁹⁶.

Erişilebilirlik standartları da belli bir çerçeve içerisinde değerlendirilmesi gereken temel standartlar arasında yer almaktadır. Bu bağlamda engelli bireyler için erişilebilirlik konusu ile ilgili dünyada ve ülkemizde bir takım standartlar mevcuttur ve bu standartlara bağlı olarak düzenlemeler yapılmaktadır. Engelli bireylerin erişimi için ülkesel ve toplumsal değişkenler ekseninde bir takım farklılıklar ortaya çıkmaktadır. Her ülke için her engel grubuna uygun standartlar oluşturmak bazı durumlarda olası olmamakla birlikte; bazı engel grupları için erişilebilirlik noktasında uyulması gereken evrensel standartlara ihtiyaç vardır.

2.2.1. Dünyada Erişilebilirlik Standartları

Erişilebilirlik standartları noktasında dünyada bu alanda yapılan ilk uygulama, Amerikan Standartları Derneği tarafından 1960'lı yılların başında uygulanmıştır. Zaman içerisinde “Bedensel Engelliler Tarafından Ulaşılabilir ve Kullanılabilir Binalar Üretimi” (ANSI) isimli ilk standart yayınlanmıştır. Bu standart bedensel engelli bireyler tarafından bina erişimi bağlamında kullanılan ilk standart olması nedeniyle önem taşımaktadır. Bu standartı ön plana çıkan diğer bir noktada uzun yıllar boyunca engelsiz tasarım alanında tek kaynak olarak kullanılmasıdır. Bu erişilebilirlik standartı yasal düzenlemeler açısından da kaynak niteliği taşımaktadır ve standartın kaynaklık ettiği hukuki düzenlemeler şu şekilde sıralanabilir⁹⁷.

- Amerikalı Engelliler Kanunu Erişilebilirlik Rehberi (American Disabilities Act Accessibility Guide (ADAAG))
- Birleşik Federal Erişilebilirlik Standartları (Uniform Federal Accessibility Standards (UFAS))

⁹⁶ Ali Mülâyim, **Bedensel Özürlüler için İç mekan Tasarımı**. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne; 2009. s. 23.

⁹⁷ Hoke, J. R.; Ramsey, C. G.; **Architecturalgraphic standards** (9. Baskı). New York: John Wiley & Sons; 1994. s. 93.

- Adil Konut Kanunu (Fair Housing Act (FHA))
- 49 Eyalette Engelliler için Erişilebilirlik Düzenlemeleri

1970’li yıllara gelindiğinde kentsel ve kent içi mekânların engelli bireylere uyumlaştırılması talebi artış göstermiştir. Bu bağlamda çok sayıda yasal düzenlemede değişikliklere gidilmiştir. Bu bağlamda Amerika Birleşik Devletleri kaynaklı yapılan uygulamalara örnek olarak Vietnam Gazileri’nin erişim sorunlarını çözmek amacı ile devreye sokulan Mimari Engeller Kanunu (Architectural Barriers Act [ABA]) örnek gösterilebilir. Mimari Engeller Kanunu’nun temel özelliği devlet eli ile hizmete sokulan ve kamu finansmanında olan tüm binaların bu kanuna uygun olmasıdır⁹⁸. Erişilebilirlik Dairesi de ANSI standartları ekseninde kamu finansmanı altında olan tüm yapılar için Birleşik Federal Erişilebilirlik Standartları (UFAS)’ı devreye sokmuştur⁹⁹. UFAS kamu finansmanı altında olan tüm yeni inşa edilecek ve değiştirilecek binaların engelli bireyler için erişilebilirliğini gündeme almaktadır.

1973 yılında ise Rehabilitasyon Kanunu çerçevesinde kamu finansmanı ve devlet gözetiminde yer alan tüm aktivitelerde engellilere yönelik ayrımcı ve ötekileştirici davranışlar yasaklanmıştır. Bu bağlamda tüm uygulamaların engelli bireylerin erişimi ile uyumlu hale getirilmesi hedeflenmiştir. İlgili Kanun’un 504. Bölümünde yer alan yeni düzenlemeye göre, geçerli kaynak standart olarak UFAS gösterilmiştir. UFAS’a uygun olmayan herhangi bir mimari yapının devlet tarafından finanse edilmeyeceği bildirilmiştir. Bu bağlamda ilerleyen süreçte başka yasalar da yürürlüğe girmekle birlikte, pratikte erişilebilirlik sorunları çözülememiştir. 1990 yılında yürürlüğe giren ADA ile erişilebilirlik alanında uygulama sorunlarının ortadan kalkması hedeflenmiştir. Bu yasa çerçevesinde Amerikan Engelliler Kanunu Erişilebilirlik Kılavuzu da hazırlanarak; tarihi yapılar ve mevcut binaların erişilebilirliği ile ilgili olarak standartlar ortaya konmuştur. Tüm restorasyon ve değişim projelerinde ADA çerçevesinde yer alan erişim standartlarının uygulanması

⁹⁸ Şeyda Akçalı, a. g. e. s. 52-53.

⁹⁹ Harmon, S. K.; Kennon, K. E.; **The codes guidebook for interiors** (2.Baskı). New York: John Wiley & Sons, 2001. s. 45

zorunlu bir hale getirilmiştir. Ulaşım ve konaklama alanları açısından da yürürlüğe giren bu yasa eyalet ve yerel yönetimleri sorumlu bir konuma taşımıştır¹⁰⁰.

Amerika Birleşik Devletleri uluslararası geçerliliğe sahip erişilebilirlik standartlarının tarihsel gelişiminde önemli bir rol oynamakla birlikte; bu bağlamda diğer bir ön plana çıkan ülke olarak İngiltere görülmektedir.

Engelsiz tasarım standartlarına kaynaklık etmesi açısından Kanada'da ön plana çıkmaktadır. Kanada'nın en önemli özelliği farklı eyaletlerde engelli bireylere yönelik genel mevzuat harici uygulamalara yer vermesidir. Bu bağlamda Ontario görme engellilerin hak ve özgürlüklerini tanıyıp koruyan ilk eyalet olarak ön plana çıkmaktadır. Kılavuz köpeklerle kamuya açık alanlarda serbest dolaşım hakkı tanınması açısından Kanada önemlidir. 1986 yılında Çalışma Eşitliği noktasında bir kanun çıkartan Kanada, engellilere yönelik ötekileştirici faaliyetleri ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Bu bağlamda diğer bir uygulama da Kanada Engelliler Konseyi ile birlikte yürütülen Ulusal Ulaşım Ağı'nın engelli bireylere uygun hale getirilmesi çalışmasıdır¹⁰¹.

Ontario Bina Kuralları (Ontario Building Code [OBC]) tarafından ortaya konan engelsiz bina tasarım kriterleri 1975 yılından beri ülkede uygulanmıştır. Kamusal Alanların Tasarımı Standardı (The Design of Public Spaces Standard [DOPS]) genel olarak yaya yolları ve geçit gibi açık alanları düzenlerken; bina kuralları ise iç mekânı düzene sokmaktadır.

Bu standartın düzenlediği kriterler şu şekilde sıralanabilir:

- Erişilebilir binalar
- Yatay dolaşım bölgeleri
- Rampalar
- Bina giriş ve çıkışları
- Binaların çevresindeki alan ve unsurlar

¹⁰⁰ Hoke, J. R.; Ramsey, a. g. e. s. 93.

¹⁰¹ Şeyda Akçalı, a. g. e. s. 55.

Kanada’da erişilebilirlik noktasında çok sayıda standart mevcut olup; bu standartların bir karmaşa yaratması sonucunda ulusal bazda geçerliliği olan Entegre Erişilebilirlik Standartları Düzenlemesi (Integrated Accessibility Standards Regulation) yürürlüğe konmuştur. Bu hukuksal düzenleme ile birbiri ile bağlantılı olarak çok sayıda kanun uygulanmaya ve aralarındaki ilişkiler net bir hale getirilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda yeni yapılacak binalar için izlenmesi gereken standartlar belirlenmiş ve mevcut binalarda takip edilmesi gereken standartlar tespit edilmiştir. Bazı noktaların birbiri ile kesişimi nedeni ile standart ve kurallara uyum zorunluluğu getirilmiştir¹⁰².

Tablo 8: Kanada Erişilebilirlik Standartları

"Engelli Kanadalılar için Erişilebilirlik Kanunu" Uyum Alanı	Müşteri Hizmetleri	Bilgilendirme	İstihdam	Ulaşım	Açık Alan	Bina
Mevzuat Mekanizması	Erişilebilirlik Standartları	Entegre Erişilebilirlik Düzenlemesi	Standartları	Kamusal Alan Tasarımı	Ontario Bina Kuralları	

Kaynak: (Akçalı, Şeyda: Görme Engellilere Yönelik Tasarlanan Mekanların Erişilebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi: örne Engelli Kütüphaneleri, Yüksek lisans Tezi, İzmir, 2015, s. 56)

2.2.2. Türkiye’de Erişilebilirlik Standartları

Türkiye’de erişilebilirlik ile ilgili yasal mevzuat temeli bu bağlamda hazırlanan standartlardan almaktadır; Türkiye’de her türlü madde ya da ürün ile ilgili

¹⁰² Ontario (2014).“A guide to the integrated accessibility standards regulation”. (Çerimiçi) <http://www.mcass.gov.on.ca/documents/en/mcass/accessibility/CombinedEnglishDocumentsIASR-02%20FINAL-s.pdf>26.03. 2016

olarak hizmet standartları ve ürün standartları Türk Standartları Enstitüsü (TSE) tarafından hazırlanmaktadır. TSE'nin çalışmaları gözetim ve muayne, belgelendirme, laboratuvar, araştırma-geliştirme, veri dökümantasyonu gibi değişkenlerden meydana gelmektedir. Erişilebilirlik standartları da bina içi ya da dışı olsun; TSE tarafından düzenlenmektedir. Bu bağlamda ortaya konan ilk standart 1991 yılında "Engelli insanların ikamet edeceği binaların düzenlenmesi kuralları" ismini taşımaktadır ve TSE tarafından ortaya konmuştur. Bu bağlamda ortaya konan kurallar içerisinde; tekerlekli sandalye manevra alanları belirlenmiş olup; bina bölümleri, tesisat, giriş, alarm gibi konularda uyulması gereken düzenlemelerde bu standart içerisinde ele alınmıştır. TSE çok sayıda konuda değişken standartlara sahip olduğu için engellilerin erişimi ile ilgili olarak TS 12576, TS 12460 ve TS-9111 standartlarını engelliler için ortaya koymuştur¹⁰³.

¹⁰³ TSE; S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**, 2014.

Tablo 9: Türkiye’de Geçerli Erişilebilirlik Standartları

TS 9111	Engelliler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Bireyler için Binalarda Ulaşılabilirlik Gereksinimleri
TS EN 81-70	Asansörler - Yapım ve Montaj için Kurallar ve Güvenlik Önlemleri, - Yolcu ve Yük Asansörleri için Standartlar, -Bölüm 70: Engelliler Dâhil Tüm Yolcu Asansörleri için Erişilebilirlik
TS 12576	Şehir içi Yollar- Tüm Engel Türleri için Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları
TS ISO 9386-1	Bedensel Engelliler için Güç Tahrikli Kaldırma Platformları - Emniyet, Boyutlar ve İşlevsel Çalışma Bağlamında Kurallar - Bölüm 1: Düşey Kaldırma Platformları
TS ISO 9386-2	Bedensel Engelliler için Güç Tahrikli Kaldırma Platformları - Emniyet, Boyutlar ve İşlevsel Çalışma Bağlamında Kurallar- Bölüm 2: Oturan Kullanıcılar, Ayakta Duran Kullanıcılar ve Tekerlekli Sandalye Kullanıcıları için eğik düzlemde Hareket Eden Merdiven Tipi Asansörler

Kaynak: (Akçalı, Şeyda: Görme Engellilere Yönelik Tasarlanan Mekanların Erişilebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi: örme Engelli Kütüphaneleri, Yüksek lisans Tezi, İzmir, 2015, s. 57-58-)

Erişilebilirlik standartları ülkemizdeki hukuksal düzenlemelere de kaynaklık etmektedir. TSE tarafından ortaya konan farklı standartlar temelde ülke şartları, engelli bireylerin can ve mal sağlığı, kalite ve çevre gibi değişkenleri temele almaktadır. Uluslararası alanda gelişmiş ülkelerin standartlarını ve özürllülerle ilgili teknik mevzuatı temel olarak ortaya konan bu standartların Tablo 7’de görüldüğü üzere farklı değişkenleri kapsadığı görülmektedir. Öncelikli olarak TS 9111 engelli ve hareket sorunu olan bireyler için ulaşım sorunları ve ulaşım standartları üzerine temellenmektedir. Buna karşın, TS EN 81-70 asansörler ve engelli asansörlerinde uyulması gereken standartları ortaya koymaktadır. Şehir içi yollar ve erişimi engelli bireyler açısından düzenleyen standart ise TS 12576’dır. TS ISO 9386-1 ve TS ISO 9386-2 ise iki bölüm halinde düşey kaldırma platformları ve merdiven tipi asansörlerle ilgili teknik standartları ortaya koymaktadır.

