

**T.C.**  
**DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMI**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİNİ**  
**BELİRLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**Mehdi NASİBOV**

**Danışman**  
**Prof. Dr. Işıl ÖZGEN**

**İZMİR – 2023**

## TEZ ONAY SAYFASI



## YEMİN METNİ

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Engelli Bireylerin Seyahat Beklentilerini Belirleyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.



Tarih

...../...../2023

Mehdi NASİBOV

İmza

**ÖZET**  
**Yüksek Lisans Tezi**  
**Engelli Bireylerin Seyahat Beklentilerini Belirleyen Faktörler Üzerine Bir**  
**Araştırma**  
**Mehdi NASİBOV**

**Dokuz Eylül Üniversitesi**  
**Sosyal Bilimler Enstitüsü**  
**Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**  
**Turizm İşletmeciliği Programı**

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerinde sorun yaşamadan aktif bir şekilde yer alabilmesi için turizm işletmelerinin bütüncül olarak değerlendirilmesi gerekir. Turizm sektöründe öncelikle temel ihtiyaçları gideren konaklama, yiyecek-içecek ve ulaştırma işletmelerinin, sonrasında ise müzeler, eğlence ve plaj gibi alanların erişilebilir hâle getirilmesi engelli bireylerin seyahat haklarını olabilecek maksimum düzeyde kullanmalarını sağlayacaktır. Seyahat acentaları veya oteller gibi turizm paydaşlarının başta kendi içlerinde sonrasında ise yerel halk, kamu sektörü gibi diğer paydaşlarla işbirliği içerisinde hareket etmeleri, erişilebilirliği sağlamak adına bireysel veya ortak girişimlerde bulunmaları, engelli bireylerin ihtiyaçları konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları, engellilere yönelik sunulacak hizmetlerde hem kaliteyi hem de müşteri memnuniyetini artıracaktır.

Erişilebilirlik seviyesi, her ülkede veya destinasyonda aynı değildir. Bu durum engelli bireylerin tatil planlamalarını yaparken seyahatlerinde kaygı duymalarına ve birtakım beklentilerin oluşmasına neden olmaktadır. Bu tez çalışması engelli bireylerin seyahat beklentilerinin neler olduğunu belirlemek amacıyla yürütülmüştür. Araştırmada nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme kullanılmıştır. Engelli bireylerin seyahat ile ilgili temel beklentilerinin ne olduğunun belirlenmesi, bu beklentileri gidermek adına

yapılabilecek faaliyetlerde başta turizm işletmelerine ve ilgili diğer paydaşlara yol gösterici olacak ve alanyazına katkıda bulunacaktır.

Çalışmanın birinci bölümünde engellilik kavramının tanımı, engelli model yaklaşımları, engelli sınıflandırması, engellilere yönelik ulusal ve uluslararası düzenlemelere yer verilmiştir. İkinci bölümde turizm işletmelerinde engellilere yönelik hizmetler, engellilerin turizm kısıtları, engelli bireylerin seyahat beklentileri ele alınmış ve son bölümünde ise engelli bireylerle yüz yüze görüşmeler yapılarak seyahat beklentilerinde hangi unsurların ön plana çıktığı farklı engel grupları açısından değerlendirilmiştir. Çalışma İzmir ilinde 05.07.2022 ve 15.08.2022 tarihleri arasında Ortopedik, Görme ve İşitme engelli bireylerle yarı yapılandırılmış mülakat şeklinde gerçekleştirilmiş, toplanan veriler içerik analizine tabi tutulmuş ve seyahat beklentileri turizm işletmelerinin türlerine göre belirlenmiştir. Araştırma yer alan çeşitli engel gruplarına mensup engelli katılımcılara; *“Tüm Engelliler için Engelsiz Dünya Derneği”*, *“Avrasya Engelliler Spor Kulübü”*, *“Engelli Yaşam Çözümleri Danışmanlığı”*, *“Karşıyaka Belediyesi Görme Engelliler Kütüphanesi”* ve *“Buca Engelliler Derneği”* aracılığıyla ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda engelli bireylerin temel beklentilerinin turizm personelinin engelli bireylerle iletişim eksikliğinin giderilmesi ve gerek turizm işletmelerinde ve gerekse de kamusal alanlarda altyapısal erişilebilirlik sorunlarının çözülmesidir. Özellikle altyapı sorunları engelli bireylerin turistik destinasyonlardan tam anlamıyla yararlanamamalarına neden olmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Engelli Birey, Engelsiz Turizm, Engelsiz Ulaşım, Engelsiz Konaklama

## **ABSTRACT**

### **Master's Thesis**

#### **A Study on the Factors Determining Travel Expectations of People with Disabilities**

**Mehdi NASİBOV**

**Dokuz Eylül University**

**Graduate School of Social Sciences**

**Department of Tourism Management**

**Tourism Management Program**

**Tourism businesses should be evaluated holistically so that people with disabilities can take an active part in tourism without any problems. In the tourism sector, primarily making accommodation, food and beverage and transportation businesses that meet basic needs accessible, and then areas such as museums, entertainment and beaches will enable people with disabilities to use their travel rights as much as possible. Tourism stakeholders such as travel agencies or hotels should act in cooperation in themselves and then with other stakeholders such as local people and the public sector and try to make individual or joint initiatives to ensure accessibility, have sufficient information about the needs of people with disabilities. These will increase both the quality and customer satisfaction in the services provided for the disabled.**

**Accessibility level is not the same in every country or destination. This situation causes people with disabilities to worry about their travel and creates some expectations while planning their vacations. This thesis study was carried out to determine the travel expectations of people with disabilities. Semi-structured interview which is one of the qualitative research methods, was used in the research. Determining what the basic expectations of disabled people about travel, will guide tourism businesses and other relevant stakeholders to improve their activities to meet these expectations, and will contribute to the literature.**

**In the first part of the study, the definition of the concept of disability, disability model approaches, disability classification, and national and international regulations for the disabled are included. In the second part, the services for the disabled in tourism establishments, the tourism restrictions of the disabled, and the travel expectations of the disabled individuals were discussed, and in the last part, face-to-face interviews were made with the disabled individuals and which factors came to the fore in their travel expectations were evaluated in terms of different disability groups. The study was carried out in the form of semi-structured interviews with Orthopedically, Visually and Hearing-impaired individuals in the province of Izmir between 05.07.2022 and 15.08.2022, the collected data were subjected to content analysis and travel expectations were determined according to the types of tourism enterprises. Disabled participants belonging to various disability groups in the research has been reached through “Handicapped World Association for All Disabled”, “Eurasia Disabled Sports Club”, “Disabled Life Solutions Consultancy”, “Karşıyaka Municipality Library for Visually Impaired” and “Buca Disabled Association”. As a result of the research, the basic expectations of the disabled individuals are; elimination of tourism personnel communication incompetency with the disabled individuals and the solution of the infrastructural accessibility problems both in tourism enterprises and in public spaces. Infrastructure problems, in particular, cause people with disabilities to not be able to fully benefit from touristic destinations.**

**Keywords: Disabled Individuals, Accessible Tourism, Accessible Transportation, Accessible Accommodation**

**ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİNİ BELİRLEYEN  
FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

**İÇİNDEKİLER**

|                  |      |
|------------------|------|
| TEZ ONAY SAYFASI | ii   |
| YEMİN METNİ      | iii  |
| ÖZET             | iv   |
| ABSTRACT         | vi   |
| İÇİNDEKİLER      | viii |
| KISALTMALAR      | xi   |
| TABLOLAR LİSTESİ | xiii |
| ŞEKİLLER LİSTESİ | xiv  |
| EKLER LİSTESİ    | xv   |
| GİRİŞ            | 1    |

**BİRİNCİ BÖLÜM  
ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| 1.1. ENGELLİLİK KAVRAMI VE ENGELLİ MODEL YAKLAŞIMLARI    | 2  |
| 1.1.1. Engelli Olma Nedenleri ve Engelli Sınıflandırması | 4  |
| 1.1.1.1. Görme Engelliler                                | 10 |
| 1.1.1.2. İşitme Engelliler                               | 10 |
| 1.1.1.3. Dil ve Konuşma Engelliler                       | 11 |
| 1.1.1.4. Zihinsel ve Öğrenme Engelliler                  | 11 |
| 1.1.1.5. Ortopedik Engelliler                            | 12 |
| 1.2. ENGELLİLERİN SOSYAL YAŞAMDAKİ YERİ VE ALGILANMASI   | 13 |
| 1.3. ENGELLİLER VE TURİZM                                | 19 |



|                                                                                                      |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.3.1. Engelli Bireylerin Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılımlarını Olumsuz Etkileyen Faktörler | 20 |
| 1.3.2. Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizm Pazarı                                                   | 23 |
| 1.3.3. Ulusal Yazında Engelli Turizmi                                                                | 29 |
| 1.4. ENGELLİLERE YÖNELİK ULUSLARARASI VE ULUSAL YASAL DÜZENLEMELER                                   | 35 |

## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **TURİZM İŞLETMELERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER VE ENGELLİLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİ**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1. TURİZM İŞLETMELERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER              | 43 |
| 2.1.1. Otel İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler              | 43 |
| 2.1.2. Seyahat Acentalarında Engellilere Yönelik Hizmetler            | 49 |
| 2.1.3. Ulaştırma İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler         | 51 |
| 2.1.4. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler | 53 |
| 2.1.5. Alışveriş Merkezlerinde Engellilere Yönelik Hizmetler          | 54 |
| 2.1.6. Müzelerde Engellilere Yönelik Hizmetler                        | 55 |
| 2.2. ENGELLİLERİN TURİZM KISITLARI VE TURİST OLMA NİYETİ              | 57 |
| 2.3. ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİ                          | 59 |
| 2.3.1. Destinasyon ile İlgili Seyahat Beklentileri                    | 60 |
| 2.3.2. Ulaşım ve Ulaşım Araçları ile İlgili Seyahat Beklentileri      | 61 |
| 2.3.3. Konaklama İşletmeleri ile İlgili Seyahat Beklentileri          | 63 |
| 2.3.4. Hizmet Veren Personel ile İlgili Beklentiler                   | 68 |

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| 3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ | 70 |
|----------------------------------|----|

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.2. YÖNTEM                                                                                       | 70 |
| 3.3. ÖRNEKLEM                                                                                     | 71 |
| 3.4. SINIRLILIKLAR                                                                                | 73 |
| 3.5. BULGULAR                                                                                     | 74 |
| 3.5.1. Engelli Bireylerin Tatil Amaçlı Seyahate Katılma Durumlarına<br>Yönelik Görüşleri          | 74 |
| 3.5.2. Engelli Bireylerin Seyahatin Önemine Yönelik Görüşleri                                     | 76 |
| 3.5.3. Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine<br>Yönelik Görüşleri           | 78 |
| 3.5.4. Engelli Bireylerin Konaklama İşletmeleri Personelinden<br>Beklentilerine Yönelik Görüşleri | 79 |
| 3.5.5. Engelli Bireylerin Seyahatleri Sırasında Motivasyon Artıran<br>Etkenlere Yönelik Görüşleri | 80 |
| 3.5.6. Engelli Bireylerin Seyahat Acentalarından Beklentilerine<br>Yönelik Görüşleri              | 82 |
| 3.5.7. Engelli Bireylerin Ulaştırma İşletmelerinden Beklentilerine<br>Yönelik Görüşleri           | 82 |
| 3.5.8. Engelli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerinden<br>Beklentilerine Yönelik Görüşleri      | 84 |
| 3.5.9. Engelli Bireylerin Seyahat Sırasında Karşılaştıkları Sorunlara<br>Yönelik Görüşleri        | 85 |
| SONUÇ                                                                                             | 88 |
| KAYNAKÇA                                                                                          | 92 |
| EKLER                                                                                             |    |

## KISALTMALAR

|               |                                                                                                                                   |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AB</b>     | Avrupa Birliği (European Union)                                                                                                   |
| <b>ADA</b>    | Americans with Disabilities Act (Amerikan Engelliler Yasası)                                                                      |
| <b>ASHB</b>   | Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı                                                                                                |
| <b>BM</b>     | Birleşmiş Milletler                                                                                                               |
| <b>ÇŞB</b>    | Çevre ve Şehircilik Bakanlığı                                                                                                     |
| <b>ĐİE</b>    | Devlet İstatistik Enstitüsü                                                                                                       |
| <b>DSÖ</b>    | Dünya Sağlık Örgütü (World Health Organization)                                                                                   |
| <b>ENAT</b>   | European Network for Accessible Tourism (Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı)                                                          |
| <b>EYHGM</b>  | Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü                                                                                       |
| <b>HAVAŞ</b>  | Havaalanları ve Yer Hizmetleri Anonim Şirketi                                                                                     |
| <b>ICF</b>    | International Classification of Functioning, Disability and Health (Uluslararası Fonksiyon, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırması) |
| <b>ILO</b>    | International Labour Organization (Uluslararası Çalışma Örgütü)                                                                   |
| <b>KHK</b>    | Kanun Hükmünde Kararname                                                                                                          |
| <b>MEB</b>    | Millî Eğitim Bakanlığı                                                                                                            |
| <b>NDA</b>    | Non-Disclosure Agreement (Gizlilik Anlaşması)                                                                                     |
| <b>OSSATE</b> | One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe (Avrupa’da Erişilebilir Turizm için Tek Noktadan Mağaza)                           |
| <b>ÖİB</b>    | Özürlüler İdaresi Başkanlığı                                                                                                      |
| <b>s.</b>     | Sayfa No                                                                                                                          |
| <b>SWOT</b>   | Weaknesses (Zayıf Yönler), Strengths (Güçlü Yönler), Threats (Tehditler) ve Opportunities (Fırsatlar)                             |
| <b>T.C.</b>   | Türkiye Cumhuriyeti.                                                                                                              |
| <b>TCDD</b>   | Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları                                                                                           |
| <b>TS</b>     | Türk Standardı                                                                                                                    |

|               |                                                                                                                       |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TSE</b>    | Türk Standartları Enstitüsü                                                                                           |
| <b>TÜİK</b>   | Türkiye İstatistik Kurumu                                                                                             |
| <b>TÜRSAB</b> | Türkiye Seyahat Acentaları Birliği                                                                                    |
| <b>UNDP</b>   | United Nations Development Programme (Birleşmiş Milletler Kalkınma Programı)                                          |
| <b>UNESCO</b> | United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü) |
| <b>UNICEF</b> | United Nations International Children's Emergency Fund (Birleşmiş Milletler Çocuklara Yardım Fonu)                    |
| <b>YÖK</b>    | Yükseköğretim Kurulu                                                                                                  |

## TABLÖLAR LİSTESİ

|                                                                                                        |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Tablo 1:</b> ICF'ye Genel Bakış                                                                     | s. 5  |
| <b>Tablo 2:</b> Aktiviteler ve Katılım                                                                 | s. 8  |
| <b>Tablo 3:</b> Veri Sisteminde Kayıtlı ve Hayatta Olan Engellilerin Engel Gruplarına Göre Dağılımları | s. 8  |
| <b>Tablo 4:</b> Türkiye'de Çalışan Engellilerin Kamu ve Özel Sektör Olarak Dağılımı                    | s. 19 |
| <b>Tablo 5:</b> Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetine Katılmasını Engelleyen Faktörler                 | s. 21 |
| <b>Tablo 6:</b> Engelli Turizmi Ulusal Alanyazın Taraması                                              | s. 29 |
| <b>Tablo 7:</b> Birleşmiş Milletler Örgütü'nün Engellilere Dair Resmî Düzenlemeleri                    | s. 36 |
| <b>Tablo 8:</b> Avrupa Birliğinde Engelli Bireylere Dair Resmî Düzenlemeler                            | s. 37 |
| <b>Tablo 9:</b> Türkiye'de Engelli Bireylere Dair Resmî Düzenlemeler                                   | s. 40 |
| <b>Tablo 10:</b> Türkiye'de Plajlarda Engellilere Yönelik Tuvalet ve Şezlong Bulunan Yerler            | s. 65 |
| <b>Tablo 11:</b> Engelli Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı                                       | s. 71 |
| <b>Tablo 12:</b> Engelli Bireylerin Engel Durumlarına Göre Dağılımı                                    | s. 72 |
| <b>Tablo 13:</b> Engelli Bireylerin Cinsiyet, Eğitim Durumu ve İstihdam Durumlarına Göre Dağılımı      | s. 72 |
| <b>Tablo 14:</b> Engelli Bireylerin Tatil Amaçlı Seyahate Katılma Durumları                            | s. 75 |

## ŞEKİLLER LİSTESİ

|                                                                                                  |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Şekil 1:</b> Veri Tabanında Kayıtlı Olan Engellilerin Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Dağılımları | s. 9  |
| <b>Şekil 2:</b> Metro Girişi                                                                     | s. 15 |
| <b>Şekil 3:</b> Tren ve Peron Arası Boşluk                                                       | s. 16 |
| <b>Şekil 4:</b> Hatalı Hissedilebilir Yüzey Uygulaması                                           | s. 16 |
| <b>Şekil 5:</b> Erişilemeyen Banka ATM'si                                                        | s. 17 |
| <b>Şekil 6:</b> Erişilebilir Banka ATM'si                                                        | s. 17 |
| <b>Şekil 7:</b> Erişilebilir Banka ATM'si                                                        | s. 18 |

## **EKLER LİSTESİ**

**Ek 1:** Görüşme Soruları

ek s. 106

**Ek 2:** Görüşme Sorularına Verilen Yanıtlar

ek s. 107

**Ek 3:** Etik Kurul İzni

ek s. 128



## GİRİŞ

Rekabetin yoğun olduğu turizm sektöründe işletmeler, üstünlüklerini koruyabilmek ve sektörde kendi pazar paylarını artırmak için çeşitli spesifik grupların dikkatini çekme ve onlara ulaşabilme eğilimindedirler. Bu gruplardan biri de savaşlar, afetler, yaşlı nüfusun artması ve çeşitli hastalıklar nedeniyle engele sahip olan engellilerdir. Turizmin ağırlıklı olarak ülke ekonomisine katkı verdiği ülkelerde yurt dışından daha fazla turist çekmek için engelli bireylerle ilgili önemli kararlar kabul edilmektedir. Bu kararlar ve politikalar sonucunda engelli bireylerin turizm sektöründe faaliyetleri artmış ve turizm sektörü engelli bireyler için daha erişilebilir bir hâle gelmiştir. Dünya Sağlık Örgütü'nün (DSÖ) resmî sitesinde 7 Mart 2023 tarihinde yayımlanan en son istatistiğe göre günümüzde tahmini olarak 1.3 milyar insan ciddi bir engellilik yaşamaktadır. Bu rakam da dünya nüfusunun %16'sının veya her 6 kişiden 1'inin engelli olduğu anlamına gelmektedir (WHO, 2023). Türkiye'de ise Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının (ASHB) sitesinde yayımlanan ve Ocak 2023 yılına ait en son istatistiğe göre, Nüfus ve Konut Araştırması sonucunda, 3 yaşa kadar olan bireyler hariç en az 1 engeli olan nüfus sayısının 4 milyon 876 bin kişi olduğu belirtilmiştir (ASHB, 2023a: 6).

Engelli bireyler, engeli olmayan bireylere göre turizm faaliyetlerine katılım sırasında daha fazla sorunla karşılaşmaktadırlar. Engeli olmayan bireylerin turistik faaliyetlerde bulunmaları için en büyük sorun, ekonomiktir. Oysa engelli bireyler ekonomik sorun dışında altyapı, iletişim ve erişim sorunları ile de karşılaşmaktadır (Serçek ve Serçek, 2014: 78).

Araştırmada İzmir ilinde faaliyet gösteren engelli dernekleri ile iletişime geçilmiş bu derneklerde bağlantı kurulan kişilerin yardımı ile başka kişilerle temasa geçilmiştir. Bu bağlamda kartopu örnekleme yapılarak engelli bireyler ile görüşmeler yapılmıştır. Araştırmada sadece işitme engelli, görme engelli ve ortopedik engelli bireylerin seyahat beklentilerini belirleyen faktörler incelenmiş, süregelen hastalıklara sahip engelliler kapsam dışı tutulmuş ve engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılarak turizm hizmetlerini aktif olarak kullanabilmeleri için beklentileri belirlenmeye çalışılmıştır.



Araştırma kapsamında, engelli bireylerin seyahat beklentilerine yönelik Ulusal Alan yazın taraması yapılmış ve tablolaştırılmış bir şekilde tezde belirtilmiştir. Aynı zamanda araştırmanın içeriğini zengin kılmak ve ulusal ve uluslararası alan yazın taramalarını kıyaslamak adına engelli bireylerin seyahat beklentilerine yönelik Ulusal Alan yazın dışında uluslararası tezler de Proquest Digital Dissertations Global veri tabanından “disabled travellers”(engelli gezginler), “disabled travelers expectations”(engelli gezginlerin beklentileri) anahtar kelimeleri ile aranmıştır. Ancak yapılan tarama sonucunda erişilebilen tam metin tezler arasında doğrudan bu konuyla ilgili tez bulunmamıştır. Araştırılan konuların daha çok evrensel tasarım, havayollarında karşılaşılan sorunlar, müşteri memnuniyeti, ve engelli bireylerin seyahat sırasında yaşadıkları sıkıntılar, seyahat satın alma süreçleri ve engellilere yönelik seyahatla ilgili yasal düzenlemeler olduğu görülmüştür.

## BİRİNCİ BÖLÜM

### ENGELLİLİK VE ENGELLİ TURİZMİ

#### 1.1. ENGELLİLİK KAVRAMI VE ENGELLİ MODEL YAKLAŞIMLARI

Engellilik, bireylerin bedensel ve/veya zihinsel olarak sahip oldukları dezavantajlar nedeni ile mesleki ve sosyal işlevlerini yerine getirirken toplumsal sınırlamalar ve ayrımcı uygulamalar ile karşılaşmasıdır (Kula, 2005: 57). Bireyler yaşam sürdürdükleri toplumlarda diğer bireyler ile içinde bulundukları sistemde fiziksel, kültürel ve sosyal engeller ile sıklıkla karşı karşıya kalıyorlar ise toplumsal engellilik durumu ortaya çıkmaktadır. Bu engeller, kişilerin diğer kişiler ile eşit seviyeye sahip olmasını kısıtlamaktadır.

Engellilik konusunda çeşitli tanımlamalar alanyazında yer almaktadır. Bu tanımlamalar üç kategoriye ayrılmıştır.

- **Yetersizlik:** psikolojik ve fizyolojik yapının bozulmasıdır.
- **Özürlülük:** zihinsel ve fiziksel sorunların ortaya çıkmasıdır. Bireyler sahip oldukları yeteneklerini kaybedebilir ya da bu yetenekler eskisine göre azalabilir.
- **Engellilik:** bireylerin yaşamı için gerekli olan faaliyetleri gerçekleştirememesidir (ÖİB, 2005: 95).

TSE (Türk Standartları Enstitüsü), engelliliği, bireylerin zihinsel veya fiziksel fonksiyonlarında yaşanan kısıtlılıklar ya da fonksiyonlarda kayıp yaşanması olarak ifade etmektedir (TSE, 1999: 1).

Engellilik kavramı konusunda çeşitli kuramsal yaklaşımlar da geliştirilmiştir. Bu yaklaşımlar medikal model, sosyal model ve ahlaki model olmak üzere üç şekilde ele alınmaktadır:

- **Ahlaki model**

Engellilik kavramı konusundaki en eski modellerden birisidir. Bu modelde bireyin engelli olmasından kendisi sorumlu tutulur. Kendisi ya da ailesi olumsuz tutumları doğrultusunda engellilik durumunun ortaya çıktığını varsayar. Geleneksel ve dini konular

çerçevesinde engellilerin hayatını düzenleyen bir yaklaşımdır. Engellilik kavramının ahlaki çöküntü sonucunda ortaya çıktığı, insanların içindeki ahlaksızlığın dışa vurumu şeklinde olduğu da bu modelde ileri sürülmektedir (Özmete, 2012: 16).

- **Medikal model**

Engellilik kavramı bu modelde biyolojik yapı ile ifade edilmektedir. Medikal model yaklaşımında engellilerde kısıtlılık varsayımı yer almaktadır. İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra yaşanan ölümcül yaralar, travmatik sakatlıklar medikal teknolojinin gelişmesini teşvik etmiş ve savaş sürecinde belirtilen sıkıntıları yaşamış kişilerin tedavisi konusunda ilerlemeler görülmüştür (Buhalis ve Darcy, 2011: 24). Medikal gelişmeler, bireylerin engellilikten kurtulması konusunda çeşitli imkânlar sağlamış (Smart ve Smart, 2006: 29) ve medikal modeli ortaya çıkarmıştır. Bu model ayrıca engelliliğin anlaşılmasında önemli gelişmelere neden olmuştur (Smart ve Smart, 2006: 30).

DSÖ'nün 2001 yılında yayımladığı rapora göre medikal model, sağlık koşullarından dolayı ortaya çıkan durumlarda gerekli tıbbi bakım ihtiyacı olarak ifade edilmektedir. Engellilik problemlerinin yönetimi bireysel düzelme, tedavi, davranışların değişmesi ile olmaktadır (WHO, 2001: 20). Medikal model engelliğin sebeplerini bireysel ve fonksiyonel eksiklikler, fiziksel kayıplar olarak varsaymaktadır (Oliver, 1996: 32). Bu modele göre kişilerin sahip oldukları engellilik durumu, onların bedenindedir (Yenişehirlioğlu, 2013: 26). Medikal model, bireylerin fiziksel, biyolojik durumlarına odaklanmaktadır (Patır, 2012: 14).

Medikal model engelli bireylerde sosyal sınırlılıklar ortaya koymaktadır. Engellilik konusunun sosyolojik boyutu ele alınmadığı için bu model eleştirilmiş ve 1970'li ve 80'li yıllarda sosyal model ortaya çıkmıştır (Hughes ve Paterson, 1997: 326-328; Buhalis ve Darcy, 2011: 22).

- **Sosyal model**

Sosyal modele göre engellilik, bireylerin sosyal hayata katılımı konusunda kısıtlar koymaktadır. Sosyal model ancak engellilik durumlarına göre kısıtların ortadan kalkması ile diğer bireylerle eşit yaşam koşullarına sahip olunabileceğini savunmaktadır. Sosyal model, toplumun engelli bireylere karşı tutumlarına odaklanmaktadır (Darcy ve Pegg, 2011: 470). Günümüzde engellilik konusunu sosyal model daha iyi ifade ettiği için (Smart

ve Smart; 2006: 34), bu model, engelli bireyler tarafından daha kabul edilebilir olmuştur (Oliver, 1996: 31).

### **1.1.1. Engelli Olma Nedenleri ve Engelli Sınıflandırması**

Engellilik kavramı, farklı biçimlerde açıklanabilmektedir. Ancak bu kavram konusunda uzlaşmaya varılan bir tanım bulunmamaktadır. Toplumlara ve kültürlere göre değişkenlik gösterebilmektedir. Engeli olan kişilerin günlük hayatta sosyo-kültürel, yaş, ve cinsiyet faktörleri çerçevesinde yapabilmesi gereken faaliyetleri kısıtlılıkları nedeni ile gerçekleştirememesi durumu engellilik olarak ifade edilmektedir (Özgür, 2008: 3). Engelli bireyleri tanımlamada onları incitmeyecek ifade biçimlerinin tercih edilmesine özen gösterilmelidir (Burcu, 2007: 7).

Engelli kavramı yerine “sakat”, “özürlü” kavramları da geçmiş yıllarda kullanılmıştır. Ancak 3 Mayıs 2013 tarihinde yayımlanan kanun ile tüm yasal mevzuatta engelli bireylere yönelik “sakat” ve “özürlü” olarak belirtilen ibarelerde değişiklik yapılmıştır (Kanun ve KHK’lerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve KHK’erde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun, 2013).

Engellilik, doğuştan ve sonradan olmak üzere çeşitli sebeplerden ortaya çıkabilmektedir. Bireylerin engelli kategorisinde yer aldığı durumları ortaya koyan doğuştan ve sonradan meydana gelen kısıtlar genel olarak şu şekildedir (Özgür, 2008: 6);

- Yürüme,
- Düşünme,
- İşitme,
- Öğrenme,
- Görme,
- Odaklanma Eksikliği,
- Diğer Bireyler İle İletişim Konusunda Sıkıntılar Yaşanması.

Doğuştan meydana gelen engellilik durumları da kendi içinde doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrası olarak ayrılmaktadır.

- **Doğum Öncesinde Meydana Gelen Engellilik Durumları;** doğum öncesi annenin yaşadığı travmalar, beslenme eksikliği, ilaç kullanma durumu, şiddete maruz kalması, herhangi bir hastalığının olması ve madde bağımlılığından kaynaklanabilmektedir.
- **Doğum Esnasında Meydana Gelen Engellilik Durumları;** doğumun zor, erken ya da geç olması, çocuğun düz bir şekilde gelmemesi, doğum anında bebeğin oksijensiz kalması sonucunda meydana gelebilmektedir (Öztürk, 2011: 10).
- **Doğum Sonrasında Meydana Gelen Engellilik Durumları;** doğum sonrası enfeksiyona maruz kalma, bebeğin yalıtılmış beslenmesi, doğum sonrasında geçirdiği hastalıklar sebebinden kaynaklanabilmektedir.

Bireylerin yaşamında ani olarak ortaya çıkan olumsuz durumlar da olabilmektedir. Örneğin, geçirilen bir trafik kazası sonrasında uzuv kaybı, ya da şeker hastalığına bağlı olarak yaşanan damar rahatsızlığı sonucunda görme yetisinin kaybedilmesi, sonradan ortaya çıkan engelliliktir.

Engellilikle ilgili bir sınıflandırma da DSÖ tarafından yapılmıştır. Uluslararası Fonksiyon, Engellilik ve Sağlık Sınıflandırmasında (ICF), insan yapısı; sosyallik ve bireysellik olmak üzere iki şekilde ifade edilmektedir. Bunlar (WHO, 2001: 10);

- Vücut Fonksiyonları,
- Aktiviteler ve Katılımcılıktır.

**Tablo 1:** ICF'ye Genel Bakış

|                | 1.Bölüm<br>Fonksiyonellik ve Engellilik  |                           | 2.Bölüm<br>Bağlamsal Faktörler                    |                                                    |
|----------------|------------------------------------------|---------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
|                | Vücut<br>Fonksiyonları<br>ve yapıları    | Aktiviteler ve<br>Katılım | Çevresel<br>Faktörler                             | Bireysel<br>Faktörler                              |
| <b>Alanlar</b> | Vücut<br>Fonksiyonları<br>Vücut Yapıları | Yaşam Alanları            | Fonksiyonelliğin<br>ve Engelliğin Dış<br>Etkileri | Fonksiyonelliğin<br>ve Engelliliğin<br>İç Etkileri |

|                      |                                                               |                                                                                                |                                                                      |                               |
|----------------------|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Yapıları</b>      | Vücut Fonksiyonlarının Değişmesi<br>Vücut Yapısının Değişmesi | Kapasite<br>Standart Çevrede Görevleri Yürütebilme<br>Kendi Çevresinde Görevlerini Yürütebilme | Fiziksel, Sosyal ve Dünya Tutumunun Kolaylaştırması Veya Engellemesi | Kişisel Özelliklerin Etkileri |
| <b>Pozitif Görüş</b> | Fonksiyonel veyapısal Bütünlük                                | Aktivitelere Katılım                                                                           | Kolaylaştırıcılar                                                    | Uygulamanın Olmaması          |
|                      | Fonksiyonlar                                                  | Fonksiyonlar                                                                                   |                                                                      |                               |
| <b>Negatif Görüş</b> | Bozukluklar                                                   | Aktivitelerin ve Katılımın Kısıtlı Olması                                                      | Bariyerler ve Engellemeler                                           | Uygulamanın Olmaması          |
|                      | Engellilik                                                    |                                                                                                |                                                                      |                               |

Kaynak: WHO, 2001: 11.

Tablo 1'e göre ICF'nin her biri iki bileşenden oluşan iki bölümü vardır:

- Bölüm 1. Fonksiyonellik ve Engellilik;
  1. Vücut Fonksiyonları ve Yapıları,
  2. Aktiviteler ve Katılım.
- Bölüm 2. Bağlamsal Faktörler;
  1. Çevresel Faktörler,
  2. Kişisel Faktörler.

Her bileşen hem olumlu hem de olumsuz terimlerle ifade edilebilmekte ve her bileşen çeşitli alanlardan ve her alan içinde sınıflandırma birimleri olan kategorilerden oluşmaktadır.

- Vücut işlevleri, vücut sistemlerinin fizyolojik işlevleridir (psikolojik işlevler dâhil).

- Vücut yapıları, organlar, uzuvlar ve bunların bileşenleri gibi vücudun anatomik bölümleridir.
- Bozulmalar, önemli bir sapma veya kayıp gibi vücut işlevinde veya yapısındaki sorunlardır.
- Etkinlik, bir görevin veya eylemin bir birey tarafından yürütülmesidir.
- Katılım, bir yaşam durumuna dâhil olmaktır.
- Aktivite sınırlamaları, bir bireyin aktiviteleri yürütmede yaşayabileceği zorluklardır.
- Katılım kısıtlamaları, bireyin yaşam durumlarına dâhil olmada yaşayabileceği sorunlardır.
- Çevresel faktörler, insanların içinde yaşadıkları ve hayatlarını sürdürdükleri fiziksel, sosyal ve davranışsal çevreyi oluşturur (WHO, 2001: 10).

Tablo 2’de Aktiviteler ve Katılım bileşeninin alanları, tüm yaşam alanlarını (temel öğrenme veya izlemeden kişilerarası etkileşimler veya istihdam gibi bileşik alanlara kadar) kapsayan tek bir listede verilmiştir. Bileşen, aktiviteyi veya katılımı veya her ikisini birden belirtmek için kullanılabilir. Bu bileşenin alanları, performans ve kapasitenin iki niteleyicisi tarafından nitelendirilir. Bu nedenle, listeden toplanan bilgiler, çakışma veya fazlalık olmayan bir veri matrisi sağlar (WHO, 2001: 14).

**Tablo 2:** Aktiviteler ve Katılım

| Başlıklar |                                       | Nitelendiriciler |          |
|-----------|---------------------------------------|------------------|----------|
|           |                                       | Performans       | Kapasite |
| D1        | Bilgiyi Öğrenmek ve Uygulamak         |                  |          |
| D2        | Genel Görevler ve Talepler            |                  |          |
| D3        | İletişim                              |                  |          |
| D4        | Hareketlilik                          |                  |          |
| D5        | Kişisel Bakım                         |                  |          |
| D6        | Yerel Yaşam                           |                  |          |
| D7        | İnsanlar Arası Etkileşim ve İlişkiler |                  |          |
| D8        | Başlıca Yaşam Alanları                |                  |          |
| D9        | Topluluk, Sosyal ve Sivil Hayat       |                  |          |

Kaynak: WHO, 2001: 14.

Tablo 2’de nitelendiriciler başlığındaki performans, kişilerin şu anki çevresinde yaptığı faaliyetleri ele almaktadır. Şu anki çevre, toplumsal koşullar altında bireylerin yaşam şartlarını açıklamaktadır. Kapasite ise kişilerin yeteneklerindeki çevresel koşulların etkisini standartlaştırmaktadır.