2.2.3. AB Erişilebilirlik Standartları

Erişilebilirliği geniş bir çerçevede kavramsallaştıran ilk sözleşme Birleşmiş Milletler Engelli Hakları sözleşmesidir¹⁰⁴. Sözleşme erişilebilirlik bağlamında engellilerin kamusal alanda yer almaları ve hizmetlerden yararlanmaları noktasında erişilebilirliği bina ve kurum çerçevesinde ayrıntılı olarak düzenlemiştir¹⁰⁵. Sözleşmenin düşünce ve ifade özgürlüğünü kapsayan bir bölümü olmakta olup; iletişim kanalları açısından devletin bir takım yükümlülükleri bulunmaktadır. Devlet genel hatları ile engelli bireylerin düşünce ifade özgürlüklerini kullanabilecekleri bütün iletişim kanallarını sağlamakla yükümlüdür¹⁰⁶. Ayrıca eğitim ve sağlık açısından da devlet engelli bireylere eşit şartlar sağlama yükümlülüğüne sahiptir¹⁰⁷.

Engelli hakları sözleşmesi erişim kanalları açısından önem taşımakta olup; devletlere, yerel ve uluslararası topluma bu bağlamda yükümlülük ve sorumluluklar sağlamaktadır. Temelde engellilerin erişilebilirliğini tüm engel grupları açısından sağlamayı hedefleyen bu sözleşme; bu konudaki sorumluluğu kamu sektörü ile sınırlandırmayarak özel sektörü de sorumlu tutmuştur. Sözleşmeye taraf olan devletler, kamu hizmetleri sağlayan özel sektörü de erişilebilirlik içerisine dâhil etmiş olup; özel önlemlerle evrensel tasarımı teşvik etmektedir. Hakları koruma yükümlülüğü dâhilinde devlet, üçüncü kişiler ya da özel kurumlar açısından da hak ihlallerini önlemekle yükümlüdür. Liberal ekonomik politikalarla ilintili olarak sağlık ve sosyal hizmetlerin özelleştirildiği durumlarda bile, engelli haklarının korunması hem kamunun hem de kamu harici kurumların yükümlülüğündedir (Committee on Economic, Social and Cultural Rights, 2010). Birleşmiş Milletler Engelliler Sözleşmesi engelli bireylerin yeni haklara sahip olmasını değil; mevcut haklarını

¹⁰⁴ UN.2011(Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 26.03.2016

¹⁰⁵ UN. 2011. (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 2016. m. 9. 26.03. 2016

¹⁰⁶ UN. 2011. (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> m.3, m.9, m.13, m.21 26.03. 2016

¹⁰⁷ UN. 2011. (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> m.24-b, m.25 26.03. 2016)

etkili bir biçimde kullanmasını hedeflemekte olup; AB erişilebilirlik standartları açısından da temel oluşturmaktadır.

Avrupa Konseyi tarafından kabul edilen İnsan Hakları Sözleşmesi ve Gözden Geçirilmiş Avrupa Sosyal Şartı temel insan haklarını gözetmekte olup; bu belgelerde engellilerin erişilebilirliği kapsamında bir madde yer almamaktadır. Ancak, İnsan Hakları Avrupa Komisyonu ve İnsan Hakları Avrupa Mahkemesi (İHAM) ve Avrupa Sosyal Haklar Komitesi kararlarında erişilebilirlik kavramı ele alınmıştır. Ayrıca Avrupa Konseyi organları arasında yer alan Başkanlar Komitesi ve Parlementer Kurulu engelli hakları ve erişilebilirlik bağlamında çalışmalar gerçekleştirmektedir¹⁰⁸.

Bu bağlamda Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı 2006 – 2015: “Avrupa’da Engelli Bireylerin Yaşam Kalitesinin Yükseltilmesi” adını taşımakta olup; engelli bireylerin erişilebilirlik standartları ile ilintili olarak 15 temel alan belirlenmiştir. Bu eylem alanları engelli bireylerin toplumsal yaşama aktif bir biçimde katılımı ve iletişimi çerçevesinde temellenmiş olup; 3. Eylem alanı olarak belirlenen çerçeve içerisinde bilgilendirme ve iletişim hizmetlerine tam erişim yer almaktadır. 4. Eylem alanı içerisinde ise temel bir hak olarak eğitime eşit erişim vurgulanmıştır. 6. Eylem alanı dâhilinde ise istihdama erişimde eşitlik ve engelli bireylerin iş hayatına dâhil edilmesi önemli bir yer tutmaktadır. 7. Eylem alanı ise her seviye ve her engel grubu içerisinde yer alan bireylerin bağımsız bir biçimde hayatlarını sürdürebileceği bir ulaşım planlamasını içermektedir¹⁰⁹. (Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı 2006 – 2015: “Avrupa’da Engelli Bireylerin Yaşam Kalitesinin Yükseltilmesi,2006). Avrupa Konseyi erişilebilirlik standartının değerlendirilmesine yönelik olarak; 30-31 Mayıs 2011’de Odessa’da bir konferans

¹⁰⁸ Selda Çağlar, Right of Accessibility for Persons with Disabilities and Accessibility in Turkey, *AÜHFD*, 61 (2), 2012. s. 549.

¹⁰⁹ Avrupa Konseyi Engelliler Eylem Planı 2006 – 2015: “Avrupa’da Engelli Bireylerin Yaşam Kalitesinin Yükseltilmesi, 2006.

düzenlemiş olup üyeler arası deneyim-bilgi paylaşımı ve tartışma ortamı yaratmıştır¹¹⁰.

Avrupa Konseyi temel organlarından biri olarak İnsan Hakları Avrupa Mahkemesi (İHAM) kararları da ele alınabilir. Mahkemenin kararlarında genel hatları ile hak ve hizmet erişimini; eşitlik ve ayrımcılık bazlıolarakta değerlendirdiği kararların sayısı azdır. Engelli erişimi ile ilintili olarak ele alınabilien tek örnek Botta v. İtalya (1992) kararıdır. 1992 yılında İnsan Hakları Avrupa Komisyonuna yapılan bir başvuruda engelli bireylerin sahile ulaşması için gereken imkânları sağlamayan işletmecinin sağlıklı ve engelli vatandaşlar arasında ayrımcılık yaptığı öne sürülmüştür. Komisyon özel yaşama saygı hakkı”nı koruyan 8. maddesi ve ayrımcılık yasağını düzenleyen 14. maddesi uyarınca yaptığı değerlendirmeler uyarıncabaşvuruyu ‘kabul edilemez’ bulmuştur. Komisyonun engelli bireylerin plaj için erişilebilirlik çerçevesinde değerlendirilebilecek rampa, tuvalet vs. teçhizatların bulunmamasını özel hayatın ihlali çerçevesinde değerlendirmemesinin temel nedenleri sosyal alan, özel alan ve kamusal alan arasındaki sınırı çizmenin zorluğundan kaynaklanmaktadır. İtirazla ilgili olarak; komisyon söz konusu devletlerin sosyal politikalarını değerlendirme konusunda yetkili mercii olmadıkları üzerine temellenmiş olup; özel yaşam konusunu da kişinin hayatına doğrudan yapılacak müdahalelerle bağlantılandırmıştır. İHAM bu itiraza yönelik olarak özel yaşama saygı hakkının; İtalyan Devletleri’nin yükümlülüğünde plaj erişimi ekseninde genişletilemeyeceği yönünde bir karar almıştır¹¹¹.

Avrupa Birliği’ne bağlı olarak faaliyet gösteren Ekonomik, Sosyal ve Kültürel Haklar Komitesi 5 No’lu Genel Yorum’unda, BM tarafından imzalanan Engelli Kişilerin Fırsat Eşitliği Hakkında Standart Kurallarisimli sözleşmeye istinaden; engellilerin eğitim sistemi içerisinde en iyi eğitimi almaları gerektiğine

¹¹⁰ Council of Europe Committee of Ministers, ResolutionResAP(2001)3, towards full citizenship of persons with disabilities through inclusive new technologies (Adopted by the Committee of Ministers on 24 October 2001 at the 770th meeting of the Ministers' Deputies

¹¹¹ Case of Botta v. Italy (1996), (153/1996/772/973), Judgment Strasbourg 24 February 1998, para.27-35 (Çevrimiçi) http://www.coe.int/t/cm/home_en.asp 10.03. 2016

vurgu yapmıştır¹¹². Engelli çocuklara yönelik olarak Çocuk Hakları Komitesi'nin 2006 yılında açıkladığı 9 No'lu genel yorum ise kapsayıcı değerler, prensip ve uygulamalar noktasında eğitimde erişilebilirlik ve eşitliğe vurgu yapılmıştır. Komite engel gruplarında yer alan tüm çocukların şimdiki zaman ve gelecekte kapsayıcı bir eğitim alması gerektiğini vurgulayarak; engelli ve diğer özel ihtiyaçları olan tüm çocukların ihtiyaçlarının giderilmesinin gerekliliğini; ancak sistem içi bir dengeyi vurgulamıştır¹¹³. AB standartları çerçevesinde eğitime erişilebilirlik mümkün olduğu kadar tüm çocukların birlikte eğitim almasını ve ayrıştırılmamasını hedeflemektedir. Avrupa Birliği Bünyesinde Engelli Bireyler için alınan kararlar ve eylem planları aşağıda sıralanmıştır¹¹⁴.

- 12 Mayıs 2000, Sonuç Tebliği:Engelliler için engelsiz Avrupa
- 30 Ekim 2003, Sonuç Tebliği:Engellilere Yönelik Fırsat Eşitliği: Avrupa Eylem Planı
- 27 Kasım 2000, Konsey Kararı: Ayrımcılığa karşı topluluk eylem planı oluşturulması (2001-2006)
- 27 Kasım 2000, Konsey Direktifi: İstihdamda ve işte eşit muamele konusunda genel çerçeve (2000/78 EC)Avrupa Birliği Temel Haklar Belgesi (2000/C 364/01)
- 15 Haziran 2003, Konsey İlke Kararı:Engelli bireylerin istihdamının ve toplumsal bütünleşmelerinin teşvik edilmesi (2003/C 175/01)
- 6 Mayıs 2003, Konsey İlke Kararı:Engelli bireylere yönelik kültürel etkinlikler ve bu etkinliklere ulaşılabilirlik (2003/C 134/05)
- 5 Mayıs 2003, Konsey İlke Kararı:Engelli öğrencilere eğitim ve mesleki eğitimde fırsat eşitliği sağlanması (2003/C 134/04)

¹¹² UN.(1994) (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 26.03.2016

¹¹³ Miles, S. & Singal, N. (2008), The Education for All and Inclusive Education Debate: Conflict, contradiction or opportunity?”, Revised for publication in International Journal of Inclusive Education, s.14-15. (Çevrimiçi) <http://www.educ.cam.ac.uk/people/staff/singal/-12> 04.03.2016

¹¹⁴ Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü, (2016) (Çevrimiçi) <http://eyh.aile.gov.tr/sikca-sorulan-sorular/erisi%CC%87lebi%CC%87li%CC%87rli%CC%87k> 09. 03. 2016

- 17 Haziran 1999, Konsey İlke Kararı:Engelli kişilere istihdamda fırsat eşitliği sağlanması (1999/C 186/02)
- 4 Haziran 1998, Konsey Tavsiye Kararı:Engelliler için park kartı verilmesi (1998/376/EC)
- 20 Aralık 1996, Konsey İlke Kararı:Engelli bireylere tanınacak fırsat eşitliği (97/C/12/01)
- 31 Mayıs 1990, Konsey İlke Kararı Engelli çocuklar ve gençlerin genel öğretim sistemine katılımı (90/C 162/02)
- 11 Aralık 2013,Tavsiye KararıEngelli bireylerin kültür, spor, turizm ve boş zaman etkinliklerine tam, eşit ve etkin katılımının sağlanması üzerine Üye Devletlere yönelik CM/Rec(2013)3 sayılı Tavsiye Kararı

Avrupa Konseyi 2003 yılını Engelliler yılı olarak belirlemiş olup; engelliler yılı süresince bilinç düzeyinin güçlendirilmesi hedeflenmiştir. Avrupa Birliği üye ülkelerde bilinç düzeyini yükseltme ve erişilebilirlik standartlarını yükseltmeyi hedeflemiştir Tüm engellilere ilişkin olarak erişilebilirlik bağlamında ele alınan bu uygulama ile engellilerin haklarını ve bilinç düzeylerini yükseltmek, Avrupa Birliği bünyesinde yaşayan engellilere fırsat eşitliği sağlamak, Avrupa’da yerel olarak gerçekleştirilen olumlu uygulamaların genele taşınmasını sağlamak, tüm paydaş gruplar arasında olumlu bir etkileşim sağlamak, engellilerin özellikleri ve değişik engellilik türleri ile ilgili bilinç yaratmak, eşit öğrenim hakkı ve imkanının engelli bireylere sağlanmasına destek olmak ve istihdam konusunda yaşanan olumsuzlukları ortadan kaldırmak unsurları hedeflenmiştir¹¹⁵.