Türkiye’de ASHB’nın resmî sitesinde yayımlanan Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni’ne göre veri tabanına kayıtlı ve engelli raporuna sahip olan kişilerin engel türlerine göre dağılımı Tablo 3’te verilmiştir.

**Tablo 3:** Veri Sisteminde Kayıtlı ve Hayatta Olan Engellilerin Engel Gruplarına Göre Dağılımları

| Engel Grubu        | Kişi Sayısı | Oranı (%) |
|--------------------|-------------|-----------|
| Görme              | 215.076     | 9,53      |
| İşitme             | 179.867     | 7,97      |
| Dil ve Konuşma     | 33.686      | 1,49      |
| Ortopedik          | 311.131     | 13,78     |
| Zihinsel           | 385.313     | 17,07     |
| Ruhsal ve Duygusal | 170.927     | 7,57      |
| Süreğen Hastalık   | 917.259     | 40,63     |
| Diğer              | 44.248      | 1,96      |

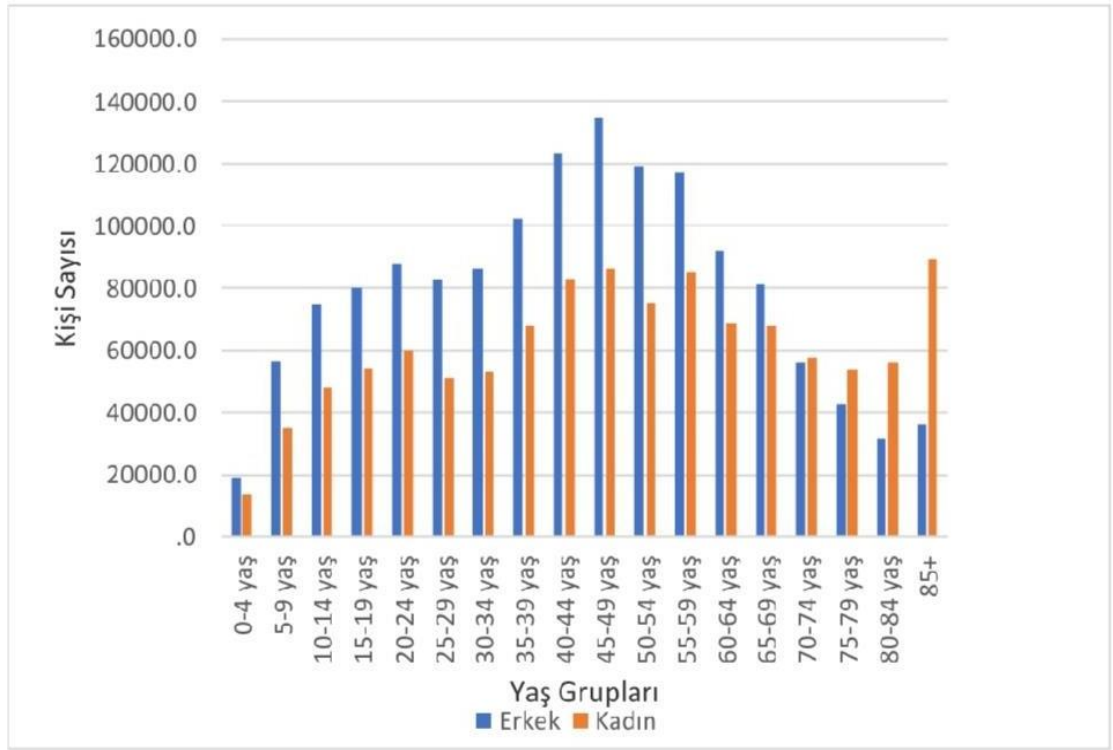
Kaynak: ASHB, 2023a: 17.



Tablo 3’teki veriler doğrultusunda en fazla engel grubu süregelen hastalıklara sahip kişilerden oluşmakta, bunu sırasıyla zihinsel engelliler, ortopedik engelliler, görme ve işitme engelliler takip etmektedir. Tablo 3’teki veriler sadece engelli sağlık kurulu raporu almak için yetkili hastanelere başvuran ve hayatta olan kişileri kapsamakta olup başvuruda bulunmayan ve hayatını kaybetmiş engelli bireyleri kapsamamaktadır.

Şekil 1’de de Sağlık raporu bulunan engelli bireylerin yaşları ve cinsiyete göre dağılımları verilmiştir.

**Şekil 1:** Veri Tabanında Kayıtlı Olan Engellilerin Yaş Grubu ve Cinsiyete Göre Dağılımları



Kaynak: ASHB, 2022: 20.

Şekil 1’e göre en fazla engelli kişi sayısı 45-49 yaş grubunda ve erkeklerden oluşmaktadır. 0-69 yaş aralığındaki erkekler kadınlara göre daha fazla engele sahipken 70 yaş sonrası kadınlar, erkeklerden daha fazla engele sahiptir. Şekil, Engelli Sağlık Kurulu

Raporu almak için yetkili hastanelere başvurmamış ve hizmet almak için devletle temasa geçmemiş bireyleri kapsamamaktadır.

#### **1.1.1.1. Görme Engelliler**

İnsanlar doğuştan ya da sonradan çeşitli kazalar veya hastalıklar sonucu görme yetilerini kaybedebilmektedirler (Yenişehirlioğlu, 2013: 13). İnsanların gözlerinde meydana gelen kısmi ya da tam görme kaybı, görme engeli olarak ifade edilmektedir. Görme kayıpları insanların bir gözünde veya iki gözünde kısmi veya tam kayıp olarak ortaya çıkabilmektedir. Aynı zamanda gece körlüğü olan kişiler ile birlikte protez kullanan kişiler de görme engelli kategorisine girmektedir. Görme engeli; hafif, orta derece ve ağır olmak üzere sınıflanmaktadır. Hukuki tanıma göre; tüm işlemlerin yapılmasına rağmen gözünde görme keskinliği 20/200'ün altında olan engelli bireylere kör, gözünde görme keskinliği 20/70 ile 20/200 arasında olan engelli bireylere ise az gören denilmektedir (Ataman ve diğerleri, 2005'ten aktaran Coşkun, 2010: 27).

#### **1.1.1.2. İşitme Engelliler**

İnsanların tek kulağında ya da iki kulağında da işitme kaybının ortaya çıkması işitme engeli olarak ifade edilmektedir. İnsanlarda işitme doğuştan itibaren etkin bir özellik göstermektedir (Çeliker ve Ege, 2005: 20). İşitme fonksiyonlarında hasar meydana gelmesi ile de işitme kaybı oluşabilmektedir. Örneğin; geçirilen kulak iltihabı, ateşli hastalıklar da işitme kaybına neden olmaktadır (Anastasiadou ve Khalili, 2020: 15). Aynı zamanda işitme cihazı kullananlar da işitme engelliler kapsamına girmektedir. İşitme engeli, bireylerin günlük yaşamında da olumsuz durumlara yol açmaktadır. Bu olumsuzlukların başında konuşma yeteneklerinin bir kısmını ya da tamamının kaybı gelmektedir (Belgin ve Böke, 1995: 57). Konuşma yeteneğindeki kayıp beraberinde duygu ve düşünce ifade etme güçlüğü de getirmektedir. Eğitim başarısı ve sosyal bütünleşme açısından da bu beceriler gerekli olduğu için birey, bu alanlarda da zorluklar yaşayabilmektedir. İşitme engeli, aynı zamanda dil öğrenmeyi, anlatım kabiliyetini ve

iletişimi birbirine bağılı olarak zorlaştırmaktadır. İşitme engelli bireylerde kendi içinde hafif, orta ve ağır şeklinde sınıflanmaktadır. Örneğin; bu sınıflandırmaya sahip işitme engelli bireyler, çeşitli duyma aparatları ve özel bazı eğitimlerle yaşam kalitelerini koruyabilirlerken, ileri düzeyde duyma kaybı olan bireyler için sözel iletişimin tamamen yerine geçecek şekilde işaret dili, parmak alfabesi, görsel kartlar gibi özel eğitim ve tekniklerle sağlanabilen alternatifler bulunmaktadır (MEB, 2015: 82).

#### **1.1.1.3. Dil ve Konuşma Engelliler**

İnsanlar sosyal varlıklar oldukları için yaşam sürdürdükleri toplum içinde sürekli etkileşim halindedir. Bireylerin konuşma dilinde yaşadığı gerileme, diğer alanlarda, örneğin; öğrenmede ilerleme kaydetmelerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Özmen, 2003: 205). Dil, çocukluk döneminden itibaren kendiliğinden gelişmektedir. Fiziksel nedenlerden dolayı ortaya çıkan sınırlılıklar dil engelini oluşturmaktadır. Örneğin; Doğuştan meydana gelen işitme kayıpları konuşma yetisinde de kayıplara sebep olmaktadır (Belgin ve Böke, 1995: 57).

Konuşma bozuklukları olan, konuşma hızında ve akıcılığında problemler olan bireyler konuşma engelli olarak ifade edilmektedir (ASHB, 2016: 22). Bireylerin duymadıkları sesleri taklit edemedikleri veya taklit etmekte zorlandıkları bilinmektedir. Bu yüzden işitme engeli bulunan bazı bireyler, konuşma fonksiyonunu da etkin olarak kullanamayabilmektedir. Konuşma engeli, sadece duyma eksikliğinin bir sonucu değildir. Duyma problemi çekmeyen fakat konuşma engelli olarak kabul edilen bireyler de mevcuttur. Konuşmak için proteze ihtiyacı olanlar, kekemeler, kelimeleri yuvarlayarak hızlı konuşanlar, damak, çene ve ağız yapısında bozukluk olanlar da konuşma engelli olarak kabul edilmektedir (Öztürk, 2011: 14).

#### **1.1.1.4. Zihinsel ve Öğrenme Engelliler**

Zihinsel engeli olan bireyler yaşamları boyunca belirli ve oldukça kısıtlı idrak etme yeteneğine sahip olan kişilerdir (Ören, 2004: 128). Zekâ, bireylerin kendini ve çevresini

anlaması, yorumlamasını sağlayarak hayatını sürdürme imkânı sağlaması için bireylere ortaya çıkan problemleri çözme gücü vermektedir. Bireylerin akranları ile büyüme süreçlerinde yeteri kadar gelişim gösterememesi zihinsel engellilik olarak ifade edilmektedir. Zihinsel engellilikte çevresel ve kültürel faktörler (Lynch ve Sims, 1988: 14) de etki göstermektedir. Zihinsel engellilik durumu, bireylerin konuşmasında, yürümesinde, günlük ihtiyaçlarını gidermesinde zorluklar ile karşılaşması ile ortaya çıkmaktadır.

#### **1.1.1.5. Ortopedik Engelliler**

İnsanların kas ve iskelet sistemlerinde ortaya çıkan fonksiyon kayıpları, şekil bozuklukları (elinde, kolunda, bacağında meydana gelen, kısalık ve uzunluk durumları) ortopedik engellilik durumunu oluşturmaktadır (DİE ve ÖİB 2004'ten aktaran Karacan, 2017: 11). Ortopedik engelliler özellikle yapılandırılmış çevrede yaşadıkları sorunlar nedeniyle çevresine uyum sağlama, aktivitelerini gerçekleştirmede ve çalışmada zorluklar yaşamaktadırlar (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 13). Diğer engellilik türlerine oranla ortopedik engelliler, fiziksel çevre kaynaklı örneğin; tekerlekli sandalye ile yollarda ilerlerken veya binalara girerken daha fazla zorlukla karşılaşmaktadır. Yapılandırılmış çevrede evrensel ve erişilebilir tasarım ilkelerine uyum olması, ortopedik engeli olan kişilerin sosyal hayata entegrasyonunu kolaylaştırmaktadır.

Ortopedik engeller konusunda çeşitli sınıflandırmalar yapılmıştır. Bu sınıflandırmalar (ÖİB, 2007: 9-10);

- Doğuştan Ortaya Çıkan Engeller (kalça çıkığı, çarpık ayak, uzuv eksiklikleri, kas hastalıkları ve s.),
- Kalıtsal Sinirsel Hastalıklar,
- Beyin Felci,
- Omurgalarda Meydana Gelen Eğrilikler,
- Romatizmal Rahatsızlıklar,
- Çocuk Felci,
- Kronik Eklem Romatizması ve Eklemlerde Ortaya Çıkan İltihaplanmalar,

- Travmatik Engeller (uzuv kaybı, eklem sertliği ve s.),
- Cücelik şeklindedir.

Ortopedik engelli olan bireyler, bedensel açıdan becerilerini kaybetmiş, doğumdan önce ya da sonra meydana gelen sinir sistemi bozuklukları, iskelet ve kaslarda meydana gelen sorunlar nedeni ile toplumda yaşamını idame ettirmesinde sınırlılıklar ile karşılaşmaktadır. Bu bireylerin ağır düzeyde olanları, bakım ve destek ihtiyacı duymaktadırlar (ÖİB, 2007: 9). Ortopedik engelliler sahip oldukları engel derecesine göre hafif, orta ve ağır olmak üzere üçe ayrılmaktadır. Bunlar;

- **Hafif Engellilik Derecesi.** Ortopedik engelli bireyin günlük yaşamında gerekli ve yapılması zorunlu olan ihtiyaçlarını başka bir kişiye veya araç ve gereçlere (tekerlekli sandalye, yürüme aparatı, koltuk değneği ve s.) gerek duymadan, bağımsız bir şekilde karşılayabileceği engellilik derecesidir.
- **Orta Engellilik Derecesi.** Ortopedik engelli bireyin, günlük yaşamında gerekli ve yapılması zorunlu olan ihtiyaçlarını bazı engelli araç ve gereçlerini (yürüme aparatı, koltuk değneği ve s.) kullanarak karşılayabileceği engellilik derecesidir.
- **Ağır Engellilik Derecesi.** Ortopedik engelli bireyin günlük yaşamında gerekli ve yapılması zorunlu olan ihtiyaçlarını herhangi destek olmadan ve engelli aracından (tekerlekli sandalye, akülü sandalye ve s.) bağımsız bir şekilde karşılayabilmeyeceği engellilik derecesidir.

## 1.2. ENGELLİLERİN SOSYAL YAŞAMDAKİ YERİ VE ALGILANMASI

Engellilerin çektikleri sıkıntılar ve yaşadıkları zorluklar sadece fiziksel çevrede değil sosyal çevrede de kendini göstermektedir. Sosyal çevrede yaşanan sıkıntılardan biri de ayrımcılıktır. Engelli bireylerin daha çok eğitim ve sağlık hizmetlerine eşit bir şekilde erişim yoksunluğu sosyo-ekonomik, kültürel ve politik hayatta da dışlanmalarına neden olmaktadır (Groce, 2018: 724). Eğitim alanındaki eşitsizlik zincirleme olarak işsizliğe neden olmakta, işsizlik gelir düzeylerini oldukça düşürmekte, beraberinde sosyal güvence eksikliğini ve sağlık hizmetlerinden yararlanamamayı getirmektedir. Engelli bireylerin sağlık, eğitim, sosyal güvenlik, istihdam gibi alanlardan yeteri kadar

yararlanamaması da bireylerin sosyal faaliyetlere katılımını etkilemektedir (Özyürek, 2000: 48). Örneğin, görme engelli bir bireyin istihdam edilebilmesi için, işyerine giden yolların elverişliliğinden, toplu ulaşım araçlarına ve işyeri ortamının güvenliliğine kadar birçok gereksinim asgari düzeyde sağlanmalıdır.

Engellilerin toplumsal hayatta yer alması için öncelikli olarak maddi imkânsızlıkların devlet tarafından giderilmesi (Özgökçeler, 2013: 309), var olan yasal düzenlemelerin uygulamaya geçişinin sağlanması, sosyal politikaların geliştirilmesi gerekir. Türkiye’de sosyal politikalar konusundaki hizmetler yeterli olmayıp bu faaliyetler büyükşehirler ile sınırlı kalmaktadır (Burcu, 2007: 73).

Engelli bireyler en fazla kamu kurumlarında istihdam edilmektedir. Her ne kadar devlet, özel sektörde engelli personel istihdamını teşvik etse de bu oran çok yüksek değildir. Türkiye çalışma mevzuatında engelli bireylere yönelik istihdamı düzenleyen hükümler pozitif ayrımcılık içermektedir. 4857 sayılı İş Kanunu’na göre 50 ve daha fazla personele sahip olan özel sektör işletmelerinin toplam personelin %3’ü, kamu kurum veya kuruluşlarının ise toplam personelin %4’ü oranında engelli birey çalıştırması gerekmektedir (Öz ve Orhan, 2013: 52). Aynı zamanda, 657 sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda, kamu kurumlarında personelin minimum %3’ü oranında engelli memur çalıştırılması zorunlu kılınmaktadır. (Devlet Memurları Kanunu, 1965).

Günümüzde erişilebilirlik problemi, engellilerin toplumsal hayata katılımları konusundaki en büyük sorundur. Erişilebilirlik kamusal her alanda olması gerektiği gibi sağlanamadığı için engelli bireyler sosyal haklarını da kullanamamaktadır. Bireylerin toplumsal yaşam hakları, hizmetlere zihinsel ve bedensel yeterlilikler aranmadan ulaşabilmeleridir (ÖİB, 2005: 137). Türkiye’de mimari ve kentsel planlamalara bakıldığında zaman, engelli bireylerin yaşamını zorlaştırdığı görülmektedir. Plansız yapılaşmalar ve çevre düzenlemeleri engelli bireylerin toplumdan izole edilmesine neden olmaktadır. Bu konuda uygulanan kentsel projeler ile, engelli bireylerin hizmetlere erişiminde yaşadığı problemlere çözüm sunulması amaçlanmaktadır. Ulaşım araçlarının, kamusal alanların ve çevresel öğelerin engelli bireylerin ihtiyaçları doğrultusunda tasarlanmadığı maalesef ülke genelinde görülmektedir. Yollar, evler, araçlar, kaldırımlar, parklar, okullar ve birçok kamusal alan engellilerin toplumsal hayata katılması konusunda önemli problemler

yaratmaktadır (Çağlayan, 2006: 53). Örneğin; Şekil 2'deki metro girişinde tekerlekli sandalye kullanıcısı merdivenlerden dolayı ulaşım hizmetinden faydalanamamaktadır. Merdivenler engellilerin erişimini sıkıntıya soktuğundan farklı yükseltilerin bağlanmasında rampa kullanımı erişilebilirlik açısından önemlidir. Merdiven zorunluluk ise boyutlar rıht yüksekliği 15 cm olarak  $2 \times \text{rıht yüksekliği} + 1 \times \text{basamak genişliği} = 63$  cm formülü kullanılarak tüm basamak ve rıht genişlikleri aynı olacak şekilde TS 9111'e göre yapılmalıdır (Erişilebilir Şehir Yönetmeliği, 2011: 20).

**Şekil 2.** Metro Girişi



Kaynak: Google görsellerden alınmıştır. <https://shorturl.at/sLPW6>

Şekil 3'teki tekerlekli sandalye kullanıcısı ise peron ve tren arasındaki boşluktan dolayı trene yardımsız binememektedir. Engellilerin toplu taşıma araçlarını bağımsız olarak, diğer bireylerin yardımına gerek kalmadan kullanabilmeleri için peron ve tren aynı seviyede olmalı ve çok az boşluk bırakılmalı veya trenlerde otomatik rampalar bulunmalıdır.

**Şekil 3.** Tren ve Peron Arası Boşluk



Kaynak: Google görsellerden alınmıştır. <https://shorturl.at/fGOU5>

Şekil 4'teki hissedilebilir yüzey uygulaması ise hatalı yapılmış olup görme engelli bireyi yönlendirmekten oldukça uzaktır. Yaya geçidinde kılavuz ile yönlendirme yapılmalı ve taşıt yolu öncesinde 80 cm derinliğinde geçit genişliğinde uyarıcı yüzey uygulanmalıdır. Bununla birlikte yaya yolu ve meydanlardaki yer ızgaraları, çöp kutuları, yangın muslukları, posta kutuları, direkler, ağaçlar, çiçeklik, dinlenme bankları gibi benzer unsurların engelli bireylerin fark edeceği şekilde etrafı beton karo taşla kaplanmalı ve engellileri uyaran yapısal yapıtlar olarak düşünülmelidir.

**Şekil 4.** Hatalı Hissedilebilir Yüzey Uygulaması



Kaynak: Google görsellerden alınmıştır. <https://shorturl.at/evAGS>



Şekil 5'teki banka ATM'si ise engelli bireyin kendi başına para çekmesini imkânsız kılmaktadır. Bu yüzden ya Şekil 6'da olduğu gibi ATM'lerde engelli kişilere göre gerekli manevrayı yapabilecek alan bırakılması ya da Şekil 7'de görüldüğü gibi engelli bireyler için özel ATM'lerin yerleştirilmesi gerekmektedir.

**Şekil 5.** Erişilemeyen Banka ATM'si



Kaynak: Google görsellerden alınmıştır. <https://shorturl.at/bitAJ>

**Şekil 6.** Erişilebilir Banka ATM'si



Kaynak: Nasibov Arşivi, 2023

**Şekil 7.** Erişilebilir Banka ATM'si



Kaynak: Google görsellerden alınmıştır. [shorturl.at/kvHJ7](https://shorturl.at/kvHJ7)

Dünya genelinde işgücü piyasası verileri incelendiğinde, engelli bireylerin istihdama katılamadıkları, yüksek işsizlik sorunu ile karşı karşıya kaldıkları, düşük statüye sahip işlerde asgari ücret ile çalıştıkları, çalışma şartlarının da kötü olduğu görülmektedir (Hakeem, 2015: 26; Boman ve diğerleri, 2015: 118; Magoulis ve Trichopoulou, 2012: 37). TÜİK Temmuz 2022 verilerine göre Türkiye’de işgücüne katılma oranı erkeklerde %70,7, kadınlarda %34,9, toplamda ise %52,6’dır (TÜİK, 2022a). Engelli nüfusun işgücüne katılımı ile ilgili en kapsamlı ve ulaşılabilen son çalışma 2011 yılına aittir. Nüfus ve Konut Araştırması’nda en az bir engeli olan nüfusun işgücüne katılımı erkeklerde %35,4, kadınlarda %12,5, toplamda ise %22,1’dir (ASHB, 2023a: 22). Tablo 4’te, Türkiye’de çalışan engellilerin, kamu ve özel sektöre göre dağılımı verilmiştir.

**Tablo 4:** Türkiye’de Çalışan Engellilerin Kamu ve Özel Sektör Olarak Dağılımı

| Çalıştırmakla Yükümlü Olunan Engelli Birey Sayısı |        |         |         |
|---------------------------------------------------|--------|---------|---------|
| Yıllar                                            | Kamu   | Özel    | Toplam  |
| 2022(Aralık)                                      | 21.793 | 125.361 | 147.154 |
| 2021                                              | 20.792 | 115.662 | 136.454 |
| 2020                                              | 17.011 | 95.617  | 112.628 |
| 2019                                              | 16.664 | 126.238 | 142.902 |
| 2018                                              | 16.157 | 107.373 | 123.531 |

Kaynak: ASHB, 2023a: 24.

Tablo 4 incelendiğinde 2018 yılında kamu sektöründe çalışan engelli sayısının 16.157 iken özel sektörde çalışan engelli sayısının 107.373 olduğu görülmektedir. Bununla birlikte en son istatistik olan 2022 yılına bakıldığında kamu sektöründe çalışan engelli sayısının 21.793’e özel sektörde çalışan engelli sayısının ise 125.361’e ulaştığı ve engelli istihdamında artış olduğu görülmektedir.

Engelli bireylerin kamu ve özel sektörde istihdamı yönünde 1970’li yıllardan itibaren atılan adımlar sayesinde toplumda engelli bireylerin ekonomik ve sosyal imkânlara sahip olması sağlanmış ve engelli bireyler daha fazla seyahat etmeye başlamışlardır (Olçay ve diğerleri, 2014: 135).

### 1.3. ENGELLİLER VE TURİZM

Turizm, bireylerin fiziksel, sosyolojik, kültürel ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması amacı ile gerçekleştirdikleri konaklama, seyahat, yeme ve içme, eğlence faaliyetlerini kapsayan hizmetlerden oluşmaktadır (Özmen, 2007: 9). Engelli bireylerin yaşam kalitesinin üst düzeye çıkarılması toplumsal gelişim adına önemli bir sorumluluk olup, turizm engelli bireylerin fiziksel, psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarına doğrudan ya da dolaylı olarak etki etmektedir (Gürbüz, 2002: 52). Engelli bireylerin turistik ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için bazı düzenlemelere ihtiyaç duyulmaktadır. Turizm sektörü yıllar

itibariyle hızlı bir gelişim göstermiştir ancak bu gelişim engelli bireylerin turistik faaliyetlerden faydalanması konusunda yetersiz kalmaktadır. Engelli bireyleri içeren yasal düzenlemeler var olmasına rağmen maalesef uygulamaya dönüşümü sınırlıdır. Mevcut engelli mevzuatı, engelli bireylere ayrımcılık yapılmasını yasaklamış ve engelli bireylere yönelik turizm faaliyetlerinin geliştirilmesi için adımlar atmıştır. Ancak yine de uygulamada bu yasaklamalar çoğu kez çiğnenmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 2).

Yapılan yasal düzenlemeler ile engellilere, seyahatlerde indirimler yapılması, otellerde ve tatil köylerinde toplam oda kapasitesinin %1'inin engellilere uygun olarak tasarlanması sağlanmıştır. Ancak uygulamada bu düzenlemeler evrensel tasarım ilkelerine göre, olması gerektiği gibi yapılmadığı için engelliler, gittikleri yerlerde engellilere uygun olmayan engelli odaları ile karşılaşmakta ve bu gibi olumsuzluklar turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımlarına ket vurmaktadır.

### **1.3.1. Engelli Bireylerin Turizm ve Seyahat Faaliyetlerine Katılımlarını Olumsuz Etkileyen Faktörler**

Engelli bireylerin seyahatleri konusunda yapılan araştırmalarda, turizm sektöründe yer alan firmaların engelli bireylere yönelik hizmetlerinin yetersiz olduğu ve engellilerin turizme katılımını olumsuz etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Coles ve Shaw, 2003: 398; Germ ve Schleien, 1997: 25; Öztürk ve Yaylı, 2006: 9). Literatür incelendiğinde, engelli bireylerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımlarını olumsuz etkileyen faktörlerin birbirlerine benzediği görülmüştür. Westcott'a (2004) göre engellilerin turizm ve seyahat faaliyetlerine katılımlarını olumsuz etkileyen faktörler;

1. Çevresel,
  - Davranışsal,
  - Ekolojik,
  - Mimari Unsurlar.
2. İçsel
  - Bireyin Fiziksel Durumu,

- Bireyin Psikolojik Durumu,
- Bireyin Algısal Durumu.

### 3. Etkileşimli Faktörler.

- İletişim Güçlükleri Şeklindedir.

Murray ve Sproats (1990: 155) da engelli bireylerin seyahatlerde fiziksel, ekonomik, davranışsal olmak üzere üç tür engel ile karşı karşıya kaldığını belirtmiştir. Toplumda diğer bireyler gibi engelli bireylerin de hayatını sürdürmesi, ihtiyaçlarını karşılaması için çalışması gerekmektedir. Engelli bireyler çalışmadıkları durumlarda devlet ya da ailesi tarafından bakıma ihtiyaç duymaktadır. Böyle bir durumda olan engelli bireyler kendilerine sağlanan destekler ile yetinmek durumunda kalmakta ve temel ihtiyaçların dışında kalan turizm ve seyahat gibi faaliyetlere katılamamaktadırlar. Bu bağlamda ekonomik problemler engelli bireyleri en çok etkileyen faktörlerdendir.

McKercher ve diğerleri (2003'ten aktaran Öztürk ve Yaylı, 2006: 6) tarafından engelli bireylerin seyahat faaliyetlerinde karşılaştıkları engeller içsel ve dışsal faktörler olarak gruplandırılmıştır. Tablo 5'te Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasını engelleyen faktörlere yer verilmiştir.

**Tablo 5:** Engelli Bireylerin Turizm Faaliyetine Katılmasını Engelleyen Faktörler

| İç Faktörler                      |                                                         | Dış Faktörler                |                                             |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------------------------|
| Bireysel                          | Ekonomik                                                | Çevresel                     | İletişimsel                                 |
| Bilgi Eksikliği                   | Finansal Güç                                            | Mimari                       | Beceri Yetersizliği veya Uygunsuzluğu       |
| Sosyal Yaşamda Başarısızlık       | Gelir Eşitsizliği                                       | Ekolojik ve Coğrafi Uygunluk | İletişim Zorluğu                            |
| Sağlık Sorunları                  | Refakatçiye İhtiyaç Duyma ve Giderlerini Karşılatabilme | Kurallar ve Düzenlemeler     | Katılma Özendirme Eksikliği                 |
| Psikolojik veya Fiziksel Engeller |                                                         | Güvenlik                     | Turizm Endüstrisinde Çalışanların Tutumları |
| Seyahat Etmeyi Uygun Görme        |                                                         |                              | Uygun Bilgilendirme                         |

Kaynak: McKercher ve diğerleri, 2003: 468.

Tablo 5’te görüldüğü gibi, iç faktörlerden bireysel faktörler, dış faktörlerden ise iletişim faktörler belirginlik göstermektedir.

Turizm sektöründe engelli bireylerin hizmetlere erişilebilirliğini engelleyen tüm faktörlerin ortadan kaldırılması oldukça önem arz etmektedir. Örneğin; maddi imkân olsa bile gidilmesi istenen yer eğer tekerlekli sandalye ile erişime olanak vermiyor ise burada çevresel faktör ön plana çıkmaktadır. Herkesin gündelik yaşamın her alanına zorlanmadan ulaşabilmesi erişilebilirlik olarak ifade edilmektedir (Seyyar, 2006: 31). Engelli bireylerin erişime ihtiyaç duyduğu temel unsurlar, ulaşım, konaklama, yeme-içme ve eğlence mekânlarını içermektedir. Bu mekânlardaki erişilebilirlik sonrasında güvenlik ve konfor gibi diğer unsurlar ön plana çıkmaktadır (Guerra, 2003: 24).

Eichhorn ve diğerlerine (2008: 191) göre, engellilerin seyahat konusunda karşılaştıkları sorunlardan birisi de bilgi eksikliğidir. Turizm ve seyahat faaliyetlerinde bulunan işletmelerin engelli bireylere yönelik olarak sunduğu bilginin güvenilirliği de oldukça önemlidir. Engelli bireylerin yalnız olarak tatil yapması oldukça zor olabilmektedir. Seyahat acentaları tarafından engelli bireylerin tatil planlamalarının yapılması kolaylık sağlayabilmektedir (UN, 2006: 16-17). Tatil yapmak isteyen engelli bireyler, seyahat acentalarına başvurabildikleri gibi kendi ihtiyaçları doğrultusunda bireysel olarak da kendi turlarını planlayabilmektedir. Loumidis ve diğerleri (2001: 51) tarafından yapılan bir araştırmada, tatil yapmayı planlayan engelli bireylerin;

- % 28’inin acentalardan,
- % 14’ünün akrabalarından veya arkadaşlarından,
- % 11’inin broşürlerden,
- % 4’ünün ise derneklerden faydalandığı belirtilmiştir.

En yüksek orana sahip olan seyahat acentaları, engelli bireylerin tatil planlaması yaparken başvurduğu ilk yerlerden olmaktadır. Seyahat acentalarına başvurarak tatil planlaması yapan engelliler bazı problemler ile de karşı karşıya kalabilmektedirler (Öztürk ve Yaylı, 2006: 11). Seyahat acentaları çalışanları engelli bireylerin neye ihtiyaç duyabilecekleri konusunda detaylı bilgiye sahip olmadıkları için engelli bireylere yönelik hizmetler konusunda yetersiz kalmaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50).

Buhalis ve diğerleri (2005: 58) tarafından Avrupalı aileler arasında yapılan bir araştırmada, birçok ailede engelli birey olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu ailelerde yer alan engelli bireyler, tatillerini arkadaşları ya da aileleri ile geçirmektedirler. Engelli bireyler tatil planlaması yaparken internet sitelerinden bilgi almaktadırlar. İnternet siteleri aracılığı ile bilgi alan engellilerin seyahate katılma isteği de artmaktadır. Bu bağlamda seyahat acentaları internet siteleri ya da broşürlerinde engellilere yönelik detaylı bilgiler vermelidir. Engeli olan bireylerin bazıları bizzat acentalara giderek bilgi almakta güçlük yaşayabilmektedirler. Bu açıdan internet siteleri onlar için kolaylık oluşturmaktadır. Engelli bireylere yönelik sunulan hizmetlerin internet ortamında paylaşılması engelli turizmi pazarında da faydalar sağlamaktadır (Buhalis ve Michopoulou, 2011: 147). İnternet kullanımının yaygınlaşması ve bilginin kolay bir şekilde yayılması ile engelli bireylerin seyahat planlamasında önemli unsurlara erişimi rahatlamıştır.

### **1.3.2. Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizm Pazarı**

Turizm sektöründe engelli bireyler, niş ve önemi her geçen gün artan bir pazar olarak yer almaktadır (Freeman ve Selmi, 2010: 472). Gelişmiş ülkeler başta olmak üzere birçok ülkede, yasal düzenlemelerin de hayata geçirilmesi ile engelli bireylerin eskiye oranla daha fazla sosyal hayatta yer aldıkları görülmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 8). Bu konuda devletlerin yeterince bütçe ayırması engelli bireylerin turizme katılımını artırmıştır. Ekonomik anlamda yeterliliğe sahip olan engelli bireyler doğal olarak turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmada daha istekli olmaktadır. Genel olarak engelli bireylerin turizme katılma nedenlerine bakıldığı zaman, sağlık, özgürlük, yeni yerler keşfetme, dinlenme, sosyalleşme gibi amaçların yer aldığı görülmektedir (Coles ve Shaw, 2004: 398; Buhalis ve diğerleri, 2005: 42).

Engelli turizm pazarının ekonomik anlamda değerinin giderek artması ve gelişmesi seyahat acentalarının dikkatini çekmektedir. Dünyada engelli bireylerinin sayısının yüksek olması ve engelli bireylerin daha çok aileleri ya da arkadaşları ile birlikte turizm ve seyahat faaliyetlerine katılmaları, turizm firmaları açısından engelli bireyleri önemli bir pazar haline getirmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003: 9). Avrupa’da 22

milyon engelli birey günübirlik seyahat ederken, 15 milyon engelli birey kendi ülkesinde, 8 milyon engelli birey ise yılda en az bir kez yurt dışına seyahat ederek turizme katılım sağlamaktadırlar (Yıldız ve diğerleri, 2017: 73).

Engelli bireylere yönelik yaşam standartlarının yükseltilmesi konusunda Türkiye’deki uygulamalar 2005 yılında resmî gazetede yayımlanan Engelliler Hakkında Kanun’la yürürlüğe girmiştir. Engelliler Hakkında Kanunun 50. Maddesinde yer alan “Yollar, kamusal yapılar, kaldırımlar, spor yerleri, alt yapı gibi birçok unsur engelli bireylerin erişilebilirliğinin sağlanması amacı ile düzenlenmelidir“ maddesi oldukça önemlidir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005). Bu düzenlemelerin uygulanması aşamasında, pek çok dünya standardından derlenerek oluşturulmuş TSE standartlarına uyulması erişilebilirlik için yol göstermektedir.