Avrupa Engelliler yılı bağlamında da çok çeşitli faaliyetler gerçekleştirilmiş olup; faaliyetlerin sonuçları 5-7 Aralık 2003 tarihinde İtalya’nın dönem başkanlığında İtalya’da düzenlenen bir konferansta ele alınmıştır. Hakların kullanımı ve erişilebilirlik ile ilgili olarak siyasetçiler, engelliler, uzmanlar, medya, mensupları ve akademisyenlerden oluşan 500 kişilik bir grup bir araya gelerek; engellilik yılı sonuçlarını değerlendirmiştir. Konferans, Engellilik konusunu Avrupa Birliği

¹¹⁵ UN. (2011), (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 26.03. 2016

gündemine taşımak ve erişilebilirlik sorununu çözecek standartların hayata geçirilmesi açısından oldukça önemlidir¹¹⁶.

Fiziksel erişilebilirlik standartları açısından Avrupa Kentsel Şartı kentlerdeki engelliler ve sosyal açıdan dezavantajlı grupları da içermekte olup; ilkelerin içerisinde kentlerin herkesin erişebileceği şekilde tasarlanması gelmektedir. Avrupa Sosyal Şartı konut, kamusal alan ve iş yerlerinin engelli erişimine uygun tasarlanmasını ve ulaşımın tüm engel gruplarına uygun bir yapıda olması gerektiğini ön görmektedir. Sosyal politikalar bağlamında ise engelli ve dezavantajlı gruplara yönelik politikaların korumacı değil bütünleştirici olması ve sivil toplum dayanışması konuları önem kazanmaktadır¹¹⁷.

Birleşik Krallık'da engelli erişilebilirliğine yönelik ilk hukuksal çalışma 1995 yılında Engelli Ayrımcılık Kanunu (Disability Discrimination Act) ile başlamıştır. Bu düzenleme, engellilerin herhangi bir alanda karşılaştıkları her türlü ayrımcılığı ortadan kaldırmayı hedeflemektedir. Ulaşım ve erişimden; eğitim hizmetlerine kadar çok sayıda değişken bu yasa çerçevesinde ele alınmıştır¹¹⁸. İngiltere'de İngiliz Standartları Enstitüsü (British Standards Institute [BSI]) tarafından ortaya konan ilk standart olan BS 8300, "Engellilerin İhtiyaçlarını Karşılamanın Bina Tasarım Yaklaşımı Uygulama Kuralları"na temel teşkil etmiştir¹¹⁹. İngiltere'de 2001 yılında ise Özel Eğitim İhtiyaçları ve Engellilik Kanunu (Special Educational Needs and Disability Act 2001) yürürlüğe girmiş olup eğitim alanlarının engelliler için düzenlenmesi konusu gündeme gelmiştir. 2002 yılında ise Özel

¹¹⁶ EU (2003-b). *Travel Guide for Tourists With Disabilities- United Kingdom*. Brussels: European Union

¹¹⁷ Avrupa Sosyal Şartı (1996) (Çevrimiçi) <https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/sosyalsart.pdf> 10.03. 2016

¹¹⁸ Ulusal Arşiv (2004). The disability discrimination codes of practice (Employment and occupation, and trade organisations and qualifications bodies) Appointed day order 2004. (Çevrimiçi) <http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2004/2302/made> 22.03. 2016)

¹¹⁹ British Standards Publishes Code Of Practice on Accessible Buildings. (BSI), 10 Mart 2009. (Çevrimiçi) <http://www.bsigroup.com/en-GB/about-bsi/media-centre/press-releases/2009/3/BSI-British-Standards-publishes-Code-of-Practice-on-Accessible-Buildings/#.V3oqLLiLTiU> 18.04.2016

Taşıma Araçları Kanunu olarak tanımlanan (Private Hire Vehicles Act 2002) ile taşıma konusunda erişilebilirlik standartlarının çerçevesi çizilmeye çalışılmıştır.

İngiltere’de konut dışındaki binaların erişime uygunluğu ile ilgili olarak 2004 senesinde "Binaların Kullanımı ve Binalara Erişim" temelli "Onaylı Belge M" (Approved Document M) alınması zorunlu tutulmuştur. Tüm binalara erişim zorunluluğu getiren bu belge ile BS 8300:2001 erişilebilirlik standartları maksimum düzeyde ön plana çıkarılmıştır¹²⁰.

Almanya 2000’li yılların başından beri “BarrierFree Germany” programını yürütmekte olup; turizm açısından bu program içerisinde parklar, müzeler ve sportif aktivitelerin yapılacağı alanlar yer almaktadır. Almanya’nın herkes için erişilebilirlik programı dâhilinde çalışmaları dâhilinde Berlin 2012 yılında Avrupa Birliği komisyonu tarafından “Avrupa’nın en erişilebilir” kenti ünvanını kazanmıştır. Tekerlekli sandalye kullanıcılarından görme engellilere, işitme engellilerden hareket kabiliyeti sınırları olan bireylere kadar çok sayıda birey kolayca turizm alanlarına erişebilmektedir. Almanya’da oteller ve kentsel tasarım açısından erişilebilir coğrafi alanlar şu şekilde sıralanabilir¹²¹.

- Berlin
- Güney Almanya
- Kuzey Almanya
- Düsseldorf
- Frankfurt am Main
- Brandenburg
- Saksonya
- Aşağı Saksonya
- Rheinland

¹²⁰ Lucarelli,M.(2007). PartM:Accessstatements. (Çevrimiçi)
<http://www.thenbs.com/topics/Regulations/articles/partMAccessStatements.asp> 10.03. 2016

¹²¹ German Travel, 2016 (Çevrimiçi)
<http://www.germany.travel/en/ms/barrier-free-germany/start/barrier-free-germany.html> 12.03. 2016

Fransa’da ise erişilebilirlik yasalarla korunma altına alınmış olup; kamuya açık özellikte olan her bina, ulaşım aracı ya da alan engelliler tarafından erişilebilir olmakla yükümlüdür. Bu alandaki çalışmalarını 2005 yılından itibaren Fransa hükümeti hız vermesine rağmen, binaların bir kısmı hala erişilebilir özellikte değildir. Otobüs sistemleri ve kaldırımlar özellikle bedensel engelli bireyler için erişim sorunu yaratmakla birlikte, metro engelli erişimi için uyumludur. Tramvay ve otobüslerin bir kısmında engelli bireyler için yükseltici platformlara sahip olup; görme ve işitme engelliler için de uygulamalar mevcuttur¹²².

İspanya’da bedensel engelli bireyler için erişilebilirlik uygulamaları incelendiğinde, otel, pansiyon vb. Yerlerin yüzde otuzluk bir kısmının bedensel engelli bireylerin erişimine uygun olduğu görülmüştür. İspanya otellerle ve iç mekân tasarımları ile olarak Avrupa Birliği standartlarını benimsemiş olup; bu alandaki çalışmaları devam etmektedir. İspanya’da özellikle Barcelona ve Madrid gibi büyük kentlerde müzelerde ve kentsel alanlarda engelli erişilebilirliği çalışmaları devam etmekte olup; erişilebilirlik ile bağlantılı olarak metro, tramvay ve teleferik ağlarında çalışmalar bulunmaktadır¹²³.

İtalya’da “accessible Italy” hareketi olarak bilinen hareket 1995 yılından beri engelli bireylere turizm imkânları sunmakta olup; İtalyan hükümetinin yasaları da engellilerin turizm erişebilirliğini desteklemektedir. Florance ve Roma’daki önemli tarihi yapıtlar bu bağlamda erişime açık bir biçimde düzenlenmiş olup; konaklama tesis sayısı da arttırılmaya çalışılmaktadır¹²⁴.

İsveç ise engelliler için erişilebilir mekanlar, hoteller ve restoranlar açısından ilk sırada gelen ülkeler arasındadır. Stockholm engelli erişilebilirliğine en uygun kentler arasında yer alıp; internet üzerinde güney, kuzey ve merkez İsveç’te erişilebilir otellerin ve restoranların haritasına ulaşılabilir. Özellikle İsveç

¹²² Disability Access In France,

(Çevrimiçi) <http://www.countryreports.org/travel/france/accessibility.htm>, 12.03.2016

¹²³ Spain, (2016) (Çevrimiçi) (http://www.spain.info/en_GB/informacion-practica/turismoaccesible/guias/Monumentos_Museos_Accesibles.pdf, 12.03.2016

¹²⁴ Accessible Italy, 2016 (Çevrimiçi) <http://www.accessibleitaly.com>, 12.03.2016

demiryolları ve raylı sistemi bedensel engelli bireylerin seyahat aracına izin verecek bir yapıda dizayn edilmiştir¹²⁵.



¹²⁵ Sweeden Disabled Travellers, (Çevrimiçi) (2016) <http://www.visitsweden.com/sweden/Sweden-Facts/How-you-do-things-in-Sweden/Disabled-travellers/> 12.03. 2016

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İSTANBUL İLİ ÖRNEĞİNDE OTEL İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARINA UYGUNLUĞUNUN KARŞILAŞTIRMALI ANALİZİ

Çalışmanın bu bölümünde otel işletmelerinde AB erişilebilirlik standartlarına uygunluk ekseninde karşılaştırmalı bir analiz gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda, engelli turizmi, sağlık turizmi ve kültür turizminin bir arada uygulanabileceği bir il olarak İstanbul tercih edilmiş olup; otel işletmelerine yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Bu araştırmanın amacı İstanbul’ daki otel işletmelerinin AB erişilebilirlik standartlarına uygunluğunu tespit etmek, otel işletmecilerinin turizm pazarında büyük bir öneme sahip olan engelli turizminin ne kadar bilincinde olduklarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Engelli bireylere yönelik yapılan bu ankette engellilerin aldıkları hizmeti ve kaldıkları otellerdeki memnuniyetlerini ölçmeye çalışılmıştır. Engellilere yönelik olarak otel işletmelerinin AB standartlarına uygunluğunu belirlemek amacı ile İstanbul ili özelinde gerçekleştirilen bu çalışma fiziksel erişim kriterleri ve AB standartları çerçevesinde İstanbul ilinde yer alan otellerin erişilebilirliğini belirlemeyi hedeflemektedir.

4.1. Otel İşletmecilerine Yönelik Yapılan Anket Çalışmalarına Ait Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde otel yöneticileri, otellerin halkla ilişkiler bölümündeki görevliler ve otel çalışanları yani otel işletmecilerine yönelik yapılan anket formlarının verileri istatistik paket programına girildi ve değerlendirildi.

“AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen sorulara ait frekans (f) ve yüzde (%) bulgularına ait bilgiler **Tablo 10**’da (Bk. Ek-1) verilmiştir. Buna göre; Anket gerçekleştirilen tesislerin %40’ı 3 yıldızlı, %40’ı 4 yıldızlı, %20’si ise 5 yıldızlıdır. Üç yıldızlı otellerde AB standartları kapsamında bu düzenlemeleri yapma zorunluluğu olmamasına rağmen engelli bireylerin gelir

durumları dikkate alındığında bu tip otellerin bu konuda düzenlemeler yapmalarına ihtiyaç duyulmaktadır.

Tablo 11'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %51'i çalıştıkları otellerde engellilerin toplumsal yaşama tam ve eşit olarak katılabilmelerinin mümkün olduğunu düşünmekte iken, %49'u ise engellilerin toplumsal yaşama tam ve eşit olarak katılabilmelerinin mümkün olmadığını düşünmektedir. Yani yapılan düzenlemelere rağmen engelli bireylerin toplumsal yaşama katılmakta kısıtlandıkları görülmektedir. Özellikle yıldızı düşük olan otellerde fiziki erişilebilirlik noktasında eksiklikler gözlenmektedir.

Tablo 12'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %50'si yapılı çevrenin engelsiz hale getirilmesi amacıyla gerekli düzenlemelerin olduğunu düşünmekte iken, %50'si ise yapılı çevrenin engelsiz hale getirilmesi amacıyla gerekli düzenlemelerin olmadığını düşünmektedir. Engelli bireylere yönelik fiziksel çevrenin düzenlenmesi yönünde çalışmalar olsada çok ciddi eksikliklerin olduğunu söyleyebiliriz. İstanbul ilinde bulunan otel işletmecileri ile gerçekleştirilen bu ankette, işletmecilerin yarısı gerekli düzenlenmenin olmadığını savunmaktadır. Özellikle çok eski ve tarihi yapısı olan İstanbul ilindeki otellerin yapısına müdahale edilmesi, yeniden bu standartlara göre tadilat edilip düzenlenmesi yapılarından dolayı çok güçtür.

Tablo 13'e göre (Bk. Ek-1) yöneticilerin %36'sı daha önce Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından AB erişilebilirlik konusunda bilgi ve bilinç düzeyini artırmak ve standartların uygulamaya dönüşmesini sağlamak amacıyla tesisiniz yöneticilerine/teknik personele bilgilendirme yapıldığını belirtirken, %64'ü is böyle bir bilgilendirmenin yapılmadığını belirtmiştir. Otel işletmelerinine yönelik yeterince denetleme ve bilgilendirme yapılmadığı ve işletmecilerin AB erişilebilirlik standartlarının bilincinde olmadıkları ortaya konmuştur. Otellerin bu standartlar dahilinde denetlenmemesi bu konuda atılan adımların, yapılan düzenlenmelerin başarısızlıkla sonuçlanmasına neden olmaktadır.

Tablo 14'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %39'u park alanların engelliler için açıkça belirtildiğine katılmazken %23'ü katılmaktadır. Buna göre; yöneticilerin büyük çoğunluğu tesislerindeki park alanları düzenlemesinin engelliler için yetersiz

olduğunu düşünmektedir. İstanbul'daki otellerin çoğunluğunda park alanları düzenlenmesi bulunmamaktadır. Bunun en önemli nedeni çarpık kentleşme sonucu yeterli alanların bulunmamasıdır.