TÜRSAB (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) tarafından, Türkiye’de engelli turizm pazarında yaşanan problemlerin tespit edilmesi ve engelli bireylerin engelsiz bir şekilde turizm ve seyahat faaliyetlerinden yararlanmaları sağlanması için öncelikle mevcut durum çalışması yapılmış ve problemler belirlenmiştir. TÜRSAB Tarafından yapılan çalışmalar sonrasında belirlenen problemler (TÜRSAB, 2008);

- Toplu ulaşım ara larındaki yetersizlikler,
- Görülmeye değer yerlerin engelli bireylere yönelik düzenlenmemesi,
- Ören yerlerinin ve müzelerin engelli bireylere yönelik düzenlenmemesi,
- Kaldırımlarda karşılaşılan yetersizlikler,
- Park etme alanlarında işaretleme konusundaki yetersizlikler şeklinde.

Türkiye’de engelli bireylere yönelik sıkıntılardan biri de, sınır kapılarında yaşanmaktadır. Yurt dışından gelen engelli bireylerin sınır kapılarında işlemlerini kolay bir şekilde yapabilmesi için mek nsal düzenlemeler yetersiz kalmaktadır. Aynı zamanda hastanelerde, sağlık ocaklarında ve diğer kamu binalarında engellilerin hizmetlerden faydalanmaları konusunda donanımlar yetersizdir.

6 Haziran 2011 tarihinde yürürlüğe giren “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ”de turizm işletmelerinde ortopedik engelli bireylere ilişkin uygulanması gereken bazı standartlara yer verilmiştir. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın yayımladığı tebliğe göre; 80



odası olan konaklama işletmelerinde en az 1, 200 odası olan konaklama işletmelerinde en az 2, 300 odası olan konaklama işletmelerinde ise en az 3 oda engelli bireylere uygun tasarlanmalıdır. Minimum oda sayısı ise her 100 odada bir artmaktadır (Engelli Seyahat Kılavuzu, 2021: 39).

Öztürk ve diğerleri (2008: 382) tarafından yapılan Türkiye'deki seyahat acentaları ve otel işletmecilerinin engelli pazarına bakış açılarını ölçmeyi amaçlayan çalışmada, 252 otel ve 168 seyahat acentası işletmecisine, Türkiye'de turizm sektörünün engelli bireylerin seyahat sırasında sorunlarla karşılaşmaması ve normal bir şekilde turizm faaliyetinde bulunmaları potansiyelinin saptanması amacıyla anket uygulanmış ve turizm sektöründe engelli bireyler için çevre, ulaşım, turist pazarındaki pay, turizm işletmeleri ve özellikle de turizm işletmelerinin mimari ve personel açıdan değerlendirilmesi yapılmıştır. Araştırma sonucunda seyahat acentası ve otel işletmecilerinin engelli bireylere hizmet verme konusuna turistleri tatmin edecek kadar vakıf olmamaları ortaya çıkmıştır.

2006 Yılında engelli bireylerin ulaşım alanındaki haklarına yönelik yasa yürürlüğe girmiştir. Bu yasaya göre, toplu taşıma araçlarının, yaya geçidinin ve yeşil alanların engelli bireylerin kullanılmasına imkân tanınması amaçlanmıştır ve aynı zamanda toplu ulaşım araçlarında indirimli ya da ücretsiz olarak yararlanmaları sağlanmıştır. Birdir ve Karacaoğlu (2014) Türkiye'de engelli turizm pazarını daha önce yapılan çalışmalar doğrultusunda derleyerek bir SWOT analizi yapmıştır. Türkiye'de engelli turizm pazarının SWOT analizi yöntemiyle değerlendirilmesi aşağıda belirtilmiştir (Artar ve Karabacakoglu, 2003; Ege, 2009; European Commission, 2014; Öztürk ve diğerleri, 2008; Öztürk ve Yaylı, 2006; Kozak ve Bahçe, 2009; TÜRSAB, 2014; Turizm Tesisleri Yönetmeliği, 2014; Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, 2014; Tural, 2006'dan aktaran Birdir ve Karacaoğlu, 2014: 1568). Buna göre;

#### **Güçlü Yanlar:**

- Avrupa turizm pazarlarında Türkiye'nin tanınması,
- Akdeniz çanağı'ndaki rakip firmalara oranla nitelikli ve yeni tesislerin yer alması,

- Türkiye’de yer alan tarihi, kültürel ve doğal zenginliklerin olması,
- Yurt dışında gerçekleştirilen fuarlar ile Türkiye’nin tanıtılması,

#### **Zayıf Yanlar:**

- Yatırım, pazarlama ve Ar-ge konusundaki yetersizlikler,
- Otel işletmelerinde engelli odalarının yetersizliği,
- Otellerde yer alan engelli odalarının bireylerin ihtiyaçlarında yetersiz kalması,
- Bakanlık tarafından çıkartılan yönetmelik ile otellerdeki oda sayısının % 1’inin engelli odaya sahip olması zorunluluğu,
- Yönetmelik kapsamına yalnızca fiziksel engellilere yer verilmesi, diğer engelliler konusunda düzenleme bulunmaması,
- Otellerde yer alan birçok alanının engellilere yönelik düzenlenmemesi,
- Sektör temsilcilerinde engelli turizmi konusunda bilincin gelişmemiş olması,
- Otellerde görev alan personellerin eğitim konusunda yetersiz olması,
- Turizm ve seyahat acentalarının internet sitelerinde yer alan bilgilerin güvenilirliğinin kontrol edilmeyişi,
- Seyahat acentaları ve yabancı tur operatörleri arasında işbirliklerinin yapılmaması,

#### **Fırsatlar:**

- Avrupa’da engellilik oranının artması,
- Engelli turizm pazarının sağlık ve termal turizmi ile entegre bir şekilde hizmet verme potansiyeline sahip olması,
- Yeni yapılacak konaklama tesislerinin engelli bireylere yönelik tasarlanması,
- Bakanlığın engelli turizmi ile ilgili çalışmalarının yer alması,
- Bakanlığın “Herkes için Erişilebilirlik Belgesi” Projesi,

#### **Tehditler ise :**

- Çevre düzenlemesi ve altyapı konusundaki yetersizlikler,
- Turizm işletmelerindeki denetimlerin yetersiz olması,

- Medyada yer alan sosyal haklar konusundaki olumsuz haberler,
- Avrupa Birliği'nin birlik içindeki turizm hareketlerini desteklemesi, \*İtalya, İspanya gibi ülkelerde engelli turizmi konusundaki hizmetlerin gelişmesi,
- Avrupa'da engelliler konusunda deneyimli seyahat acentalarının, otel işletmelerinin ve tur operatörlerinin olması şeklindedir.

Türkiye engelli turizm pazarı SWOT analizinde zayıf yanların ağır bastığı görülmektedir. Özellikle altyapı eksikliği oldukça fazla vurgulanmakta, bunu kurumlararası işbirliği eksikliği ve insan kaynağında farkındalık bilinci olmaması takip etmektedir. Türkiye'nin sahip olduğu güçlü yanlar ise Avrupa ile karşılaştırıldığında yeni turizm tesislerine sahip olması, ülkenin Avrupa'da tanılan doğa, kültür ve tarihi bir arada barındıran bir destinasyon olması ve aktif olarak tanıtım faaliyetlerine katılmasıdır. Tehditler ise altyapı yetersizliği ve denetim eksikliğinin devam etmesidir. Avrupa'nın her geçen gün artan engelli nüfusu fırsat olarak görülmektedir.

Türkiye, Dünya Turizm Örgütü (UNWTO) 2021 yılı verilerine göre dünyada ziyaretçi sayısı açısından ilk on ülke arasında yer almaktadır. Ancak gelirler açısından Türkiye'nin geliri turist sayısına paralel değildir. Turizm sektörünün geliri Temmuz, Ağustos ve Eylül aylarından oluşan III. çeyrekte önceki yılın aynı çeyreğine göre %27,1 artmıştır ve 17 milyar 952 milyon 361 bin dolar (\$) olmuştur. Turizm sektörü gelirinin %14,3'ü Türkiye'ye seyahat eden ve seyahatlerini bireysel veya paket tur aracılığıyla organize eden yabancı vatandaşlardan elde edilmiştir. Sözü edilen dönem harcamalarının 12 milyar 562 milyon 557 bin dolarını (\$) kişisel harcamalar kapsar iken, 5 milyar 389 milyon 804 bin dolarını (\$) paket tur harcamaları kapsamıştır. Turist sayısı önceki yılın aynı çeyreğine göre %54 artış göstermiştir. Türkiye'den giden turist sayısı 2022 yılı III. çeyreğinde geçen yılın aynı çeyreğine göre %54 artarak 21 milyon 128 kişi olmuştur. Ziyaretçilerin %11,3'ünü 2 milyon 374 bin 125 kişi ile yurt dışında ikamet eden vatandaşlar oluşturmaktadır. Bu çeyrekte ülkemizden çıkış yapan ziyaretçilerin gecelik ortalama harcaması 89 dolardır (\$). Geceleme yapan yurt dışında ikamet eden vatandaşların gecelik ortalama harcaması ise 62 dolar (\$) olmuştur (TÜİK, 2022b).

Engelli turizm pazarına yönelmek gelirler açısından da Türkiye'nin ivme kazanabilmesini sağlayabilecektir. Ancak ne Türkiye'ye gelen engelli turist sayıları hakkında ne de engelli turistlerden elde edilen gelir hakkında herhangi bir istatistiki veri bulunmamaktadır.

Özetlemek gerekirse, Türkiye dünyada en fazla turist çeken bir ülke konumunda yer almaktadır. Türkiye, ziyaretçi sayısında Fransa ve İspanya'nın ardından, İtalya ve ABD'nin önünde üçüncü sırada yer almaktadır (Dünya Gazetesi, 2023). Turizm pazarında önemli bir yere sahip olan engelli turizmine yer verilmesi turizmde talebin artmasına ve buna bağlı olarak da gelirin artışını sağlayacaktır.

Engelli bireylerin ağırlıklı olarak Sonbahar-İlkbahar aylarında turizm faaliyetlerine katılımları turizm destinasyonlarında sezonu uzatmaktadır bu nedenden dolayı da turizm gelirlerini artırmak isteyen ülkeler için engelli turist pazarına önem verilmelidir (Bulgan, 2017: 36). Engelli bireylerin en çok gittiği destinasyonlar Avrupa ülkeleri ve ABD'dir. Avrupa ülkeleri arasında Polonya ve Romanya engelli turizmi pazarına yönelik çalışmaların en çok yapıldığı ülkelerdir. Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine ilişkin yapılan çalışmalarda ortaya çıkan birtakım ortak sonuçlar şu şekildedir (Yıldız ve diğerleri, 2017: 74-75):

- Engelli bireyler arasında turizme en çok katılım sağlayan bireyler işitme engellilerdir ve turizmle ilgili bilgilere en çok internet sitelerinden ulaşmaktadırlar;
- Engelli bireylere ilişkin şiddet oranı düştükçe seyahat süreleri uzamaktadır;
- Engelli bireyler öncelikle yüksek oranda yurt içi seyahatler planlamaktadırlar;
- Engelli bireyler turizme katılım sürecinde yanlarında refakatçi olmasını tercih etmektedirler;
- Engelli bireylerin en çok sorunlarla karşılaştıkları nokta turistik yerlerin gezilmesi esnasındaki ortaya çıkan sorunlardır;
- Engelli bireyler seyahat için öncelikle yaz, sonra sırasıyla sonbahar, ilkbahar ve kış mevsimlerini tercih etmektedirler;

- Engelli bireylerin karşılaştıkları diğer sorun konaklama işletmelerinin engelli bireylere uygun olmaması ve bu sebepten dolayı konaklama süresinin kısa tutulmasıdır.

Engelli bireylerin turizm sektörüne daha aktif katılımında bulunmaları için belirtilen sorunların ortadan kaldırılması; gerek konaklama işletmelerinin uygun hâle getirilmesi, gerekse turizm destinasyonlarında engelli bireylerin hareket kabiliyetini kolaylaştırmak için işlemlerin planlanması ve yapılması gerekmektedir.

### 1.3.3. Ulusal Yazında Engelli Turizmi

Ulusal alan yazında engelli turizmi konusunda yapılmış olan çalışmalar karar vericilere yol gösterebilecektir. Bu bağlamda alan yazın YÖK (Yükseköğretim Kurulu) tez veri bankası ve YÖK akademik veritabanında yayımlanmış tez ve makaleler üzerinden taranmış ve Tablo 6 bu tarama sonucunda yazar tarafından oluşturulmuştur.

**Tablo 6:** Engelli Turizmi Ulusal Alanyazın Taraması

| Yazarı ve Yılı                        | Üniversite Adı, Makale                      | Konusu                                                                                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tuğrul A., Hakan A., Ahu Y., 2014     | Gazi                                        | Konaklama işletmelerinin engelliler için olanakları ve yöneticilerin görüşleri: Kuşadası örneği        |
| Necibe Ş., Ayşe Ç., Nilgün B., 2014   | Erzincan                                    | Kültür varlıkları ve müzelerin engelli turist ziyaretine uygunluğunu belirlemeye yönelik bir araştırma |
| Gülray B., İlker Ç., 2015             | Mehmet Akif Ersoy                           | Engelli turizmi: Antalya ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma               |
| Boran T., Yaşar K., 2015              | Dokuz Eylül                                 | Engelli bireylerin turizm deneyimlerine yönelik bir araştırma: Alanya Örneği                           |
| Zafer Y., Savaş Y., Ebubekir K., 2017 | Karamanoğlu Mehmetbey ve İzmir Katip Çelebi | Dünyada ve Türkiye’de engelli turizmi pazarının değerlendirilmesi                                      |
| Uğur A., Serap A., 2018               | Gümüşhane                                   | Engelli turizmi: yasal düzenlemeler ve uygulamalar                                                     |
| Funda O., Mahmut E., 2020             | Adnan Menderes                              | Engelli turizmde turist rehberliği uygulamaları üzerine niteliksel bir araştırma                       |

| <b>Yazarı ve Yılı</b> | <b>Üniversite Adı, Yüksek Lisans Tezi</b> | <b>Konusu</b>                                                                                                                                                          |
|-----------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Vildan A., 2008       | Muğla                                     | Marmaris'teki otel işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı                                                                                                    |
| Semih A., 2010        | Gazi                                      | Bedensel engellilerin turizm sektöründen beklentilerinin tespitine yönelik bir araştırma                                                                               |
| Burak E., 2010        | Sakarya                                   | Turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi ve Bodrum örneği                                                                                                          |
| Emin U., 2010         | Gazi                                      | Fiziksel engelli fertlere sahip ailelerin tatil kararlarına fiziksel engelli fertlerin etkisi                                                                          |
| Sıla K., 2012         | Anadolu                                   | Bedensel engellilerin konaklama işletmelerinden beklentilerini belirlemeye yönelik bir araştırma: Eskişehir örneği                                                     |
| Erinç T., 2012        | Çanakkale Onsekiz Mart                    | Turizm destinasyonlarında engellilere yönelik ürünlerin belirlenmesi                                                                                                   |
| Burçin K., 2013       | Dokuz Eylül                               | İzmir ili örneğinde otel işletmelerinin ulaşılabilirlik standartlarına uygunluğu üzerine bir durum analizi ve otel yöneticilerinin engelli turizmüne bakış açıları     |
| Güven Ö., 2015        | Süleyman Demirel                          | Engelli bireylerin konaklama işletmesi odaklı turizm algıları ve engelli turizmi pazarına ilişkin öneriler: Antalya ili örneği                                         |
| Barış H., 2016        | Dokuz Eylül                               | Erişilebilirlik standartları kapsamında Ege bölgesi marinalarının değerlendirilmesi ve marina yöneticilerinin engelli turizmüne bakış açıları                          |
| Ebru B., 2017         | Akdeniz                                   | Engelli bireylerin turizme katılma motivasyonları ve kısıtları                                                                                                         |
| Öykü Ş., 2018         | Muğla Sıtkı Koçman                        | Engelli turizmi kapsamında yasal düzenlemeler ve Türkiye'deki engelli bireylerin farkındalıklarının belirlenmesi                                                       |
| Yiğit B., 2018        | Selçuk                                    | Konaklama tesislerinin engelli bireylere uygunluk açısından değerlendirilmesi: sivil toplum kuruluşlarındaki engelli üyelerin bakış açısı                              |
| Gülfidan A., 2019     | Akdeniz                                   | Alanya bölgesindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin bedensel engelli turizmüne bakışı                                                                    |
| Meltem Ö., 2019       | Necmettin Erbakan                         | Turizm paydaşlarının bakış açılarıyla engelli turizmi: Konya örneği                                                                                                    |
| Gökhan T., 2022       | Sivas Cumhuriyet                          | İleri yaş ve engelli turizmi kapsamında erişilebilir hastane mimarisinin incelenmesi: Scü Sıcak Çermik FTR Hastanesi                                                   |
| Ömer O., 2022         | Ankara                                    | Havalimanlarını kullanan engelli yolcuların ve refakatçilerinin ulaşım süreci boyunca karşılaştıkları zorluklar ve hizmetlere erişilebilirliklerinin değerlendirilmesi |
| Muhammet Ö., 2022     | Atatürk                                   | Engelli bireylerin hayvancılık faaliyetlerine katılımlarının araştırılması                                                                                             |
| Sema N., 2022         | Kocaeli                                   | Engelli bireylerin sosyal görünüş kaygısı ile turizm kısıtları arasındaki ilişkinin incelenmesi                                                                        |

| Yazarı ve Yılı | Üniversite Adı,<br>Doktora Tezi | Konusu                                                                         |
|----------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Hande Ş., 2012 | Hacettepe                       | Engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarının incelenmesi |
| Murat B., 2021 | Trakya                          | Engelli turizmi: Çanakkale                                                     |

Kaynak: YÖK tez veri bankası ve YÖK akademik veritabanında yayımlanmış tez ve makaleler üzerinden yazar tarafından derlenmiştir.

Engelli turizmine yönelik ilk tez çalışması Atak (2008) tarafından gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 57 otele anket uygulaması yapılmış ve yöneticilerin engelli turizm pazarı konusunda yeterince bilgiye sahip olmadıkları ve hazırlıksız oldukları görülmüştür. Yöneticilerin bilgi sahibi olmamalarına rağmen engelli turizm pazarında yer alma konusunda istekli oldukları da tespit edilmiştir.

Arıcı (2010), çalışmasında, fiziksel engellilerin turizm sektörü konusundaki algılarını ve beklentilerini belirlemeyi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında 415 fiziksel engelli birey ile çevrimiçi anket uygulaması yapılmış ve fiziksel engellilerin turizme katılım sıklıkları ile otellerde sunulan hizmetlere yönelik algılar arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Eryılmaz (2010), çalışmasında, dünyada ve Türkiye’de engelli oranları, engellilere ve engelli turizmine yönelik yasal düzenlemeleri incelemiştir. Çalışma kapsamında Bodrum’da yer alan otel yöneticilerine anket yapılmıştır. Otel yöneticilerinin engelli pazarının önemini bilincinde olmadıkları ancak yasalara uydukları görülmüştür.

Uygun (2010), çalışmasında, engellilerin de içerisinde yer aldığı ailelerde tatil konusundaki kararlarda engelli bireylerin etkisinin yer alıp almadığının tespit edilmesi ve engellilere yönelik düzenlenen promosyonların, bankaların sunduğu kredilerin, seyahat acentalarının ve derneklerin tatil kararı konusundaki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında Ankara’da 20 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve engellilerin aile içerisinde satın alma konularında söz sahibi oldukları,

tatil kararlarında bilgi alma konusunda ailelerine destek oldukları ve ortak kararlar alındığı görülmüştür.

Karacaoğlu (2012), çalışmasında, bedensel engellilerin turizm aktivitelerine katılımları konusunda durum belirlemesi yapmak, bireylerin işletmelerden beklentilerinin tespit edilmesi ve erişilebilirlik açısından uygunluğunun incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın sonucunda; engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri, ortopedik engelli bireyler için konaklama işletmelerinin uygunluğu ile ortopedik engelli bireylerin demografik özellikleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Tozlu (2012), çalışmasında, engellilerin turizm aktivitelerine katılımı konusunda karşı karşıya kalabilecekleri sorunların ortadan kaldırılması ve bireylerin seyahatlerini kolaylaştırıcı düzenlemelerin neler olabileceğine yönelik tespitlerde bulunmuştur. Çalışma kapsamında Ege ve Marmara Bölgelerindeki destinasyonlar ele alınmış ve görüşme ile gözlem teknikleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, engelli bireylerin turizm aktivitelerinde birçok kısıtlayıcı durumlar ile karşılaştıkları görülmüştür.

Şahin (2012), çalışmasında, Ankara'da yer alan ortopedik engelli bireylerin otel işletmeleri konusundaki memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında Ankara'da konaklama tesislerinde kalmış ortopedik ve görme engellilere anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada, otel işletmelerinin rahatlığı açısından oluşturulan ölçekte katılımcıların beklentileri algı düzeylerinden büyük farkla yüksek çıkmıştır. Aynı zamanda, otel işletmelerinden memnuniyet durumları açısından oluşturulan ölçekte ortopedik engellilerin ve görme engellilerin beklenti ve algı ortalamaları arasında da büyük fark olduğu görülmüştür.

Kırlar (2013), çalışmasında, İzmir'deki otellerin engelli turizmi konusundaki gerekli standartlara uygunluğunun belirlenmesi ve yöneticilerin engelli turizmi konusundaki görüşlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Çalışma sonucunda yalnızca ortopedik engellilere yönelik düzenlemelerin olduğu ancak diğer engel gruplarına uygun düzenlemelerin olmadığı saptanmıştır. Araştırmanın sonucunda, konaklama işletmeleri müdürlerinin engelli bireylerin turizm faaliyetine katılmalarını olumlu olarak değerlendirdikleri, fakat engelli bireylerin konaklama işletmeleri açısından taleplerinin az olduğu ve İzmir ilinin engelli turizmi için henüz uygun olmadığı görülmüştür.



Ayyıldız ve diğerleri (2014) tarafından gerçekleştirilen makale çalışmasında, turizm işletmelerinin engellilere yönelik imkânlarının ele alınması, Kuşadası'ndaki otel yöneticilerinin engellilerin seyahate katılması konusundaki görüşlerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışmada anket uygulaması yapılarak işletmelerde görme engelli bireylere yönelik kabartmalı yazıların yer almadığı, gerekli levhaların yetersiz olduğu, havuzlarda engellilere yönelik düzenlemelerin olmadığı, restoranlardaki gerekli düzenlemelerin yetersiz olduğu ve çalışanların engelliler konusundaki eğitimlerinin eksik olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Şen ve diğerleri (2014) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Türkiye'deki UNESCO koruması altında olan kültür varlıklarının erişilebilirliği incelenmiştir. Çalışma kapsamında kültür varlıkları ve müzelerin yöneticileri ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, müzelerde engellilere yönelik düzenlemelerin yapıldığı görülmüştür.

Bulgan ve Çarıkçı (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Antalya'daki dört ve beş yıldızlı otellerde engelli turizminin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında 300'den fazla konaklama işletmesi müdürü ve 200'den fazla engelli birey ile anket uygulaması yapılmıştır. Araştırmada elde edilen sonuç ise; Türkiye'ye turizm amaçlı gelen engelli bireylerin daha çok Almanya ve Rusya'dan geldikleri, bireylerin engel durumlarının ortopedik olduğu, seyahat acentalarının önerisi üzerine Türkiye'yi tercih ettikleri görülmüştür.

Toker ve Kaçmaz (2015) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Alanya'daki engelli bireylerin turizm konusundaki deneyimlerine yönelik memnuniyet ve algı düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında 151 engelli bireye anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, engelli bireylerin memnun oldukları, yeniden ziyaret etme düşüncelerinin yer aldığı ve memnuniyetlerindeki temel etmenin de Alanya'da faaliyet gösteren turizm işletmeleri olduğu belirtilmiştir.

Bağcı (2017) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, engelli bireylerin turizm aktivitelerine katılması konusundaki motivasyonları ile ilgili kısıtlar incelenmiştir. Araştırma sonucunda engellilerin turizme katılım motivasyonları ve kısıtların anlamlı farklılıkları bulunmuştur. Araştırmanın sonucunda; engelli bireylerin turizm faaliyetlerine

katılmada istekli oldukları ve isteklerini hayata geçirmeleri için engelli olmayan bireylerin yardımlarına ihtiyaç duydukları görülmektedir. Engelli bireylerin turizm faaliyetine katılım kararını etkileyen en büyük faktörlerden biri eskiden yaşamış oldukları deneyimleri ve bu deneyimleri sırasında yaşamış oldukları sorunlardır. Bu doğrultuda, çalışmada seyahat motivasyonunun gücünün psikolojik değişkenler ile birlikte ilişkilendirilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Akdu ve Akdu (2018) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, Dünyada ve Türkiye’de engellilerin turizm aktivitelerine katılımı konusundaki haklarının yasal çerçevede nasıl korunduğu incelenmiştir. Çalışma sonucunda, Türkiye’de turizm alanında engellilere yönelik yasal düzenlemelerin yeniden ele alınmasının gerekliliği, engelli bireylerin sahip oldukları haklarının korunması, engelli turizminin geliştirilmesi gerekliliği konusunda önerilerde bulunulmuştur. Bu kapsamda ilgili çalışmaların bilimsel anlamda da desteklenmesi gerektiği ve uygulanabilir çözümlerin artırılması ifade edilmiştir.

#### **1.4. ENGELLİLERE YÖNELİK ULUSLARARASI VE ULUSAL YASAL DÜZENLEMELER**

Engelli bireylere yönelik uluslararası yasal düzenlemelerin ilki BM tarafından 1945 yılında yapılmıştır. Ardından 1950 yılında gerçekleştirilen Cenova konferansında, engellilerin eğitimi, istihdamı ve tedavisi konularına değinilmiştir. 1952 yılı BM toplantısı sonrasında standartlar geliştirilmiş ve BM genel konseyi tarafından “Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirge” yürürlüğe konulmuştur. 1971 yılında “Zihinsel Engellilerin Haklarına Dair Bildirge” yayımlanmıştır. Bu bildirgede engelli haklarının cinsiyet, dil, din ve ırk ayrımı yapılmadan gözetildiği belirtilmektedir. BM tarafından yapılan yasal düzenlemeler bunlarla da sınırlı değildir, aynı zamanda birçok toplantı ve konferanslar da gerçekleştirilmiştir. Tablo 7’de BM’in engelli bireylere yönelik resmi düzenlemeleri yer almaktadır.

**Tablo 7:** Birleşmiş Milletler Örgütü’nün Engellilere Dair Resmî Düzenlemeleri

| Yıl  | Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler                                                                                                                                                                                                                     |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1945 | Engelli bireylerle ilgili ilk kez çalışmaların başlanması                                                                                                                                                                                            |
| 1948 | İnsan hakları evrensel bildirgesinde engellilik konusunun dikkate alınması, işitme ve görme engelli bireyler gibi bedensel engelleri olan kişilerin haklarının artırılması, engelliliği önleme ve rehabilitasyona yönelik çalışmalara önem verilmesi |
| 1950 | Cenova Konferansı- Engelliler için eğitim, istihdam, mesleki rehabilitasyon ve tedavi gibi konularda uluslararası standartlar belirleme çalışmalarına başlanması                                                                                     |
| 1952 | UNDP, WHO, ILO, UNICEF, UNESCO gibi uluslararası kuruluşların katılımının sağlandığı bir toplantıda eğitim ve rehabilitasyon projeleri geliştirilmesi ve engellilik ile alakalı mevzuların da bu organizasyonların programlarına dahil edilmesi      |
| 1969 | Zihinsel ve bedensel engelli bireylerin topluma tam katılımı ve sağlık, sosyal güvenlik, refah konularında önlemlerin alınması amacıyla “Sosyal Kalkınma ve Kalkınma Sürecine Dair Bildirge”nin yürürlüğe girmesi                                    |
| 1971 | Zihinsel engelli bireylerin haklarına dair bildirge yayımlanması                                                                                                                                                                                     |
| 1975 | Bütün engelli bireylerin haklarının dil, din, cinsiyet, ırk ve ideolojik ayrım yapılmaksızın garanti altına alındığını belirtilen “engelli hakları bildirisinin yayımlanması                                                                         |
| 1981 | Uluslararası Engelliler Yılı olarak ilan edilmesi                                                                                                                                                                                                    |
| 1982 | “Engelli Bireyler için Dünya Eylem Programı”nın hazırlanması, 3 Aralık’ın dünya engelliler günü olarak kutlanmasına yönelik tavsiye kararının sunulması                                                                                              |
| 1982 | Engellilerin kalkınmasına yönelik global bir kalkınma programı uygulanmasının sağlanması için 1983-1992 BM engelliler on yılı ilan edilmesi                                                                                                          |
| 1989 | Engelli bireylerinde mesleki istihdamları için eğitilmeleri ve iş gücü piyasasında bulunmaları ve gerektiğine yönelik “Engelli Bireyler Alanında İnsan Kaynakları Geliştirme Eylem Planı için Tallinn Çerçevesi”nin kabulü                           |
| 1992 | 3 Aralık gününün dünya engelliler günü olarak ilan edilmesi ve 1993-2002 yılları arasının Asya-Pasifik engelliler on yılı olarak ilanı                                                                                                               |
| 1993 | Engelli bireyler için dünya eylem planını özetlemekte ve ülkelere eşit fırsatlar sunma konusunda konularını kapsayan engelliler için “fırsat eşitliği konusunda standart kurallar” kabul edilmesi                                                    |
| 1995 | Üye devletlerin engelli bireylere eşit eğitim fırsatı verilmesi hususunda garanti edilmesini isteyen “Kopenhag sosyal kalkınma bildirgesi ve sosyal kalkınma eylem planı”nın kabul edilmesi                                                          |
| 2002 | “Asya-Pasifik Engelliler On Yılı” süresinin uzatılmasına karar verilmesi                                                                                                                                                                             |

Kaynak: Çitil ve Üçüncü, 2018: 243-244.

Engelli bireylere yönelik faaliyetlerin başladığı 1945 yılından itibaren ilerleyen yıllarda engelli bireylerin haklarının arttığı, eğitim ve istihdam alanında gerekli önemin verildiği görülmektedir. Tabloya ek olarak 1981 yılının Uluslararası Engelliler Yılı olmasının ardından aynı yılda BM tarafından Dünya Eylem Planı kabul edilmiştir. Engelli

bireyler için büyük önem arz eden engelli hakları hakkında BM tarafından Engelli Kişilerin Haklarına dair Uluslararası Sözleşme 2001 yılında hazırlanmaya başlanmış, 2006 yılında tamamlanmış ve 3 Mayıs 2008 tarihinde yürürlüğe girmiştir (Azarkan ve Benzer, 2018: 4-5).

Avrupa Birliği (AB) ülkeleri de BM'lere paralel olarak bir dizi uygulamayı tarihsel süreçte yürürlüğe sokmuştur. AB tarafından 2000 yılında yayımlanan tebliğ ile, engelli bireylerin erişilebilirliğinin artırılması ve böylelikle engelsiz bir Avrupa yaratılması amaçlanmış ve eğitim, istihdam, ulaşım, yeni teknolojiler gibi birçok konuda Avrupa seviyesinde sinerji yaratmak için çalışmaların gerçekleştirildiği bir dönüm noktası olmuştur (Çitil ve Üçüncü, 2018: 243). Tablo 8'de AB'nin engelli bireylere yönelik yaptıkları düzenlemeler belirtilmiştir.

**Tablo 8:** Avrupa Birliğinde Engelli Bireylere Dair Resmî Düzenlemeler

| Yıllar | Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1981   | Avrupa topluluğu düzeyinde engelli bireylerin sosyal entegrasyonuna yönelik karar alınması                                                                                                                                                                                                                              |
| 1986   | Üye ülkelerin engelli bireylere istihdam ve mesleki rehabilitasyon alanlarında fırsat eşitliği sağlama amacıyla gereken bütün tedbirleri almaları ve engelli çalışanların karşılarına çıkan problemleri yok etmeye ilişkin "Avrupa Topluluğu Düzeyinde Engellilerin İstihdamına İlişkin Konsey Tavsiye Kararı" alınması |
| 1990   | Avrupa Konseyi ve Eğitim Bakanlarının "Engelli Genç ve Çocukların Genel Öğretim Sistemleri İçerisinde Kaynaştırılmalar"ına ilişkin karar alınması                                                                                                                                                                       |
| 1996   | Engelliler için fırsat eşitliği konusunda karar alınması ve "Engelliler için Fırsat Eşitliği Topluluğun Yeni Engellilik Stratejisi 1996" tebliğinin yayımlanması                                                                                                                                                        |
| 2000   | 2001-2006 Yıllarını içine alan ayrımcılıkla mücadele hususunda "Topluluk Eylem Programı" oluşturulması                                                                                                                                                                                                                  |
| 2000   | "Engelli Bireyler için Engelsiz Avrupa'ya Doğru" tebliğinin yayımlanması                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2000   | Avrupa Komisyonu tarafından "İstihdamda ve İşte Eşit Muamele Direktifi"nin yayımlanması                                                                                                                                                                                                                                 |
| 2000   | "Avrupa Birliği Temel Haklar Şartı" kabul edilmesi                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 2001   | 2003 Yılı'nın "Avrupa Engelliler Yılı" olarak ilan edilmesi                                                                                                                                                                                                                                                             |

|      |                                                                                                                                                                                                               |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2003 | Engelli bireyler istihdam edilmesi ve toplumsal bütünleşmelerine ilişkin çalışmaların teşvik edilmesi ile ilgili kararının alınması                                                                           |
| 2003 | Engelli bireylere ilişkin fırsat eşitliği sağlamak amacıyla "Avrupa Eylem Planı"nın hazırlanması                                                                                                              |
| 2003 | Engelli öğrencilere eğitim ve mesleki eğitimde fırsat eşitliği sağlanması                                                                                                                                     |
| 2013 | Üye devletlere yönelik engeli olan bireylerin turizm, spor, kültür ve boş zaman etkinliklerine tam, etkin ve eşit şekilde katılımlarının sağlanması için cm/rec (2013) sayılı tavsiye kararının ilan edilmesi |

Kaynak: Çitil ve Üçüncü, 2018: 249-251.