Tablo 15'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %31'i otellerde gerekli yerlerde basamaklarda alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmasına katılırken %26'sı katılmamaktadır. İşletmecilerin %24'ü kesinlikle katılmazken, %15'i ise kesinlikle katılmaktadır. Buna göre; otellerde engelliler için hazırlanması gereken rampa ve korkuluk düzenlemelerinin yetersiz olduğunu söyleyebiliriz. AB erişilebilirlik standartları kapsamında otellerde ciddi eksikliklerin olduğunu ve bu konuda ciddi adımların atılması gerektiğini söylemek mümkündür.

Tablo 16'ya göre (Bk. Ek-1) işletmecilerinin %30'u otellerde kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanmasının kolay veya otomatik olduğuna katılmazken %33'ü katılmaktadır. Buna göre; otellerin içerisinde genel olarak engellilerin kapı kollarına ulaşımı, kapıların açılması-kapanması yeterince kolaydır.

Tablo 17'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %26'sı otellerde net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelaların bulunmasına katılmazken %28'i katılmaktadır. Bunların %22'si kesinlikle katılmazken %8'i ise kesinlikle katılmaktadır. Buna göre; otellere genel olarak baktığımızda net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelaların bulunmadığını söyleyebiliriz.

Tablo 18'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %15'i otel kapılarının geniş ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşlukların bulunduğuna katılmazken %43'ü katılmaktadır. Buna göre; otellere genel olarak bakıldığında kapıların geniş olduğunu, koridor ve yemek masaları arasında engellilerin de geçmesine elverişli boşlukların bulunduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 19'a göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %33'ü otellerde asansörlerin yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıların bulunduğuna katılmazken, %21'i katılmaktadır. Buna göre; otellerin asansörlerinin yeterli genişlikte olmadığını, dokunmatik düğmeleri ile görsel ve sesli kat uyarılarının bulunmadığını ve bu konuda önemli eksikliklerin olduğunu

söyleyebiliriz. Asansörlerin düzenlenmesi yapılırken bütün engelli gurupları göz önünde bulundurularak kullanıma sunulması gerekmektedir. Bu konuda ciddi eksikliklerin olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 20'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %13'ü otellerde büfe yüksekliğinin 85-90 cm olduğuna katılmazken %30'u katılmaktadır. İşletmecilerin %39'u kararsızdır. Buna göre; işletmecilerin AB erişilebilirlik standartları konusunda yeterlidüzeyde donanımına sahip olmadıkları söylenebilir. Tesislerin genelinde baktığımızda büfe yüksekliklerinin engellilerinde rahatça kullanması için yeterli olmadığını söyleyebiliriz. Bazı otellerde uygun yükseklikte büfeler olmasına rağmen AB erişebilirlik kapsamında incelendiğinde sonuçların yetersiz olduğu görülmektedir.

Tablo 21'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %19'u otellerdefincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygun olduğuna katılmazken %40'ı katılmaktadır. Buna göre; fincan ve bardakların tekerlekli sandalye erişimine uygunluğu konusunda AB erişebilirlik standartlarına diğer maddelere oranla daha yakın olduğu görülmektedir. Ancak yine de otellerin geneline bakıldığında erişime uygun olmadığını söyleyebiliriz.

Tablo 22'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %20'si otellerde tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunduğuna katılmazken %35'i katılmaktadır. İşletmecilerin %27'si kesinlikle katılmazken %16'sı kesinlikle katılmaktadır. Buna göre; çalışmaya dâhil edilen otellerin yaklaşık olarak yarısında bu konuda AB erişebilirlik standartlarının altında kaldığı söyleyebiliriz. AB erişilebilirlik standartları kapsamında otellerin içindeki yaşam alanları engelli bireyler tarafından rahatça kullanılabilme durumundadır.

Tablo 23'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %22'si otellerdebasamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunduğuna katılmazken %33'ü katılmaktadır. İşletmecilerin%27'si kesinlikle katılmazken, %12'si ise kesinlikle katılmaktadır. Buna göre; çalışmaya dâhil edilen otellerin yarısından fazlasında basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmamaktadır.

Tablo 24'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %38'i otellerde sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunduğuna katılmazken %11'i katılmaktadır. Buna göre; çalışmaya dâhil edilen otellerin sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulundurma konusunda büyük oranda yetersiz kaldığı görülmektedir. Özellikle fiziksel engelli bireyler için ayarlanabilir yatak olmaması yaşam alanlarını kısıtlamaktadır.

Tablo 25'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %17'si otellerde yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunduğuna katılmazken %52'si katılmaktadır. Buna göre; yatak odalarında, yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunduğu görülmektedir.

Tablo 26'ya göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %28'i otellerde gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olduğuna katılmazken %45'i katılmaktadır. Buna göre; genel olarak otellerdeki gardırop rafları, elektrik prizleri ve masaların tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 27'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %3'ü otellerde parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma olduğuna katılmazken %65'i katılmaktadır. Buna göre; genel olarak çalışmaya dâhil edilen otellerin parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatmaya sahip olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 28'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %26'sı otellerde cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlendiğine katılmazken %32'si katılmaktadır. İşletmecilerin %14'ü kesinlikle katılmazken %5'i kesinlikle katılmaktadır. Buna göre; genel olarak otellerin cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmek konusunda yetersiz olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 29'a göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %16'sı otellerde kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizatın mevcut olduğuna katılmazken %58'i katılmaktadır. Buna göre; genel olarak otellerde kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 30'a göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %25'si otellerde sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmasına (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.) katılmazken %35'i katılmaktadır. Buna göre; genel olarak otellerde sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar konusunda ciddi eksiklikler olmamasına rağmen bazı işletmelerde eksiklik olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 31'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %20'si otellerde görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunduğuna katılmazken, %62'si kesinlikle katılmamaktadır. Bunların %2'si katılmaktadır. Buna göre; otellerin çoğunluğunda görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 32'ye göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %36'si otellerde çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmasına katılmazken %8'i katılmaktadır. Buna göre; çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelaların bulunmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 33'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %29'u otellerde müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapıldığına katılmazken %19'u katılmaktadır. Buna göre; otellerin yarısından fazlasında müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenlenmiş alanların bulunmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 34'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %41'i otellerde kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi olduğuna kesinlikle katılmazken %4'ü katılmamaktadır. Bunların %15'i kesinlikle katılırken %38'i ise katılmaktadır. Buna göre; otellerde hazırlanan ve kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemelerinin yeterli olmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 35'e göre (Bk. Ek-1) işletmecilerin %21'i otellerde giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlendiğine katılmazken %2'si

katılmaktadır. Buna göre; otellerin çoğunda giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 tanesinin bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmediği gözlemlenmiştir.

4.2. “AB Erişilebilirlik Standartları” Kapsamında Yöneticilere Yöneltilen Soruların Tesis Türüne Göre Karşılaştırılmasına Ait Bulgular

Bu bölümde hangi tür otellerde engellilere hizmet sunulduğu ve bu otellerde engellilere yönelik yapılan düzenlenmeler ortaya konmuştur.

Tablo 36’da (Bk. Ek-1) otel türüne göre verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yani yıldızı düşük olan tesislerde engelliler için yeterli park alanı bulunmaz iken, yıldız derecesi arttıkça engelliler için hazırlanan park alanlarının da daha açık olarak belirlendiği söylenebilir.

Tablo 37’ye göre (Bk. Ek-1) verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yani yıldızı düşük olan tesislerde engelliler için gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaz iken, yıldız derecesi arttıkça engelliler için gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunduğu söylenebilir.

Tablo 38’e göre (Bk. Ek-1) verilen cevaplarda yıldızı düşük olan otellerdekapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatik değilken, yıldız derecesi arttıkça verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Tablo 39’a göre (Bk. Ek-1) yıldız derecesi düşük olan otellerde net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmazken yıldız derecesi arttıkça verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 40’a göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerde kapılar geniş ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar çok düşük iken 4 ve 5 yıldızlı otellerde koşulların daha elverişli olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 41'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerde asansörler yeterli genişlikte olmayıp, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları bulunmamaktadır. Bazı 4 yıldızlı otellerde koşullar sağlanmamış olsada otellerin yarısından fazlasında şartları sağladığı gözlemlenmiştir. 5 yıldızlı otellerin ise daha donanımlı olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 42'ye göre otel türüne göre (Bk. Ek-1) verilen yanıtlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yani yıldızı düşük olan otellerde büfe yüksekliği 85-90 cmdeğilken, yıldız derecesi arttıkça otellerde bu ölçülerin sağlandığını söyleyebiliriz.

Tablo 43'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerde fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygun değilken 4 yıldızlı otellerin tamamına yakın ve 5 yıldızlı otellerin tamamında fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.

Tablo 44'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamında ve 4 yıldızlı otellerin bazılarında tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmazken 4 yıldızlı otellerin yarısından fazlasında ve 5 yıldızlı otellerin tamamında yeterli alan bulunmaktadır.

Tablo 45'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamında, 4 ve 5 yıldızlı otellerin bazılarında basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmamakta iken 4 ve 5 yıldızlı otellerin yüksek oranda bulunmaktadır.

Tablo 46'ya göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamında, 4 yıldızlı otellerin yarısından fazlasında ve 5 yıldızlı otellerin yarısına yakın sayıda sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmamakta iken az sayıda 4 ve 5 yıldızlı otellerde bulunmaktadır

Tablo 47'ye göre (Bk. Ek-1) yıldızı düşük olan otellerde yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan daha az olsada diğer 4 ve 5 yıldızlı otellerde yeterli boş alan bulunmaktadır

Tablo 48'ye göre (Bk. Ek-1) yıldızı düşük olan otellerde gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yükseklikte

değilken otellerin yıldız derecesi arttıkça bunun ulaşılabilir yükseklikte olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 49'a göre (Bk. Ek-1) yıldızı yüksek olan otellerde parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma daha fazla olsada bütün otel tiplerin yarısından fazlasında yeterli aydınlatma olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 50'ye göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamına yakın ve 4 yıldızlı bazı otellerde cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmemişken 4 ve 5 yıldızlı oteller yüksek sayıda işaretlenmiştir.

Tablo 51'e göre (Bk. Ek-1) yıldızı düşük olan otellerde kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat daha az mevcutken yıldızı artan otellerde koşulların sağlandığı gözlemlenmiştir.

Tablo 52'ye göre (Bk. Ek-1) yıldızı düşük olan otellerde sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.) daha az bulunmaktayken yıldızı artan otellerde bu alanlar daha fazla bulunmaktadır.

Tablo 53'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamı ve 4 yıldızlı otellerin tamamına yakın sayıda görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmamakta iken 4 yıldızlı otellerin % 5'inde ve 5 yıldızlı otellerin % 10'unda görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.

Tablo 54'e göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamında, 4 yıldızlı otellerin %26'ında ve 5 yıldızlı otellerin %8'inde çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmamaktadır. 4 yıldızlı otellerin %7'inde ve 5 yıldızlı otellerin %35'inde yeterli koşullar sağlanmaktadır. Bütün engelli guruplarına yönelik düzenlemeler yapılması beklenirken, bu konuda çok eksiklik olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 55'e göre (Bk. Ek-1) yıldızı düşük olan otellerde müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmamışken yıldızı artan otellerde bu şartların daha yüksek oranda sağlandığını söyleyebiliriz.

Tablo 56'ya göre (Bk. Ek-1) 3 yıldızlı otellerin tamamında 4 yıldızlı otellerin %12.50'sinde kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi yokken 4 yıldızlı otellerin %57'si ve 5 yıldızlı otellerin tamamında gerekli düzenlenmeler mevcuttur.

Tablo 57'ye göre (Bk. Ek-1) otellerin yıldız derecesi artıkça giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiş olsada otellerin tamamına yakın uygun düzenlenmemiştir.

4.3. Engellilerin otel işletmeleri hakkındaki memnuniyetlerinin ölçümüne ait bulgular

Çalışmanın bu bölümünde engelli bireylerin otel işletmeleri hakkındaki memnuniyetlerine ait bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 58' e göre (Bk. Ek-1) anket gerçekleştirilen engelli bireylerin daha çok %32,5 ile 36-45 yaş aralığında olduğu gözlemlenmiştir. Bu yaş aralığındaki engelli bireylerin daha çok sosyal faaliyetlerde bulunduğunu ve seyahat ettiklerini söyleyebiliriz.

Tablo 59'a göre (Bk. Ek-1) ankete katılan engellilerin %40'ı kadın, %60'ı ise erkektir. TÜİK verilerine bakıldığında engelli nüfus içinde engelli kadınların sayısı engelli erkeklerin sayısından daha fazladır. Fakat anket gerçekleştirilen derneklerde engelli erkeklerin daha aktif olduğu, sosyal aktivitelere daha çok katıldığı gözlemlenmiştir. O yüzden anket çalışmasında daha çok engelli erkek sayısına ulaşılmıştır.

Tablo 60'a göre (Bk. Ek-1) engellilerin engellilik çeşitlerini incelediğimizde %50'sinin fiziksel engeli olduğu, %25'inin görme engeli olduğu, %25'inin ise işitme engeli olduğu görülmüştür. Fiziksel engelli bireylerin toplam engelli nüfusu içinde sayıları daha yüksektir. İstanbul ilinde gerçekleştirilen bu anket çalışmasında fiziksel engellilere yönelik daha fazla dernek ve Sivil Toplum Kuruluş'u çalışmaları olduğu gözlemlenmiştir. Bu yüzden daha fazla fiziksel engelli birey ile anket yapılmıştır.

Tablo 61'e göre (Bk. Ek-1) engellilerin yarısının yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun olduğunu söyleyebiliriz. Görme engelli ve işitme engelli bireyler için yatak odalarında teferruatlı donanım gerekmesede fiziksel engelli bireyler için geçiş alanları, yatak esnekliği ve kullanılan ürünlerin kullanılabilir özelliği taşınmalıdır.

Tablo 62'ye göre (Bk. Ek-1) engellilerin yarısının lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnunken diğer yarısının memnun kalmadığı gözlemlenmiştir.

Tablo 63'e göre (Bk. Ek-1) engellilerin yarısından fazlasını işletmenin engelsiz turizm bilincinin yeterliliğinden memnun olmadığını söyleyebiliriz. Genel anlamda otel işletmelerinin engelli turizmi bilincinde olmadıkları gözlemlenmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığının bu konuda yürüttüğü çalışmalar, yapılan yasal düzenlemeler olsada bu konuda hala yeterli bilinç oluşturulamamıştır.

Tablo 64'e göre (Bk. Ek-1) engellilerin yarısı verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnunken diğer yarısı memnun kalmamıştır. Bu konuda kararsız bir görüş ortaya koyduklarını söyleyebiliriz. Engelli bireylere yönelik sunulacak olan hizmetin eğitilmiş, donanımlı ve özellikle işitme ve görme engellilerle nasıl iletişim kuracağını bilen personel tarafından sunulması esastır. Otellerin çalışanlarından çok az sayıda personelin bu konuda eğitilmiş olduğu gözlemlenmiştir.

Tablo 65'e göre (Bk. Ek-1) engellilerin açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğu konusunda kararsız bir görüş ortaya koyduklarını söyleyebiliriz. Ankete katılan engelli bireylerin yarısı engellilerin açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnunken diğer yarısı memnun kalmamıştır. İstanbul gibi kalabalık çarpık kentleşmenin yoğun olduğu bir ilde otellerde genel anlamda açık alanların düzenlenmediği ya da düzenlenmeyecek derece yapılar iç içe geçmiştir. Bu durum özellikle engelli bireyler için büyük sorun olmaktadır.

Tablo 66'ya göre (Bk. Ek-1) engellilerin personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden genel olarak memnun olduğunu söyleyebiliriz. Fakat verilen hizmetten memnun kalmayanların sayısı da yüksektir. Özellikle işitme engellilere hizmet sunacak personelin işaret dilini iyi düzeyde bilmesi gerekmektedir.

4.4. Engellilik türüne göre engellilerin otel işletmeleri hakkında memnuniyetlerine ait bulgular

Bu bölümde engelli bireylerin engellilik türüne göre kaldıkları oteller ve otel işletmecileri hakkındaki memnuniyetlerini ölçmeye çalışılmıştır.

Tablo 67'ye göre (Bk. Ek-1) değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yani yatak odalarının engelli turistlerin kullanım konusunda işitme engelli turistlerin, görme ve fiziksel engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. Özellikle görme ve fiziksel engelliler için daha kapsamlı düzenlemeler gerekmektedir.

Tablo 68'e göre (Bk. Ek-1) lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımı konusunda işitme engelli turistlerin, görme ve fiziksel engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. İşitme engelli bireyler daha çok hizmet aldıkları personele bağlıyken, görme ve fiziksel engelli bireyler hizmet sunanlar dışında yapılan düzenlemelere de bağlı kalmaktadırlar. Fiziksel engelliler için lobi ve resepsiyon bölümündeki masaların boyu, ebatı ve kullanılabilirliği diğer engelli gurplarına göre daha özenli olmak zorundadır.

Tablo 69'a göre (Bk. Ek-1) işletmenin engelsiz turizm bilincinde olması konusunda genel anlamda tüm engelli gurupları memnun değilken işitme ve görme engelli turistlerin, fiziksel engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. Fiziksel engelli bireyler daha çok etkenle karşı karşıya kaldıklarından dolayı daha çok sorun yaşamaktadırlar.

Tablo 70'e göre (Bk. Ek-1) verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygun olma konusunda işitme engelli turistlerin, görme ve fiziksel engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. Görme ve fiziksel engelli turistler için

hareket etmek, otellerin olanaklarından yararlanmak diğer engel grubuna göre daha güç olduğundan daha çok sorunlarla karşılaşmaktadırlar.

Tablo 71'e göre (Bk. Ek-1) açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygun olması konusunda fiziksel engelli turistlerin, görme ve işitme engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. Son dönemlerde engellilere yönelik yapılan düzenlenmelerde açık alanlarda daha çok fiziksel engelli guruplarına yönelik çalışmalar yapılmaktadır.

Tablo 72'ye göre (Bk. Ek-1) personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesi konusunda görme engelli turistlerin, fiziksel ve işitme engelli turistlere göre daha memnun olduklarını söyleyebiliriz. İşitme engelli bireylerle iletişim kurabilmek için çalışanların iyi düzeyde eğitilmiş olmaları ve işaret dilini bilmeleri gerekmektedir. Bu tür eksiklikler olunca işitme engelli bireyler iletişim sorunuyla karşılaşmaktadır. Fiziksel engelli bireyler ise özellikle otellerin özelliklerinden kaynaklı zemin düzenlemesi eksikliğinden dolayı personelin hizmetine daha çok gerek duymaktadırlar. Görme engelli bireyler iletişim sorunu yaşamadıklarından aldıkları hizmetten daha çok memnun kalmaktadırlar.

ÖNERİLER

Bu çalışmada görüldüğü üzere engelli bireylerin en önemli problemleri arasında yaşadıkları fiziksel ve sağlık temelli sorunlara ek olarak, sosyal hayata erişim ve katılım temelli yaşadıkları sorunlar gelmektedir. Bu bağlamda, engelli bireyler eğitim, turizm ve kültürel olanaklara erişim sorunu yaşamaktadır. Görme ve işitme engelli bireyler için yaşanan erişim problemleri şehirlerin karmaşık yapısı, kentsel tasarım ve kent içi tasarım unsurları göz önüne alındığında bedensel engelli bireyler için çok daha karmaşık bir hal almaktadır. Bu bağlamda engelli bireylere yönelik olarak, iç ve dış turizmi geliştirme amaçlı olarak otel işletmelerinin erişilebilir bir hale getirilmesi büyük önem taşımaktadır.

Anket uygulamasında çıkan sonuçlara göre çok az sayıda odanın standartlara uygun düzenlendiği görülmektedir. Otel işletmelerinin yeterli gördükleri düzenlemelerin tüm engelli bireylere yönelik olmadığı görülmektedir. İstanbul'daki bazı dört yıldızlı oteller ile üç yıldızlı otellerin tamamı engellilere yönelik hizmet sunmazken, dört yıldızlı otellerin bazılarında ve beş yıldızlı otellerin tamamında engellilere yönelik hizmet sunulmaktadır. Fakat bu konuda düzenlenmiş olan işletmelerde engelli turizmine genel olarak farkındalık bulunmamaktadır. AB erişilebilirlik standartları kapsamında gözlemlendiklerinde İstanbul ilinde bulunan otellerin engelli bireylerin erişilebilirliği noktasında yetersiz kaldığı görülmektedir. Engellilere yönelik hizmet sunan otellerin sayısı fazla olsa da genel olarak engelli bireyler otel fiyatlarından yakınmaktadır. Kendi bütçelerine göre daha ekonomik oteller tercih edememektedir. Çünkü genel anlamda engelli bireylere yönelik daha çok beş yıldızlı oteller tam donanımlı hizmet sunmaktadır; bu da maliyeti artırmaktadır. Bu sorunları gidermek için Kültür ve Turizm Bakanlığı butik otellerde ve üç yıldızlı otellerde engelli bireylere yönelik hizmet zorunluluğu getirmelidir. Turizm destinasyon merkezlerinde engelli turistlerin gerek duyduğu temel ihtiyaçlarının başında konaklama alanları gelmektedir. Bundan dolayı otellerin AB erişilebilirlik standartları çerçevesinde devamlı denetlenmesi gerekmektedir. Otel işletmeleri engelli turizmi konusunda bilinçlendirilmeli ve çalışanlar bu konuda eğitilmelidir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından otellerde engellilere yönelik yapılan gerekli düzenlemeler sürekli ve kontrollü bir şekilde denetlenirse engelli bireylerin ihtiyaç duydukları bütün koşullar sağlanırsa seyahat edecek engelli turistlerin sayısında bir artış gözlemlenecektir. Dünya'daki engelli turist sayısı dikkate alınarak otellerde engellilere yönelik düzenlemeler yapılması ve engelli odasayısı artırılması gerekmektedir. Engellilerin seyahate refakatçi ile katıldıkları düşünüldüğünde otel işletmeleri engelli odalarını refakatçilerinin de rahat edebileceği şartlarda düzenlemeleri gerekmektedir. Yapılacak düzenlemeler bütün engelli guruplarına hitap edecek şekilde olmalı, engellilerin topluma tam ve eşit katılmalarını mümkün kılmalıdır.

Özellikle kültürel, tarihsel ve doğal mirası açısından ele alındığında İstanbul gibi büyük bir metropolin engelli turizmine açılması Avrupa ve diğer yabancı ülkelerden engelli hedef kitleyi turizm amaçlı olarak ülkeye çekmek noktasında faydas sağlayacaktır. Avrupa Birliği üyelik sürecinde Türkiye'nin aldığı yol göz önüne alındığında özellikle uyum sürecinde dezavantajlı gruplar noktasında yer alan engelli bireylere hassasiyet gösterilmesi gerekmektedir. Bu çalışma, sonucunda Türkiye'de İstanbul merkezli olarak faaliyet gösteren otel işletmelerinin erişilebilirlik sorunları ortaya konmuştur. Öncelikli olarak otel işletmelerinin üst yönetiminde engelli bireylere yönelik farkındalık yaratmanın önemini ortaya koyan çalışma, fiziksel açıdan otel işletmelerinin bu konuda bilgilendirilmesi ve yasal olarak da gerekli değişiklikleri yapmaları konusunda zorunluluklara duyulan ihtiyacı bir kez daha vurgulaması açısından önem taşımaktadır.

SONUÇ

Yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, tesislerde engellilere yönelik gerekli düzenlemelerin yeterli olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Engellilerin çeşitli düzenlemeler ile turizme katılımının kolaylaştırılması gerekmektedir. Analiz sonuçlarına göre, tesislere genel olarak baktığımızda; net, anlaşılır, genel uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelaların bulunmadığını söyleyebiliriz. Tesislerin içerisinde genel olarak engellilerin kapı kollarına ulaşımı, kapıların açılması-kapanması yeterince kolay değildir. Tesislerde kapıların geniş olduğunu, koridor ve yemek masaları arasında engellilerin de geçmesine elverişli boşlukların bulunduğunu söyleyebiliriz. Tesislerinin asansörlerinin yeterli genişlikte olmadığını, dokunmatik düğmeleri ile görsel ve sesli kat uyaranlarının bulunmadığını ve bu konuda önemli eksikliklerin olduğunu söyleyebiliriz. Bazı tesislerde uygun yükseklikte büfeler olmasına rağmen AB erişebilirlik standartları kapsamında incelendiğinde sonuçların yetersiz olduğu görülmektedir. Fincan ve bardakların tekerli sandalye erişimine uygunluğu konusunda AB erişebilirlik standartlarına diğer maddelere oranla daha yakın olduğu görülmektedir. Ancak yine de tesislerin geneline bakıldığında yetersiz kaldığını söyleyebiliriz. Tesislerin yarısından fazlasında basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmamaktadır. Tesislerin sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulundurma konusunda büyük oranda yetersiz kaldığı görülmektedir. Yatak odalarında, yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunduğu görülmektedir. Genel olarak çalışmaya dâhil edilen tesislerin parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatmaya sahip olduğunu söyleyebiliriz. Tesislerin cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmek konusunda yetersiz olduğu gözlemlenmiştir. Tesislerde sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar konusunda ciddi eksiklikler olduğu gözlemlenmiştir. Tesislerin çoğunluğunda görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmadığı gözlemlenmiştir. Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelaların bulunmadığı gözlemlenmiştir. Tesislerin yarısından fazlasında müşteri kullanımına açık bahçede

bedensel engelliler için düzenlenmiş alanların bulunmadığı gözlemlenmiştir. Tesislerde hazırlanan ve kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemelerinin yeterli olmadığı gözlemlenmiştir. Tesislerin çoğunda giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 tanesinin bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmediği gözlemlenmiştir.