Tablo 8’de belirtilen AB Yasal ve yönetsel düzenlemeleri kapsamında engelli bireylerin sağlık konusunda diğer bireyler ile eşit olmasını sağlayan haklara da yer verilmiştir. Avrupa Konseyi 2003 yılını “Avrupa Engelliler Yılı” olarak ilan etmiştir. Avrupa Engelliler Yılı ilan edilmesindeki temel amaçlar ise;

- Engelli hakları ile ilgili bilinç seviyesinin artırılması,
- Engelli haklarının eşit koşullar çerçevesinde kullanımının sağlanması,
- Engelli hakları konusunda fırsat eşitliği sağlanması,
- Engelli hakları ile ilgili gerekli önlemlerin alınması,
- Etkin stratejilerin paylaşımının teşviki,
- Engelli bireylerin hükümetler, sosyal hizmet kuruluşları ve aileleri ile ilişkilerinin güçlendirilmesi,
- Engelli bireyler ile iletişimin geliştirilmesi,
- Engelli bireylerin yetersiz oldukları konular ile çeşitli özellikleri konusundaki bilinç seviyesinin artırılması,
- Engelli bireylerin karşılaştıkları ayrımcılık konusundaki bilinçlendirmenin sağlanması,
- Engellilerin öğrenim konusunda eşit haklara sahip olmasının sağlanması,
- Engelli çocukların ve gençlerin öğrenime tam anlamıyla katılımının desteklenmesi,

- Özel gereksinimi olan engelli öğrencilerin avrupa değişim programları ile özel kurumlara katılmaları konusunda işbirliklerinin oluşturulması şeklindedir (Çitil ve Üçüncü, 2018: 251-252).

Tablo 8'e ek olarak, 2019 yılında Avrupa Komisyonu, uygulanmasını değerlendirmek için 2010-2020 Avrupa Engellilik Stratejisinin değerlendirmesini başlatmış ve raporda 20 Ekim 2020'de engellilik konularının dâhil edilmesinden bahsetmiştir. Avrupa Komisyonu 2021 çalışma programında önceki engellilik stratejisindeki eksiklerini gidereceği yeni bir AB Engellilik Stratejisi yayımlayacağını duyurmuş ve buna göre 3 Mart 2021 yılında engelli kişilerin haklarına yönelik stratejisini kabul etmiştir. Bu stratejiye göre cinsiyet, etnik köken, din, yaş veya cinsel yönelime bakılmaksızın AB'deki tüm engelliler,

- insan haklarından yararlanma;
- eşit fırsatlara, topluma ve ekonomiye katılmak için eşit erişime sahip olma;
- nerede, nasıl, kiminle yaşayacaklarına karar verebilme;
- ihtiyaçları ne olursa olsun AB'de özgürce hareket edebilme;
- ayrımcılığa maruz kalmama gibi haklara sahiptirler (EU, 2022: 8).

AB başta olmak üzere birçok uluslararası kurumun engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler yaptığı görülmektedir.

Ülkelerde yapılan yasal düzenlemelere bakıldığı zaman, uluslararası düzeyde daha fazla kabul gören kanun Amerikalı Engelliler Yasası (ADA) olmuştur. ADA kapsamında engellilerin kullanmış oldukları toplu ve kamusal alanlarda standartlar belirlenmiştir (ADA, 2010).

Engelli bireylere yönelik yasal düzenlemeler Türkiye açısından incelendiğinde, BM tarafından belirlenen yasal düzenlemelerin kabul edildiği, Türkiye'ye ait maddelerin de bu yasal düzenlemeler çerçevesinde düzenlendiği görülmektedir. Toplumda yer alan bireyler cinsiyet, dil, ırk, din gözetmeksizin eşittir. Engelli bireyler de diğer bireyler ile eşit haklara sahiptirler. Bununla ilgili engellileri koruma düzenlemeleri de ulusal yasal mevzuatta yer almaktadır. Türkiye'de yer alan yasal düzenlemeler kanunlar ile de desteklenmektedir.

Türkiye hem AB aday ülkesi hem de BM ülkesi olduğu için her iki topluluk kararlarına uyum göstermekte ve yapılmış düzenlemeleri dikkate almaktadır. Bu bağlamda da bir seri yasal düzenlemeyi yürürlüğe koymuştur. Tablo 9’da bu düzenlemeler kronolojik olarak belirtilmiştir.

**Tablo 9:** Türkiye’de Engelli Bireylere Dair Resmî Düzenlemeler

| Yıl  | Yasal ve Yönetmelik Düzenlemeler                                                                                                                                                      |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1928 | “Milletler Cemiyeti 1924 Çocuk Hakları Bildirgesi”nin imzalanması                                                                                                                     |
| 1949 | “Birleşmiş Milletler 1948 İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi”nin imzalanması                                                                                                           |
| 1951 | özel eğitim hizmetlerinin Sağlık Bakanlığı’ndan Millî Eğitim Bakanlığı’na devredilmesi ile ilk Körler Okulu’nun açılması                                                              |
| 1961 | “Özel Eğitim Yönetmeliği” Oluşturulması                                                                                                                                               |
| 1971 | İş yerlerinde 50 ve Üzeri Çalışanın Olması Durumunda, % 3 oranında engelli çalışan kadrosunun ayrılması zorunluluğunun getirilmesi                                                    |
| 1976 | Engelli maaşının bağlanması                                                                                                                                                           |
| 1982 | 1982 Anayasası’nda yer alan 5. Madde, 10. Madde, Madde 42/7, Madde 61/2 ile engellilerin sağlık, eğitim ve diğer alanlardaki haklarının garanti altına alınması                       |
| 1985 | “Sakatları Koruma Millî Koordinasyon Kurulu”nun kurulması                                                                                                                             |
| 1992 | “İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi Sözleşmesi” ile engelli öğrencilerin çıraklık eğitimlerinden faydalanmalarına olanak tanınmıştır.                                                 |
| 1997 | Özürlüler İdaresi Başkanlığı’nın Kurulması                                                                                                                                            |
| 1999 | “Çağdaş Toplum, Çağdaş Yaşam ve Özürlüler” konulu ilk engelliler şurasının gerçekleştirilmesi                                                                                         |
| 2005 | Toplumda Her Türlü Alanların Engellilerin Ulaşımına Uygun Olması Amacı İle “Özürlü ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun” Çıkarılmıştır. |
| 2008 | Birleşmiş Milletler “Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme “Sinin 5825 Sayılı Kanun İle Kabul Edilerek İmzalanması.                                                                 |
| 2012 | 6353 Sayılı Bazı Kanun Ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına dair Kanun İle 5378 Sayılı Kanunun Geçici 2. Ve 3. Maddelerinde Ekleme Ve Değişiklik Yapılmıştır.      |
| 2014 | 6574 Sayılı Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmeye Ek İhtiyari Protokolün Onaylanmasının Uygun Bulunduğuna dair Kanun Yürürlüğe Girmiştir.                                         |

Kaynak: Karaağaç, 2017: 18-19.

Ulusal anlamda engellilere yönelik olan yasal düzenlemelerin en önemlilerinden birisi 1 Temmuz 2005 tarihli ve 5378 sayılı “Engelliler Hakkında Kanun” dur. 5378 Sayılı

Engelliler Hakkında Kanun'un amacı; engelli bireylerin topluma katılımlarını ve tüm bireyler gibi eşit şartlarda yaşamlarını sürdürmelerini sağlamak ve temel haklarını kullanmalarını temin etmektir (Engelliler Hakkında Kanun, 2005). Bu kanunun 4. maddesinin “d” bendinde, “Engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri, topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin sağlanması esastır” ifadesi yer almaktadır. Aynı kanunun “Erişilebilirlik” başlıklı 7. maddesinde ise, “Yapılı çevrede engellilerin erişilebilirliğinin sağlanması için planlama, tasarım, inşaat, imalat, ruhsatlandırma ve denetleme süreçlerinde erişilebilirlik standartlarına uygunluk sağlanır” ifadesi kullanılmaktadır (Olcay ve diğerleri, 2014: 135). Bu bağlamda engellilere yönelik yukarıda belirtilen mevzuat dışında “Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik”te turizm özelinde engelli bireylere yönelik maddeler bulunmaktadır. Sözü edilen yönetmeliğin 18/c maddesinde belirtilen düzenlemeler bedensel engellilerin kullanımına uygun yapılmıştır. Yönetmelikte bedensel engelliler için belirtilen düzenlemeler, 80 ve 80’den fazla odası olan konaklama işletmelerinde oda sayısının %1 oranında en az 1 oda olmak üzere özel tesis girişi; genel tuvaletler; yeme içme ünitesinde en az 1 adet mola noktası; eğlence merkezlerinin bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlenmesi ve düzenlemelerin özel işaretlerle belirtilmesi şeklinde yer almıştır (Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik, 2005).

Tablo 9’a ek olarak 3 Şubat 2023 tarihinde Resmî Gazetede, 2 Şubat 2023 tarihinde Cumhurbaşkanı tarafından Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı (2023-2025) hakkında imzalanan genelge yayımlanmıştır (Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı, 2023). Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı (2023-2025) Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığının resmî internet sitesinde yayımlanmıştır (ASHB, 2023b).

Türkiye’de engellilerin toplumsal yaşamda yer almalarının sağlanması açısından çeşitli yasal düzenlemeler, sosyal politikalar ve toplumu bilinçlendirme çalışmaları ile birlikte birçok faaliyetler sürdürülmektedir ancak hala toplumsal yaşama katılım konusundaki önemli engellerden biri olan erişilebilirlik sorunu halledilmiş değildir. Erişilebilirlik, insan hayatını kolaylaştırmayı amaçlayan bir yaklaşımdır (ÖİB, 2008: 10) ve toplumsal yaşamda bireylerin sosyo-kültürel alanlardaki sınırlılıkların kaldırılması, engelliler için de eşit haklar yaratılması bir ülkenin gelişmişliğinin de göstergesidir.



Erişilebilirlikteki önemli sorunlardan biride ulaşımdır. Ulaşım seyahat hakkının en temel unsurlarından biridir. Ulaşım alanında da engellilere yönelik hukuki ve mimari düzenlemeler bulunmaktadır. Fakat, engellilerin bu konularla ilgili çok az bilgiye sahip olmaları, mimari ve hukuki düzenlemelerin sadece kağıt üzerinde kalması ve uygulanmaması engellilerin ulaşım araçlarını rahatça kullanmalarına sorun yaratmaktadır. Bu bağlamda araştırmanın ikinci bölümünde turizm işletmelerinde engellilere yönelik hizmetler ve engellilerin seyahat beklentileri ile ilgili bilgilerden detaylı bahsedilmiştir.



## **İKİNCİ BÖLÜM**

### **TURİZM İŞLETMELERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER VE ENGELLİLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİ**

#### **2.1. TURİZM İŞLETMELERİNDE ENGELLİLERE YÖNELİK HİZMETLER**

Engelli bireylerin turizm destinasyonlarındaki faaliyetlerden özgür ve bağımsız bir şekilde faydalanabilmeleri için destinasyonların erişilebilirlik açısından değerlendirilmesi ve var olan eksiklerin giderilmesi gerekmektedir. Bu düzenlemeler sadece tek bir turizm işletmesi türü açısından değil bütüncül olarak yapılmalıdır. Örneğin belli bir destinasyondaki tüm oteller erişilebilir olabilir ama o destinasyonda sefer yapan ulaşım araçları uygun değilse ya da otelden dışarıya çıkıldığı andan itibaren diğer hiçbir yer erişilebilir değilse o destinasyonda engelli turizmine yönelik bir gelişimin beklenmesi oldukça şaşırtıcı olacaktır. Barınma temel insan ihtiyaçları arasındadır bu bağlamda öncelikli olarak bu tez çalışmasında turizm işletmelerinin engellilere yönelik hizmetleri otel işletmeleri açısından ele alınmış sonrasında seyahat acentaları, ulaştırma ve yiyecek-içecek işletmeleri sosyal ve kültürel etkinlikler kapsamında faaliyet gösteren alışveriş merkezleri ve müzelere yer verilmiştir.

##### **2.1.1. Otel İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler**

Otel işletmeleri turizm sektörünün en önemli paydaşlarından biridir ve Türkiye, Avrupa ülkeleri ile karşılaştırıldığında daha yeni tesislere sahiptir. Otel işletmelerinin engelli turizminden pay alması için hem otel içi kapalı ve açık alanlarında hem de otel dışı alanlarda çeşitli engel türlerinin (görme, ortopedik ve işitme) sahip oldukları ihtiyaçları göz önünde bulundurarak ve gerekli mimari düzenlemeleri yaparak, engelli bireylerin otel hizmetlerinden maksimum düzeyde faydalanmasını sağlamalıdır.

Otel işletmelerinde yer alan ve engelli bireylere yönelik düzenlenmesi gereken alanlar ve hizmetler ise şu şekilde sıralanabilir:

- Girişler,

- Resepsiyon,
- Koridorlar,
- Tuvaletler,
- Banyolar,
- Otoparklar,
- Kaldırımlar,
- Yaya Yolları,
- Rampalar,
- Merdivenler,
- Asansörler,
- Basamaklar,
- Oturma Grupları,
- Işıklandırma,
- Çöp Kutuları,
- Bahçe Düzenlenmesi,
- Ağaçlandırma,
- Konferans Alanları,
- Havuz,
- Spa,
- Sauna,
- Kumsallar,
- Restoranlar,
- Kafeler,
- Barlar,
- Odalar,
- Kapılar

Otel işletmelerinde engellilere yönelik yapılan yasal düzenlemelerden biri de otopark alanları ile ilgilidir. Bu yasal düzenleme 2008 yılında yürürlüğe girmiş ve otel otoparklarında engellilere ait özel yer ayrılması zorunlu kılınmıştır. Engellilere yönelik

alanlar engelli işareti ile belirtilmeli, otopark yeri girişe ve asansöre yakın olmalı ve ayrıca en az 3.5 m x 4.9 m uzunluğa sahip olmalıdır. Engellilere ayrılmış otopark alanlarında bariyer, kaldırım yüksekliği gibi yapısal unsurlara yer verilmemelidir (ASHB, 2023c).

Konaklama işletmelerinde engelli bireylere yönelik diğer düzenlemeler kaldırımlar ve yaya yollarına aittir. Kaldırım genişliği en az 150 cm olmalı ve yayalar tarafından rahat bir şekilde kullanımı sağlanmalıdır. Aynı zamanda kaldırım yüksekliği de 3-15 cm arasında olmalı ve %5 eğime sahip olmalıdır. Engelli bireyler içerisinde yer alan görme engellilere yönelik kaldırımlarda kabartmalı kaplamalara, materyallere yer verilmeli ve kaplamaların en az 60 cm genişliğe sahip olması gerekmektedir. Aynı zamanda kaldırım renginin de zıt bir tonda olması sağlanmalıdır. Kaldırımlarda engelli bireylerin rahat bir şekilde hareket etmesine engel olabilecek unsurların da yer almaması gerekmektedir (Uslu ve Düzgün, 2016: 1-3).

Engelli bireyler için düzenlenmesi önemli olan alanlardan biri de rampalardır. Rampalarda sert zemin kaplamaları tercih edilmeli ve en az %6 eğime sahip olmasına özen gösterilmelidir. Rampalar sahanlıklar ile de desteklenmeli ve hareket alanlarının yeteri derecede olması sağlanmalıdır (Türk Standardı, 2011: 18-19).

Otel işletmelerinde yer alan asansörlerin kabin genişliğinin en az 100 cm, kabin uzunluğunun ise en az 140 cm olması gerekmektedir. Asansör kabinlerinin içlerinde de kaygan olmayan bir kaplama tercih edilmeli ve asansörlerin tekerlekli sandalye kullanan bir engelli birey ile normal bir insanın sığabileceği genişlikte olması sağlanmalıdır. Asansörde yer alan butonların da en az 90 – 120 cm yükseklikte yer alması, telefona yer verilmesi, tutunma bantlarının yer alması, görme engellilere yönelik kabartmalı, sesli uyarı sistemlerinin bulundurulması ve işitme engellilere yönelik olarak da ışıklı uyarı sistemlerinin yer alması gerekmektedir (Şahin ve Erkal, 2012: 5).

Otel işletmelerinde engelli bireylere yönelik düzenlenmesi gereken alanlardan biri de merdivenlerdir. Engelliler için merdivenler oldukça önem arz etmektedir. Merdivenlerde kaygan yapıya sahip olmayan kaplamalar tercih edilmeli ve trabzanlar ile desteklenmelidir (Aydeniz ve Şendur, 2003: 37). Merdivenlerin başlangıç ve bitiş noktalarında uygun renklendirmeler kullanılmalı, kabartmalı kaplamalar yer almalı ve sesli uyarılar bulundurulmalıdır. Merdiven basamaklarında en az 30 cm genişliğe yer

verilmeli ve 60 derece eğime sahip olmalıdır. Merdivenlerde 10 basamakta bir sahanlık ile destek sağlanmalıdır. Merdivenlerde önemli bir konu da aydınlatmadır. Kullanılan aydınlatma sistemlerinin dağınık bir aydınlatmaya sahip olması önemlidir (Kaplan ve Öztürk, 2004: 69). Merdivenin olduğu alanlarda tekerlekli sandalye kullanıcıları için alternatif geçiş yolu olmalı, zor yürüyebilenler için trabzanla desteklenmelidir. Otel girişlerinde döner kapı veya merdiven tercih edilmemelidir. Tercih edilecek ise de yan kısmına genişliği en az 120 cm olan ek bir kapı konulması gerekmektedir. Merdivenin girişte kullanılması bir zorunluluk ise yan kısmında rampa, asansör veya merdiven asansörü olmalıdır (Şahin ve Erkal, 2012: 5).

Otel işletmelerinin giriş kapıları en az 90 cm genişliğe sahip olmalı, kapılarda cama çarpmamak için renkli uyarıcı bantlara yer verilmeli (OFD, 2004'ten aktaran Şahin ve Erkal, 2012: 5), giriş kısımlarında tüylü yapıya sahip ve kalın olan halılar ve kaygan yapıya sahip zemin kaplamaları tercih edilmemelidir. Aynı zamanda, işletmelerin girişlerinde aydınlatmalar da yeteri düzeyde olmalıdır (Mülayim ve Özşahin, 2010: 1673).