Tesislerde dış alanların ve iç ulaşım yollarının düzenlenmesi, yeme-içme ünitelerinin düzenlenmesi, tuvalet ve banyoların düzenlenmesi, yatak odalarının düzenlenmesi, genel alanların düzenlenmesi, tasarım özellikleri, tesis girişinde ve içerisinde bedensel engelliler için düzenlenmesi yeterli olarak yapılmamaktadır. AB Erişim Standartları dikkate alındığında Türkiye’de bulunan tesislerin pek çok eksikliği göze çarpmaktadır.

Bu konudaki en önemli eksikliğin ise Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından AB erişilebilirlik konusunda bilgi ve bilinç düzeyini artırmak ve standartların uygulamaya dönüşmesini sağlamak amacıyla tesisde çalışan yöneticilerine/teknik personele bilgilendirmeyapılmaması nedeni ile olduğu ortaya çıkmıştır. Teknik personellerine bilgi yetersiz düzeyde kalmıştır. Engelli park alanları engelliler için açıkca belirlenmediği yöneticilerin büyük çoğunluğu tesislerindeki park alanları düzenlemesinin engelliler için yetersiz olduğunu düşünmektedir. Gerekli yerlerde basamaklarda alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu konudaki yetersizlikler engelliler için büyük tehlikeye neden olacaktır.Buna göre; tesislerde engelliler hazırlanması gereken için rampa ve korkuluk düzenlemelerinin yetersiz olduğunu söyleyebiliriz.Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. olduğu gözlemlenmiştir. Tesislerde hazırlanan ve kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemelerinin yeterli olmadığı gözlemlenmiştir.

Genel olarak bulgulara baktığımız zaman bazı alanlarda eksikliklerin olduğu saptanmıştır. Ama yapılan çalışmalar ve alınan önlemler dahilinde bu eksikliklerin üzerinde durulacağı AB erişilebilirlik standartları dikkate alınarak düzenleneceği gözlemlenmiştir. Yapılan analizler ve bulgular sonucunda eksiklikler saptanmış ve

bu konudaki çalışmalar, alınacak nlemler dikkate alınmıştır. AB erişilebilirlik standartlarına uygun hale getirilmeye yönelik çalışmalar sürdürülmektedir. Engellilere yönelik olarak otel işletmelerinin AB standartlarına uygunluğunu belirlemek amacı ile İştambul ili özelinde gerçekleştirilen bu çalışma fiziksel erişim kriterleri ve AB erişilebilirlik standartları çerçevesinde İştambul ilinde yer alan otellerin erişilebilirliğine yönelik yapılan bu çalışma bu konudaki eksikliklerin fark edilmesine, gerekli düzenlemelerin yapılmasına katkı sağlayacaktır.



EKLER

EK-1 Tablolar listesi

Tablo 10: Tesis Türü

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
3 Yıldızlı	40	40,0
4 Yıldızlı	40	40,0
5 Yıldızlı	20	20,0
Toplam	100	100,0

Tablo 11: Tesisinizde engellilerin toplumsal yaşama tam ve eşit olarak katılabilmelerinin mümkün olduğunu düşünüyor musunuz?

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evet	51	51,0
Hayır	49	49,0
Toplam	100	100,0

Tablo 12: Tesisinizde yapılı çevrenin engelsiz hale getirilmesi amacıyla gerekli düzenlemelerin olduğunu düşünüyor musunuz?

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evet	50	50,0
Hayır	50	50,0
Toplam	100	100,0

Tablo 13: Daha önce Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü tarafından AB erişilebilirlik konusunda bilgi ve bilinç düzeyini artırmak ve standartların uygulamaya dönüşmesini sağlamak amacıyla tesisiniz yöneticilerine/teknik personele bilgilendirme yapıldı mı?

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evet	36	36,0
Hayır	64	64,0
Toplam	100	100,0

Tablo 14: Park alanları engelliler için açıkça belirlenmiştir.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	17	17,0
Katılmıyorum	39	39,0
Kararsızım	12	12,0
Katılıyorum	23	23,0
Kesinlikle Katılıyorum	9	9,0
Toplam	100	100,0

Tablo 15: Gerekli yerlerde basamaklarda alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	24	24,0
Katılmıyorum	26	26,0
Kararsızım	4	4,0
Katılıyorum	31	31,0
Kesinlikle Katılıyorum	15	15,0
Toplam	100	100,0

Tablo 16: Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	16	16,0
Katılmıyorum	30	30,0
Kararsızım	4	4,0
Katılıyorum	33	33,0
Kesinlikle Katılıyorum	17	17,0
Toplam	100	100,0

Tablo 17: Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	22	22,0
Katılmıyorum	26	26,0
Kararsızım	16	16,0
Katılıyorum	28	28,0
Kesinlikle Katılıyorum	8	8,0
Toplam	100	100,0

Tablo 18:Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	11	11,0
Katılmıyorum	15	15,0
Kararsızım	13	13,0
Katılıyorum	43	43,0
Kesinlikle Katılıyorum	18	18,0
Toplam	100	100,0

Tablo 19:Asansörler yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	21	21,0
Katılmıyorum	33	33,0
Kararsızım	16	16,0
Katılıyorum	21	21,0
Kesinlikle Katılıyorum	9	9,0
Toplam	100	100,0

Tablo 20: Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	7	7,0
Katılmıyorum	13	13,0
Kararsızım	39	39,0
Katılıyorum	30	30,0
Kesinlikle Katılıyorum	11	11,0
Toplam	100	100,0

Tablo 21: Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	12	12,0
Katılmıyorum	19	19,0
Kararsızım	10	10,0
Katılıyorum	40	40,0
Kesinlikle Katılıyorum	19	19,0
Toplam	100	100,0

Tablo 22: Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	27	27,0
Katılmıyorum	20	20,0
Kararsızım	2	2,0
Katılıyorum	35	35,0
Kesinlikle Katılıyorum	16	16,0
Toplam	100	100,0

Tablo 23: Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	27	27,0
Katılmıyorum	22	22,0
Kararsızım	6	6,0
Katılıyorum	33	33,0
Kesinlikle Katılıyorum	12	12,0
Toplam	100	100,0

Tablo 24: Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	34	34,0
Katılmıyorum	38	38,0
Kararsızım	14	14,0
Katılıyorum	11	11,0
Kesinlikle Katılıyorum	3	3,0
Toplam	100	100,0

Tablo 25: Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	10	10,0
Katılmıyorum	17	17,0
Kararsızım	6	6,0
Katılıyorum	52	52,0
Kesinlikle Katılıyorum	15	15,0
Toplam	100	100,0

Tablo 26: Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masaların tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	10	10,0
Katılmıyorum	28	28,0
Kararsızım	5	5,0
Katılıyorum	45	45,0
Kesinlikle Katılıyorum	12	12,0
Toplam	100	100,0

Tablo 27:Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	0	0
Katılmıyorum	3	3,0
Kararsızım	13	13,0
Katılıyorum	65	65,0
Kesinlikle Katılıyorum	19	19,0
Toplam	100	100,0

Tablo 28: Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	14	14,0
Katılmıyorum	26	26,0
Kararsızım	23	23,0
Katılıyorum	32	32,0
Kesinlikle Katılıyorum	5	5,0
Toplam	100	100,0

Tablo 29: Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	2	2,0
Katılmıyorum	16	16,0
Kararsızım	12	12,0
Katılıyorum	58	58,0
Kesinlikle Katılıyorum	12	12,0
Toplam	100	100,0

Tablo 30: Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır. (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.)

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	11	11,0
Katılmıyorum	25	25,0
Kararsızım	13	13,0
Katılıyorum	35	35,0
Kesinlikle Katılıyorum	16	16,0
Toplam	100	100,0

Tablo 31: Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	62	62,0
Katılmıyorum	20	20,0
Kararsızım	14	14,0
Katılıyorum	2	2,0
Kesinlikle Katılıyorum	2	2,0
Toplam	100	100,0

Tablo 32: Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	38	38,0
Katılmıyorum	36	36,0
Kararsızım	12	12,0
Katılıyorum	8	8,0
Kesinlikle Katılıyorum	6	6,0
Toplam	100	100,0

Tablo 33: Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	33	33,0
Katılmıyorum	29	29,0
Kararsızım	8	8,0
Katılıyorum	19	19,0
Kesinlikle Katılıyorum	11	11,0
Toplam	100	100,0

Tablo 34: Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır.

n=100	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	41	41,0
Katılmıyorum	4	4,0
Kararsızım	2	2,0
Katılıyorum	38	38,0
Kesinlikle Katılıyorum	15	15,0
Toplam	100	100,0

Tablo 35: “Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir.”

n=99	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kesinlikle Katılmıyorum	62	62,6
Katılmıyorum	21	21,2
Kararsızım	7	7,1
Katılıyorum	2	2,0
Kesinlikle Katılıyorum	7	7,1
Toplam	99	100,0

Tablo 36: “AB Erişilebilirlik Standartları” kapsamında yöneticilere yöneltilen soruların tesis türüne göre karşılaştırılmasına ait bulgular

Park alanları engelliler için açıkça belirlenmiştir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 14 % 35,00%	3	0		< 0,001
Katılmıyorum	f 21 % 52,50%	17	1		
Kararsızım	f 2 % 5,00%	6	4		
Katılıyorum	f 3 % 7,50%	9	11		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0 % 0,00%	5	4		
Toplam	f 40 % 100,00%	40	20		

Tablo 37: Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır.

Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 21 % 52,50%	3	0		< 0,001
Katılmıyorum	f 17 % 42,50%	8	1		
Kararsızım	f 2 % 5,00%	1	1		
Katılıyorum	f 0 % 0,00%	19	12		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0 % 0,00%	9	6		
Toplam	f 40 % 100,00%	40	20		

Tablo 38: Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir.

Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 16	0	0		< 0,001
	% 40,00%	0,00%	0,00%		
Katılmıyorum	f 21	9	0		
	% 52,50%	22,50%	0,00%		
Kararsızım	f 3	1	0		
	% 7,50%	2,50%	0,00%		
Katılıyorum	f 0	20	13		
	% 0,00%	50,00%	65,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	10	7		
	% 0,00%	25,00%	35,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 39: Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır.

Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 20	2	0		< 0,001
	% 50,00%	5,00%	0,00%		
Katılmıyorum	f 17	9	0		
	% 42,50%	22,50%	0,00%		
Kararsızım	f 3	9	4		
	% 7,50%	22,50%	20,00%		
Katılıyorum	f 0	16	12		
	% 0,00%	40,00%	60,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	4	4		
	% 0,00%	10,00%	20,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 40: Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır.

Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	11	0	0	< 0,001
	%	27,50%	0,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	14	1	0	
	%	35,00%	2,50%	0,00%	
Kararsızım	f	9	1	3	
	%	22,50%	2,50%	15,00%	
Katılıyorum	f	6	26	11	
	%	15,00%	65,00%	55,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	12	6	
	%	0,00%	30,00%	30,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 41: “Asansörler yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları bulunmaktadır.”

Asansörler yeterli genişlikte, dokunmatik düğmeler ile görsel ve sesli kat uyarıları bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	19	2	0	< 0,001
	%	47,50%	5,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	21	12	0	
	%	52,50%	30,00%	0,00%	
Kararsızım	f	0	8	8	
	%	0,00%	20,00%	40,00%	
Katılıyorum	f	0	14	7	
	%	0,00%	35,00%	35,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	4	5	
	%	0,00%	10,00%	25,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 42: “Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir.”

Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	7	0	0	< 0,001
	%	17,50%	0,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	12	1	0	
	%	30,00%	2,50%	0,00%	
Kararsızım	f	15	20	4	
	%	37,50%	50,00%	20,00%	
Katılıyorum	f	6	14	10	
	%	15,00%	35,00%	50,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	5	6	
	%	0,00%	12,50%	30,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 43: “Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.”

Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	12	0	0	< 0,001
	%	30,00%	0,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	18	1	0	
	%	45,00%	2,50%	0,00%	
Kararsızım	f	7	2	1	
	%	17,50%	5,00%	5,00%	
Katılıyorum	f	3	26	11	
	%	7,50%	65,00%	55,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	11	8	
	%	0,00%	27,50%	40,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 44: “Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır.”

Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 26	1	0		< 0,001
	% 65,00%	2,50%	0,00%		
Katılmıyorum	f 14	6	0		
	% 35,00%	15,00%	0,00%		
Kararsızım	f 0	2	0		
	% 0,00%	5,00%	0,00%		
Katılıyorum	f 0	21	14		
	% 0,00%	52,50%	70,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	10	6		
	% 0,00%	25,00%	30,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 45: “Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır.”

Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 25	1	1		< 0,001
	% 62,50%	2,50%	5,00%		
Katılmıyorum	f 15	6	1		
	% 37,50%	15,00%	5,00%		
Kararsızım	f 0	5	1		
	% 0,00%	12,50%	5,00%		
Katılıyorum	f 0	20	13		
	% 0,00%	50,00%	65,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	8	4		
	% 0,00%	20,00%	20,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 46: “Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır.”

Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	25	9	0	< 0,001
	%	62,50%	22,50%	0,00%	
Katılmıyorum	f	15	16	7	
	%	37,50%	40,00%	35,00%	
Kararsızım	f	0	5	9	
	%	0,00%	12,50%	45,00%	
Katılıyorum	f	0	8	3	
	%	0,00%	20,00%	15,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	2	1	
	%	0,00%	5,00%	5,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 47: “Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır.”

Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	8	2	0	< 0,001
	%	20,00%	5,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	17	0	0	
	%	42,50%	0,00%	0,00%	
Kararsızım	f	5	0	1	
	%	12,50%	0,00%	5,00%	
Katılıyorum	f	10	28	14	
	%	25,00%	70,00%	70,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	10	5	
	%	0,00%	25,00%	25,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 48: “Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir.”

Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 9	1	0		< 0,001
	% 22,50%	2,50%	0,00%		
Katılmıyorum	f 26	2	0		
	% 65,00%	5,00%	0,00%		
Kararsızım	f 5	0	0		
	% 12,50%	0,00%	0,00%		
Katılıyorum	f 0	30	15		
	% 0,00%	75,00%	75,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	7	5		
	% 0,00%	17,50%	25,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 49: “Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır.”

Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Katılmıyorum	f 2	1	0		< 0,001
	% 5,00%	2,50%	0,00%		
Kararsızım	f 12	1	0		
	% 30,00%	2,50%	0,00%		
Katılıyorum	f 26	26	13		
	% 65,00%	65,00%	65,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	12	7		
	% 0,00%	30,00%	35,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 50: “Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir.”

Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	14	0	0	< 0,001
	%	35,00%	0,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	18	7	1	
	%	45,00%	17,50%	5,00%	
Kararsızım	f	8	12	3	
	%	20,00%	30,00%	15,00%	
Katılıyorum	f	0	19	13	
	%	0,00%	47,50%	65,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	2	3	
	%	0,00%	5,00%	15,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 51: “Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur.”

Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	2	0	0	< 0,001
	%	5,00%	0,00%	0,00%	
Katılmıyorum	f	14	1	1	
	%	35,00%	2,50%	5,00%	
Kararsızım	f	6	6	0	
	%	15,00%	15,00%	0,00%	
Katılıyorum	f	18	26	14	
	%	45,00%	65,00%	70,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	7	5	
	%	0,00%	17,50%	25,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 52: “Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır.”

Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.)	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 10	1	0		< 0,001
	% 25,00%	2,50%	0,00%		
Katılmıyorum	f 22	3	0		
	% 55,00%	7,50%	0,00%		
Kararsızım	f 7	5	1		
	% 17,50%	12,50%	5,00%		
Katılıyorum	f 1	21	13		
	% 2,50%	52,50%	65,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	10	6		
	% 0,00%	25,00%	30,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 53: “Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.”

Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f 40	21	1		< 0,001
	% 100,00%	52,50%	5,00%		
Katılmıyorum	f 0	10	10		
	% 0,00%	25,00%	50,00%		
Kararsızım	f 0	7	7		
	% 0,00%	17,50%	35,00%		
Katılıyorum	f 0	1	1		
	% 0,00%	2,50%	5,00%		
Kesinlikle Katılıyorum	f 0	1	1		
	% 0,00%	2,50%	5,00%		
Toplam	f 40	40	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 54: “Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır.”

Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	27	10	1	< 0,001
	%	67,50%	25,00%	5,00%	
Katılmıyorum	f	13	16	7	
	%	32,50%	40,00%	35,00%	
Kararsızım	f	0	7	5	
	%	0,00%	17,50%	25,00%	
Katılıyorum	f	0	3	5	
	%	0,00%	7,50%	25,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	4	2	
	%	0,00%	10,00%	10,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 55: “Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır.”

Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	24	8	1	< 0,001
	%	60,00%	20,00%	5,00%	
Katılmıyorum	f	16	10	3	
	%	40,00%	25,00%	15,00%	
Kararsızım	f	0	6	2	
	%	0,00%	15,00%	10,00%	
Katılıyorum	f	0	9	10	
	%	0,00%	22,50%	50,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	7	4	
	%	0,00%	17,50%	20,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 56: “Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır.”

Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	40	1	0	< 0,001
	%	100,00%	2,50%	0,00%	
Katılmıyorum	f	0	4	0	
	%	0,00%	10,00%	0,00%	
Kararsızım	f	0	2	0	
	%	0,00%	5,00%	0,00%	
Katılıyorum	f	0	23	15	
	%	0,00%	57,50%	75,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	10	5	
	%	0,00%	25,00%	25,00%	
Toplam	f	40	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 57: “Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir.”

Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü vb. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir	f	Tesis Türü			P Değeri
	%	3 Yıldızlı	4 Yıldızlı	5 Yıldızlı	
Kesinlikle Katılmıyorum	f	39	22	1	< 0,001
	%	100,00%	55,00%	5,00%	
Katılmıyorum	f	0	8	13	
	%	0,00%	20,00%	65,00%	
Kararsızım	f	0	3	4	
	%	0,00%	7,50%	20,00%	
Katılıyorum	f	0	1	1	
	%	0,00%	2,50%	5,00%	
Kesinlikle Katılıyorum	f	0	6	1	
	%	0,00%	15,00%	5,00%	
Toplam	f	39	40	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 58: Kaç yaşındasınız?

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
18-25 Yaş	19	23,8
26-35 Yaş	20	25,0
36-45 Yaş	26	32,5
46-55 Yaş	11	13,8
55 Yaş Üstü	4	5,0
Toplam	80	100,0

Tablo 59: Cinsiyetiniz Nedir?

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Kadın	32	40,0
Erkek	48	60,0
Toplam	80	100,0

Tablo 60: Engellilik Çeşidiniz Nedir?

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Fiziksel	40	50,0
Görme	20	25,0
İşitsel	20	25,0
Toplam	80	100,0

Tablo 61: “Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	9	11,2
Memnun Değilim	15	18,8
Ne Memnunum Ne Değilim	10	12,5
Memnunum	36	45,0
Çok Memnunum	10	12,5
Toplam	80	100,0

Tablo 62: “Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	10	12,5
Memnun Değilim	22	27,5
Ne Memnunum Ne Değilim	11	13,8
Memnunum	34	42,5
Çok Memnunum	3	3,8
Toplam	80	100,0

Tablo 63: “İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	11	13,8
Memnun Değilim	40	50,0
Ne Memnunum Ne Değilim	13	16,2
Memnunum	13	16,2
Çok Memnunum	3	3,8
Toplam	80	100,0

Tablo 64: “Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	9	11,2
Memnun Değilim	28	35,0
Ne Memnunum Ne Değilim	10	12,5
Memnunum	30	37,5
Çok Memnunum	3	3,8
Toplam	80	100,0

Tablo 65: “Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	9	11,2
Memnun Değilim	25	31,2
Ne Memnunum Ne Değilim	12	15,0
Memnunum	30	37,5
Çok Memnunum	4	5,0
Toplam	80	100,0

Tablo 66: “Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?”

n=80	Frekans (f)	Yüzde (%)
Hiç Memnun Değilim	13	16,2
Memnun Değilim	15	18,8
Ne Memnunum Ne Değilim	5	6,2
Memnunum	35	43,8
Çok Memnunum	12	15,0
Toplam	80	100,0

Tablo 67: “Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f	8	1	0	< 0,001
	%	20,00%	5,00%	0,00%	
Memnun Değilim	f	12	3	0	
	%	30,00%	15,00%	0,00%	
Ne Memnunum Ne Değilim	f	8	1	1	
	%	20,00%	5,00%	5,00%	
Memnunum	f	12	13	11	
	%	30,00%	65,00%	55,00%	
Çok Memnunum	f	0	2	8	
	%	0,00%	10,00%	40,00%	
Toplam	f	40	20	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 68: “Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f	8	2	0	0,014
	%	20,00%	10,00%	0,00%	
Memnun Değilim	f	14	4	4	
	%	35,00%	20,00%	20,00%	
Ne Memnunum Ne Değilim	f	8	2	1	
	%	20,00%	10,00%	5,00%	
Memnunum	f	9	12	13	
	%	22,50%	60,00%	65,00%	
Çok Memnunum	f	1	0	2	
	%	2,50%	0,00%	10,00%	
Toplam	f	40	20	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 69: “İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz?”

İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f 8	2	1	0,001	
	% 20,00%	10,00%	5,00%		
Memnun Değilim	f 14	13	13		
	% 35,00%	65,00%	65,00%		
Ne Memnunum Ne Değilim	f 12	0	1		
	% 30,00%	0,00%	5,00%		
Memnunum	f 6	5	2		
	% 15,00%	25,00%	10,00%		
Çok Memnunum	f 0	0	3		
	% 0,00%	0,00%	15,00%		
Toplam	f 40	20	20		
	% 100,00%	100,00%	100,00%		

Tablo 70: “Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f	6	1	2	0,019
	%	15,00%	5,00%	10,00%	
Memnun Değilim	f	11	11	6	
	%	27,50%	55,00%	30,00%	
Ne Memnunum Ne Değilim	f	8	2	0	
	%	20,00%	10,00%	0,00%	
Memnunum	f	15	6	9	
	%	37,50%	30,00%	45,00%	
Çok Memnunum	f	0	0	3	
	%	0,00%	0,00%	15,00%	
Toplam	f	40	20	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 71: “Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?”

Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f	6	2	1	0,025
	%	15,00%	10,00%	5,00%	
Memnun Değilim	f	8	12	5	
	%	20,00%	60,00%	25,00%	
Ne Memnunum Ne Değilim	f	6	0	6	
	%	15,00%	0,00%	30,00%	
Memnunum	f	18	6	6	
	%	45,00%	30,00%	30,00%	
Çok Memnunum	f	2	0	2	
	%	5,00%	0,00%	10,00%	
Toplam	f	40	20	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

Tablo 72: “Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?”

Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?	f	Engellilik Çeşidiniz Nedir?			P Değeri
	%	Fiziksel	Görme	İşitsel	
Hiç Memnun Değilim	f	5	1	7	0,014
	%	12,50%	5,00%	35,00%	
Memnun Değilim	f	7	4	4	
	%	17,50%	20,00%	20,00%	
Ne Memnunum Ne Değilim	f	3	1	1	
	%	7,50%	5,00%	5,00%	
Memnunum	f	14	14	7	
	%	35,00%	70,00%	35,00%	
Çok Memnunum	f	11	0	1	
	%	27,50%	0,00%	5,00%	
Toplam	f	40	20	20	
	%	100,00%	100,00%	100,00%	

EK-2 Anket Formu 1: AB Erişilebilirlik Standartları” Kapsamında Yöneticilere Yöneltilcek Sorular

Değerli Katılımcılar,

Bu anket “OTEL İŞLETMELERİNİN AB ERİŞİLEBİLİRLİK STANDARTLARINA UYGUNLUĞU” hakkındadır.

Bu çalışmada sizlerin görüşleri büyük önem taşımaktadır. Lütfen size en yakın gelen kutucuğu işaretleyiniz. Her soru için yalnızca tek cevap veriniz. Aşağıdaki ankette yer alan soruları içtenlikle cevaplamanız çalışmanın güvenilirliği açısından çok önemlidir.

Sağlayacağınız katkılar için şimdiden teşekkür ederiz.

(İsim Soyisim yazmak zorunlu değildir.)

İsim Soyisim:

Bölüm 1 (“AB Erişilebilirlik Standartları” Kapsamında Yöneticilere Yöneltilcek Sorular)

- 1-Kaç yaşındasınız?
- ☐ 1: 18-25
☐ 2: 26-35
☐ 3: 36-45
☐ 4: 46-55
☐ 5: 55 yaş üstü
- 2-Cinsiyetiniz nedir?
- ☐ 1:Kadın
☐ 2:Erkek
- 3-İş Yerindeki Statünüz Nedir?
- ☐ 1: Yönetici Yrd.
☐ 2: Yönetici
- 4-İş Hayatındaki Toplam Tecrübeniz
- ☐ 1: 1-5 Yıl
☐ 2: 6-15 Yıl
☐ 3:16-20 Yıl
☐ 4: 21 Yıl ve üstü
- 5-Tesis Türü
- ☐ 1: 3 Yıldızlı
☐ 2: 4 Yıldızlı
☐ 3: 5 Yıldızlı
- 6-Çalıştığınız Otelin AB Erişilebilirlik Standartlarına Uygun Olduğunu Düşünüyor Musunuz?
- ☐ 1: Evet
☐ 2: Hayır

Sorulara sizin için en uygun olan “Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kararsızım, Katılıyorum ve Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinden birini seçerek yanıt veriniz.

“Fiziksel Erişilebilirlik Kontrol Listesi” Kapsamında Yöneticilere Yöneltilecek Sorular		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Dış Alanların ve İç Ulaşım Yollarının Düzenlemesi	1- Park alanları engelliler için açıkça belirlenmiştir.	☐	☐	☐	☐	☐
	2- Gerekli yerlerde basamaklara alternatif olarak rampa ve korkuluk bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	3- Kapı kollarına ulaşım ve kapıların açılması-kapanması kolay veya otomatiktir.	☐	☐	☐	☐	☐
	4- Net, anlaşılır, genel, uyarıcı, erişilebilir alanları ve bunların özelliklerini gösteren tabelalar bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
Yeme-İçme Ünitelerinin Düzenlemesi	5- Kapılar geniş olmalı ve geçit, koridor, yemek masaları arasında geçmeye elverişli boşluklar bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	6- Büfe yüksekliği 85-90 cm'dir.	☐	☐	☐	☐	☐
	7- Fincan ve bardaklar tekerlekli sandalye erişimine uygundur.	☐	☐	☐	☐	☐
Tuvalet ve Banyoların Düzenlemesi	8- Tuvalet, banyo ve duş yanında destek korkuluklar ve yeterli alan bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	9- Basamaksız, tekerlekli sandalye girişine uygun duş ve kaymaz zemin yüzeyli banyo bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	10- Sırt ve bacaklar için yüksekliği ayarlanabilir yatak bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
Yatak Odalarının Düzenlemesi	11- Yatak etrafında geçiş ve rahat hareket için yeterli boş alan bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	12- Gardırop rafları, elektrik prizleri ve masa tekerlekli sandalyeden ulaşılabilir yüksekliktedir.	☐	☐	☐	☐	☐
	13- Parlama ve yansıtma olmadan yeterli aydınlatma vardır.	☐	☐	☐	☐	☐
Genel Alanların Düzenlemesi	14- Cam kapılar ve geniş pencereler kontrast uyarı işareti veya desenleri ile işaretlenmiştir.	☐	☐	☐	☐	☐
	15- Kolay kullanımlı pencere sabitleme, sıcaklık kontrol mekanizması, vb. teçhizat mevcuttur.	☐	☐	☐	☐	☐
	16- Sigara içilmez kuralı ve sigara içilmeyen alanlar bulunmaktadır. (Resepsiyon, lobi, toplantı salonu, bar, restoran, vb.)	☐	☐	☐	☐	☐
Tasarım Özellikleri	17- Görme bozukluğu olan kişiler için dokunsal/kontrast tabelalar bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	18- Çocuklar, konuşamayanlar, duyma problemi, öğrenme güçlüğü olan kişiler için yönlerini kolayca bulmalarını sağlayacak renkli ve simgeler içeren tabelalar bulunmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
	19- Müşteri kullanımına açık bahçede bedensel engelliler için düzenleme yapılmıştır.	☐	☐	☐	☐	☐
Tesis girişinde ve içerisinde bedensel engelliler için düzenleme	20- Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirtilen lavabo ve tuvalet düzenlemesi vardır.	☐	☐	☐	☐	☐
	21- Giriş ünitesi, oturma salonu, lokanta, yüzme havuzu, gece kulübü v.b. ünitelerden en az 3 adedi bedensel engellilerin ulaşımına ve kullanımına uygun düzenlenmiştir.	☐	☐	☐	☐	☐

EK-3 Anket Formu 2: Engellilerin Otel İşletmeleri Hakkında Memnuniyetlerini Ölçen Bölüm

- 1-Kaç yaşındasınız?
- ☐ 1: 18-25
☐ 2: 25-35
☐ 3: 35-45
☐ 4: 45-55
☐ 5: 55 yaş üstü

- 2-Cinsiyetiniz nedir?
- ☐ 1:Kadın
☐ 2:Erkek

- 3-Engellilik Çeşidiniz Nedir?
- ☐ 1: Fiziksel
☐ 2: Görme
☐ 3: İşitme
☐ 4: Zihinsel (Refakatçi)

MADDELER

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Ne Memnunum Ne Değilim	Memnunum	Çok Memnunum
1-Yatak odalarının engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
2-Lobi ve resepsiyon bölümünün engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
3-İşletmenin engelsiz turizm bilincinde olmasından memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
4-Verilen hizmetlerin engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
5-Açık alanların engelli turistlerin kullanımına uygunluğundan memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐
6-Personelin engelli turistlere uygun hizmet vermesinden memnun musunuz?	☐	☐	☐	☐	☐

KAYNAKÇA

KİTAPLAR

- AKÇALI, Ş.: 2015 **Görme Engellilere Yönelik Tasarlanan Mekanların Erişilebilirlik Standartları Kapsamında İrdelenmesi: Görme Engelli Kütüphaneleri**, Yüksek lisans Tezi, İzmir, s. 1.
- AYTAÇ, S.: 2005 **İstihdam ve Koruma Alanı Yaratmak Üzere Ozurluler İçin Sosyal Yaşam**. Sosyal Siyaset Konferansları 49. Kitap, İstanbul
- ÇÖMEZ, T.: 2012 **“Fiziksel Ergenlerde Akrabalık İlişkilerinin Yaşam Doyumu Üzerine Etkisi”**, İstanbul Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- DİNÇER, M. Z.: 1993 **Turizm Ekonomisi ve Türkiye Ekonomisinde Turizm**; Filiz Kitapevi İstanbul
- DURGUN, A.: 2006 **Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolü**. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Isparta.
- HARMON, S. K; v.d.: 2001 **The codes guidebook for interiors** (2.Baskı). New York: John Wiley & Sons.
- HOKE, J. R; v. d.: 1994 **Architecturalgraphic standards** (9. Baskı). New York: John Wiley & Sons;
- MÜLAYİM, A.: 2009 **Bedensel Özürlüler için İç mekan Tasarımı**. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne
- TUNCER, R.: 2009 **Sporun Bedensel Engelli Bireylerin Ruhsal Durumu Üzerine Etkisinin İncelenmesi**, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- UYGUN, G.: 2010 **Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi**, Ankara, Gazi Üniversitesi Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- YÖRÜK, Ü. K.: 2003 **Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmeninin İrdelenmesi**. Yüksek lisans tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul

MAKALELER

- ARTAR, Y;KARABACAKOĞLU, Ç.: 2003 Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması. Ankara; **Milli Prodüktivite Merkezi**
- ATAK, V: 2008 Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı, **Muğla Üniversitesi**
- COMMITTEE ON ECONOMIC: 2010 Social and Cultural Rights; “General Comment No. 5, Persons Committee on the Rights of Persons with Disabilities”, **Fourth session**
- ÇAĞLAR, S.: 2012 Right of Accessibility for Persons with Disabilities and Accessibility in Turkey, **AÜHFD**, 61 (2), ss. 541-598
- ÇALIK, S.: 2004 “Özürlülüğün ölçülmesinde metodolojik yaklaşımlar ve 2002 Türkiye özürlüler araştırması”, **Öz-Veri Dergisi**, 1(2)
- DAĞCI, E.: 2009 “Engelsiz Tatil Mümkün Mü?”, Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi, Sayı 2
- DANIELS, M; v.d.: 2005 “Travel Tales”: an interpretive analysis of constraints and negotiations to pleasure travel as experienced by persons with physical disabilities. *Tourism Management*, Volume: 26, Issue: s. 919-930
- DARAWULLA, P; DARCY S.: 2005 “Personal and Societal Attitudes to Disability”, **Annals of Tourism Research**, Vol.32, No.3, s.549-570
- KAPIKIRAN, A. N.: 2008 "Lise Öğrencilerindeki Psikopatolojik Belirtilerin Cinsiyet ve Sınıf Değişkenleri Açısından İncelenmesi", **Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 10(4), s. 34-39
- MÜLAYİM, A; ÖZŞAHİN B.: 2011 Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. **Öz-Veri Dergisi** 7 (2); s. 1663-1684

- ÖZTÜRK, Y; v. d.: 2008 “Is the Turkish Tourism Industry Ready For a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers”, **Tourism Management**, vol.29, s.382-389
- Recommendation Rec: 2006-2015 “5 of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe Action Plan to promote the rights and full participation of people with disabilities in society: **improving the quality of life of people with disabilities in Europe**”
- TSE: 1991 S 9111 Özürlü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi. Ankara: **Türk Standartları Enstitüsü Matbaası**
- Türkiye Özürlülüler Araştırması: 2002 T.C. Özida, T.C. Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı, **İstatistik Enstitüsü Matbaası**, Ankara
- UN: 1975 Declaration on the Rights of Disabled Persons. Proclaimed by **General Assembly Resolution** 3447 of 9 December
- World Health Organisation: 1980 International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps. **WHO: Geneva**
- World Health Organisation: 2001 International Classification of Functioning, Disability and Health. **WHO: Geneva**
- Yeni Zelanda Standartları: 2013 Compliance document for New Zealand building code access routes. Wellington: **The Department of Building and Housing is a Government**

ELEKTRONİK KAYNAKLARI

- AAIDD: 2012 American Association on Intellectual and Developmental Disabilities-AAIDD (Çevrimiçi) <http://aaidd.org/> 19.04.2016
- Accessible Italy: 2016 (Çevrimiçi) <http://www.accessibleitaly.com> 12.03. 2016
- ARICI, S.: 2010 Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü. (Çevrimiçi) <http://www.engelsiz.hacettepe.edu.tr/belge/ozida.pdf> 26.04. 2016
- ARTAR, Y;
KARABACAKOĞLU, Ç.: 2003 Ortez ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli. Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje. (Çevrimiçi) <http://www.devturkiye.org/upload/files/ortezproteztekerliklisandalyeraporu.pdf>: 01.05.2016
- Avrupa Sosyal Şartı: 1996 (Çevrimiçi) <https://www.tbmm.gov.tr/komisyon/kefe/docs/sosyalsart.pdf> 10.03. 2016
- AYDENİZ, A;
ŞENDUR, Ö.F.: 2003 Ortopedik Engelliler İçin Mimari Düzenlemeler. (Çevrimiçi) <http://www.ftrdergisi.com/eng/yazilar.asp?yaziid=402&sayiid=26> 26.04. 2016
- British Standards Institute: 2009 (BSI) BS 8300:2009+A1:2010 Design of buildings and their approaches to meet the needs of disabled people. Code of practice. (Çevrimiçi) <http://shop.bsigroup.com/ProductDetail/?pid=000000000030217421> 10.03. 2016
- Case Of Botta V. Italy: 1996 (153/1996/772/973), Judgment Strasbourg 24 February 1998, para.27-35 (Çevrimiçi) http://www.coe.int/t/cm/home_en.asp 10.03. 2016
- Dünya Engellilik Raporu: 2011 (Çevrimiçi) <http://eyh.aile.gov.tr/data/5480490c369dc57170df34bd/D%C3%BCnnya%20Engellilik%20Raporu-basilan.pdf> 26.04. 2016
- Dünya Engelliler Vakfı: 2014 Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu, (Çevrimiçi) (<http://www.devturkiye.org/upload/files/engellilericintasarim.pdf> 26.04. 2016

- ENAT: 2013 “European network for accessible tourism”, (Çevrimiçi) http://www.accessibletourism.org/?i=enat.en.mission_statement 12.04.2016
- France Country Reports: 2016 (Çevrimiçi) <http://www.countryreports.org/travel/france/accessibility.htm> 12.03. 2016
- German Travel: 2016 (Çevrimiçi) <http://www.germany.travel/en/ms/barrier-freegermany/start/barrier-free-germany.html> 12.03. 2016
- Hukuki Ve Sosyal Açidan Engelli Hakları: (Çevrimiçi) <http://www.mehmetsonat.av.tr/hukuki-ve-sosyal-acidan-engelli-haklari-seminer-notlari/> 26.04. 2016
- LUCARELLI, M.: 2007 Part M: Access statements. (Çevrimiçi) <http://www.thenbs.com/topics/Regulations/articles/partMAccessStatements.asp> 10.03. 2016
- MİLES, S; SINGA L, N: 2008 The Education for All and Inclusive Education Debate: Conflict, contradiction or opportunity?”, Revised for publication in International Journal of Inclusive Education, s.14-15, (Çevrimiçi) <http://www.educ.cam.ac.uk/people/staff/singal/-12> 04.02.2016
- Omurilik Felçlileri Derneği: 2004 Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı: SN 521 500 Normlarıyla Ulaşılabilirlik Klavuzu, İstanbul, (Çevrimiçi) www.ofd.gov.tr 26.03. 2016
- Ontario: 2014 “A guide to the integrated accessibility standardsregulation”. (Çevrimiçi) <http://www.mcass.gov.on.ca/documents/en/mcass/accessibility/CombinedEnglishDocumentsIASR-02%20FINAL-s.pdf> 26.03. 2016
- Spain: 2016 (Çevrimiçi) http://www.spain.info/en_GB/informacion-practica/turismo 12.03. 2016
- Sweeden Disabled Travellers: 2016 <http://www.visitsweden.com/sweden/Sweden-Facts/How-you-do-things-in-Sweden/Disabled-travellers/> 12.03. 2016
- Türkiye Engelliler Araştırması Genel Göstergeleri: 2016 (Çevrimiçi) <http://www.ehy.gov.tr/tr/8245/Türkiye-Engelliler-Araştırması-Temel-Göstergeleri#oran>, 26.03. 2016

- T.C. Kùltür Ve Turizm Bakanlığı: 2011 Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ (Tebliğ No: 2011/1(Çevrimiçi) <http://www.kultur.gov.tr/TR/dosya/1-281464/h/teblig.pdf> 26.03. 2016)
- Ulusal Arşiv: 2004 The disability discrimination codes of practice (Employment and occupation, and trade organisations and qualifications bodies) Appointed day order, (Çevrimiçi) <http://www.legislation.gov.uk/uksi/2004/2302/made> 22.03. 2016
- UN: 2011 “Standart Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities” (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 26.03. 2016
- UN: 1993 “Standart Rules on the Equalization of Opportunities for Persons with Disabilities”, UN General Assembly resolution 48/96 of 20 December 1993, A/RES/48/96, (Çevrimiçi) <http://www.un.org/disabilities/countries.asp?navid=12&pid=166> 10.03. 2016
- WTO: 1996 (World Tourism Organization), “Turizmde Global Etik İlkeler”, (Çevrimiçi) http://www.worldtourism.org/code_ethics/pdf/languages/Turkey.pdf, 26.04. 2016