Otel işletmelerinde görsellik açısından çevre düzenlemeleri de önemli bir yere sahiptir. Çevresel düzenlemeleri yapılırken çöp kutularının, aydınlatma aksesuarlarının, çiçeklerin ve ağaçlandırmalar engelli bireylere hareket kısıtlılığı getirmemeli ve görsel tasarımı bozmayacak şekilde uyarıcı unsurları içermelidir.

Otel işletmesi ortak kullanım alanlarında yer alan bankların çevresinde, engelli bireylerin rahat hareket edeceği boşlukların yer alması sağlanmalıdır. Banklar yerleştirilirken aralarında en az 100-200 cm mesafe olmasına özen gösterilmeli yerden yüksekliğinin en fazla 45 cm olmasına ve uzunluğunun da en az 70 cm olmasına dikkat edilmelidir (Aydoğdu, 2017: 36). Ortak kullanım alanlarındaki çeşmelerin de yerden yüksekliğinin en fazla 95 cm olması gerekmektedir (Aydoğdu, 2017: 70).

Çevre düzenlemelerinde tercih edilecek olan ağaçların sürekli olarak budama işlemleri yapılmalı ve ağaç dallarının yerden yüksekliğinin de 220 cm'den az olmaması sağlanmalıdır. Çevre düzenlemesinde kullanılan ağaç ve bitkilerin dikenli olmamasına da dikkat edilmesi gerekmektedir. Meyve döken ve bununla birlikte zemini kayganlaştıran ağaçlara da yer verilmemesi gerekir (Aygün ve diğerleri, 2018: 23).

Otel içi ve dışındaki çöp kutularının da tehlikeli bir durum oluşturmayacak şekilde konumlandırılması gerekmektedir. Çöp kutuları sağlam bir şekilde monte edilmelidir, eğer monte edilemiyor ise de, herhangi bir nesneye bağlanması gerekir. Çöp kutuları yerleştirilirken yerden en az 90 cm ve yüksekliğinin de en az 75 cm olması gerekmekte ve kapaklarının da kolaylıkla açılacak bir şekilde tasarlanması gerekmektedir (Bağbaşı, 2010'dan aktaran Aydoğdu, 2017: 108).

Otel resepsiyonlarının bir kısmında indirilmiş bankonun olması özellikle tekerlekli sandalye kullanıcıları ile kolay bir iletişim sağlanmaktadır. Kısmi görme engelliler kontrast renk tonları tercih edilmeli ve sesli uyarı sistemleri kullanılmalıdır. İşitme engeli olan bireyler için de dudak okumayı kolaylaştıracak şekilde aydınlatma yapılmalıdır (Bulgan, 2014: 51).

Koridorlar otel işletmelerindeki ortak kullanım alanlarındandır. Koridorlarda sert zemin kaplamalar tercih edilmeli, genişliklerin yeteri kadar olması sağlanmalı ve tüylü halıların kullanımı tercih edilmemelidir (Davies ve Beasley, 1994: 61). Bir diğer ortak kullanım alanı da havuzlardır. Havuzun çevresinde zemini kayganlaştıran materyallere yer verilmemeli, havuz asansörü bulunmalıdır (Bulgan, 2014: 53, 56).

Kıyı otellerinde önemli alanlardan biri de kumsallardır. Kumsala erişim için rampalar yer almalı ve engelli bireylerin denize erişimi sağlanmalıdır. Rampaların kaygan olmamasına özen gösterilmeli, sesli, ışıklı uyarı sistemlerinin de yer almadır. Otel içerisinde gerekli alanlara kabartmalı yüzeyler yapılmalıdır. Bu uygulamalar özellikle görme engelliler açısından önemlidir. Ortopedik engelli bireylerin denize erişimini kolaylaştıracak deniz içi rampa gibi düzenlemeler yapılmalı kumsal alanlarında da erişilebilir tuvaletlere ve duşlara yer verilmelidir (Bildir, 2014'ten aktaran Burak, 2018: 83).

Otel işletmelerinde engelli bireylere göre düzenlenmesi gereken alanlardan biri de restoranlardır. Restoranlarda masalar ortopedik engellilerin sandalye ile rahat bir şekilde kullanabilmesine uygun tasarlanmalıdır. Masalar arası boşlukların en az 90 cm olması ve masa genişliğinin de en az 50 cm olması gerekmektedir. Zeminlerin de kaygan yapıya sahip olmayan materyaller ile kaplanması önemlidir. Yeme ve içme alanlarında görme engellilere yönelik braille alfabesi kullanılarak hazırlanan menülere yer verilebildiği gibi

sesli menülerde teknolojik imkanlardan faydalanılarak hazırlanabilir. Eğer bu yapılamıyor ise, büyük ve kalın harfler ile de menüler bastırılabilir. Servislerde renk kontrastı oluşturulması gerekir. Zemin kaplamalarının da kabartmalı olmasına özen gösterilmelidir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003'ten aktaran Bulgan, 2014: 68). Yeme ve içme alanlarında kullanılan masaların da kenarlarının sivri olmamasına dikkat edilmeli ve kenarları yuvarlak yapıya sahip masaların tercih edilmelidir (Burak, 2018: 81-82).

Odalar otellerde misafirlerin en fazla vakit geçirdiği yerlerdendir. Bu nedenle odaların engelli bireylerin rahat bir şekilde hareket edebilecekleri yerler olarak düzenlenmesi önem arz etmektedir. Konu ile ilgili turizm mevzuatına göre konaklama işletmelerinde engelli odalarında yer alması gereken unsurlar şu şekilde belirtilmiştir (Bulgan ve Çarıkcı, 2015: 22; Şahin ve Erkal, 2012: 7):

- Odalar tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin özgür bir şekilde dolaşabileceği şekilde tasarlanmalı,
- Odaların zemini kaygan olmamalı,
- Engelli bireylerin hareketini kısıtlayacak döşemeler tercih edilmemeli,
- Odalarda yer alan yatak, dolap ve masa gibi mobilyalar sivri köşelere sahip olmamalı,
- Odalarda yer alan dolap kapakları içe açılmalı ya da sürgülü olmalı,
- Odalardaki elbise dolaplarındaki askıların yükseklikleri en fazla 140 cm olmalı,
- Odalarda bulunan prizler ve düğmeler en fazla 120 cm yüksekliğe sahip olmalı,
- Odalarda aydınlatmalar yerleştirilmeli,
- Görme engeli olan bireyler için kapılarda kabartmalı yazılar yer almalı ve yataklarda dışa doğru çıkıntıya yer verilmeli,
- Odalardaki kapı boşlukları yeterli genişliğe sahip olmalı ve kapı eşiklerine yer verilmemeli,
- Odada yer alan kapılar 90 derece açı ile açılabilmesi,
- Odalardaki kapıların kolları yerden en fazla 100 cm yüksekliğe sahip olmalı,
- Işıklı, sesli uyarı sistemlerine yer verilmeli,

- Banyo, ortopedik engelli bireyler için rahat bir şekilde kullanabilecek durumda olmalı, duş başlıkları en az 150 cm olmalı ve destek ünitelerine yer verilmelidir.

Yukarıda odaların engelli bireylere göre tasarlanması için uyulması gereken kuralların yer aldığı görülmektedir. Bu kurallar arasında kapıların açılma derecesi, odalarda ışık ve ses sistemlerinin olması, zemin, dolap, priz ve yatak gibi en ince detaylar hakkında bile yapılması gereken düzenlemeler yer almaktadır.

### **2.1.2. Seyahat Acentalarında Engellilere Yönelik Hizmetler**

Engelli bireyler seyahat planları yaparken seyahat acentalarına başvurumaktadırlar. Engelli bireylerin konaklama yerlerinin ve ulaşımın ayarlanması seyahat acentaları tarafından gerçekleştirilmektedir. Aynı zamanda bazı acentalar engelli bireylerin özel ihtiyaçları doğrultusunda turlar da düzenlemektedir. Bununla birlikte engelli bireyler, seyahat acentaları konusunda bazı zorluklar ile de karşı karşıya kalabilmektedir. Bazı acentalar engelli bireylere yönelik özel turlar düzenlememektedir. Bunun temel nedeni de, hizmet sağlayıcıların erişilebilir olmamasıdır. Aynı zamanda engelli bireyler acentalarda mimari açıdan ve personelle iletişim açısından da sorunlar yaşamaktadır (Cavinato ve Cuckovich, 1992: 50).

Engelli turizm konusunda seyahat acentalarında kalitenin sağlanmasında ilk şartlardan biri etkin iletişimdir. Acenta personelinin engelli bireylerle nasıl iletişim kurması gerektiği hakkında bilgi sahibi olması ve ayrıca engelli bireylerin olası ihtiyaçlarını bilip diğer bireysel ihtiyaçlarını doğru bir şekilde anlaması gerekmektedir (McKercher ve diğerleri, 2003: 467).

Engelli bireyler ile turizm işletmeleri arasında seyahat acentaları önemli rol oynamaktadır (Öztürk ve Yaylı, 2006: 3). Seyahat acentaları turizm konusunda oldukça bilgili işletmelerdir. Acentalar, sahip oldukları bilgiler ile seyahat etmek isteyen engelli bireylere öneriler sunmaktadır (Klenosky ve Gitelson, 1998: 669). Seyahat acentaları tarafından paket turlar da hazırlanmaktadır. Turistler açısından bu tür paket turlar da oldukça tercih edilmektedir. Hazırlanan bu paket turlar bireylerin seyahatlerini de kolaylaştırmakta ve konaklama konusunda yaşanan belirsizlikleri, çeşitli riskleri en aza



indirmek ve daha uygun bir fiyata tatil yapmalarını sağlamaktadır (Baum ve Mudambi, 1994: 87; Henderson, 1994: 102; Hudson ve diğeri, 2001: 146; Hsieh ve diğeri, 1994: 83).

Günümüzde engelli bireylerin seyahat planlamasında, acentalar önemli bir bilgi kaynağı olmaktadır. Engelli bireylerin bireysel seyahat planlaması yapması oldukça karmaşıktır. Bu noktada acentalar destek olmakta bireylerin engel durumuna bağlı olarak Örneğin; akülü tekerlekli sandalyesi olan ortopedik engelli bireyin havaalanından transferi için uygun araç temini gibi özel bir takım hizmetleri tedarik etmektedir. Avrupa’da sadece engelli bireylere yönelik tur paketleri sunan seyahat acentaları yer almaktadır (Murray ve Sproats, 1990: 161). Ancak Türkiye’de bu tarz turları düzenleyen acenta sayısı oldukça sınırlıdır bu bağlamda konuya eğilen seyahat acentaları için rekabet avantajı yaratmak söz konusu olabilecektir.

Seyahat acentalarında engellilere yönelik hizmetler bulunsa da, bireylerin ihtiyaçlarını tam olarak yerine getiremedikleri de görülmektedir (Öztürk ve Yaylı, 2006: 11). Bu konuda, acentaların kaliteli bir bilgi vermelerinde engelleyici faktörlerin varlığı da söz konusudur. Bu faktörlerden biri de, seyahat acentalarının gidilecek olan bölgeyi yeteri kadar tanımasıdır. Seyahat acentaları bölgeleri önceden gidip görmemekte ve yalnızca ikincil kaynaklardan elde ettikleri bilgiler ile yetinmektedirler (Klenosky ve Gitelson 1998: 668). Seyahat acentalarında yer alan eksikliklerin giderilmesi için acentaların bu konuda uzmanlaşması gerekmektedir.

2007 yılında yayımlanan TÜRSAB raporu doğrultusunda engelli bireylere yönelik hizmetlerde seyahat acentalarının aşağıda belirtilen noktalar dikkat etmeleri vurgulanmıştır (TÜRSAB, 2007):

- Ortopedik engelli ve tekerlekli sandalye kullanan müşterilerin rahat bir şekilde iş yerine girmesi için gerekli koşullar sağlanmalıdır,
- Seyahat acentalarında çalışan personelin, engelli bireylere yönelik yaklaşımları diğer müşterileri ile aynı derecede olması gerekmektedir,
- Turizm literatürü çerçevesinde engellilere yönelik hizmetler açık bir şekilde belirtilmelidir,

- Turizm işletmelerinde engelli bireylere yönelik hizmetler liste halinde hazırlanmalı ve gerekli bilgiler verilmelidir,
- Firmaların rezervasyon sistemlerinde gerekli hizmetler ile ilgili tanıtımlara yer verilmelidir,
- Şikâyetler var ise değerlendirilmeli ve gerekli düzenlemeler de yapılmalıdır.

Engelli bireylere yönelik hizmetlerde uyulması gereken kurallar TÜRSAB raporunda ana hatlarıyla düşünülmüş olup seyahat acentalarının bu kurallara uyması engelli bireylerin karşılaşabileceği olası sorunları minimize edecektir.

### **2.1.3. Ulaştırma İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler**

İnsanların turizm faaliyetlerinde yer alabilmesi için ulaşım araçlarını kullanması gerekmektedir ve bu yüzden ulaşım konusu turizmin hemen hemen her alanında yer almaktadır.

Seyahat esnasında ulaşım süresini kısalttığı için havayollarına ilgi oldukça fazladır. Havayolu ile seyahatler güvenilir ve rahat bir ulaşım imkânı sunmaktadır. Özellikle de yurt dışı seyahatlerde konforlu bir seyahat oldukça önemli olmaktadır, fakat bu ulaşım araçlarından engelli bireylerin diğer bireyler ile eşit koşullarda yararlanamadığı da bir gerçektir. Havayolu ile seyahatler özellikle de uzun uçuşlarda engelli bireylere konforlu bir seyahat sağlayamamaktadır. Tekerlekli sandalye kullanıcısı olan ortopedik engelliler uçak ile seyahatte en çok zorluk çeken engel grupları arasındadır. Bu da engelli bireyler için üzüntü verici bir durumdur (Vignuda, 2001: 10). Ortopedik engellilerin uçaklarda karşılaştığı temel zorluklar ;

- Uçaklarda tuvalet kullanımı,
- Engelli bireylerin uzun koridora sahip ekonomi sınıfında seyahat etmesi,
- Koltukların birbirine yakın olması,
- Engelli bireylerin koltuklara geçişinin neredeyse imkânsız olması,
- Herhangi bir durumda uçuş değiştirilmesi şeklindedir.

Engelli bireyler havayollarında yaşadıkları zorluklar nedeni ile karayolu, denizyolu ya da demiryoluna ait ulaşım araçlarını tercih etmektedirler. Engelli bireylerin

ulaşımı konusunda karayolu daha avantajlı olmaktadır. Karayolu ile seyahatlerde özel donanımlı araçlar kullanılabilir. Bu alanda hizmet sunan firmalardan faydalanabilirler, ancak maliyetler de yüksek olmaktadır. Aynı zamanda karayolunda toplu ulaşım araçları da tercih edilebilir. Teknolojinin gelişmesi ile birlikte ortopedik engellilerin seyahat imkânları artmaktadır ve bu engelli grubuna yönelik toplu ulaşım araçlarında hidrolik asansörler kullanılmaktadır. Bu sistemler engelli bireylerin ulaşım araçlarına daha kolay binmesinde önemli rol oynamaktadır. Bununla birlikte şehir içi ulaşım araçlarında yer alan basamakların yerden 50 cm yukarda olması da engelli bireylerin araçlara binişini zorlaştırmaktadır. Bu sorunlar doğrultusunda günümüzde, ulaşım araçlarındaki basamakların engellilerin binmesini kolaylaştırıcı şekilde yere yakın yapılmaya başlandığı da gözlemlenmektedir (Vignuda, 2001: 5). Ancak dünya genelinde toplu ulaşım araçlarında hidrolik asansör kullanımı da oldukça sınırlı kalmaktadır ve her ülkede aynı düzeyde değildir.

Engelli bireylerin ulaşımı konusunda trenler de önemli bir yere sahiptir. Özellikle ortopedik engeli olan bireyler için daha erişilebilir olmaktadır. Engelli bireyler kolay bir şekilde yeme ve içme, konaklama, tuvalet ihtiyaçlarını karşılayabilmektedirler. Trenlerde koridor bölümlerinin geniş olması ortopedik engellilere bir avantaj oluşturmakta ve ortopedik engellilerin koridorda rahat bir şekilde dolaşmasına imkân tanımaktadır. Gelişmiş ülkelere oranla Türkiye'deki demiryolu araçlarının hızının düşük olması ulaşım süresini de artırmaktadır. Bu da turizm amaçlı seyahat eden bireylere dezavantaj oluşturmaktadır.

Engelli bireylere yönelik ulaşım seçeneklerinden biri de denizyolu ulaşımıdır. Günümüzde kruvaziyer gemiler oldukça tercih edilmektedir. Bu alanda yapılan araştırmalar kapsamında (Kozak ve diğerleri, 2008: 18), tatil amaçlı seyahat eden bireylerin denizyolu ulaşımını seçmesindeki önemli sebeplerin de dinlenme ve konfor unsurları olduğu görülmüştür ve konaklama işletmelerinde yer alan düzenlemelerin kruvaziyer gemilerde de geçerli olduğu söylenebilir. Türkiye'de ulaştırma faaliyetlerinin %0,1'i denizyolu ile gerçekleştirilmektedir. Bu da dikkat çeken konulardan biri olmuştur. Bu alanda Türkiye'de yolcu gemilerinin sayısının artırılması oldukça önem arz etmektedir (Kozak ve diğerleri, 2008: 22).

Havaalanına gelen turistlerin konaklama işletmelerine ulaşması konusunda zorluklar ile karşı karşıya kalmaması için aşağıdaki hususlara dikkat etmeleri gerekir (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 13-14):

- Havaalanlarında tekerlekli sandalye kullanan ortopedik engellilere uygun ulaşım servisleri yer almalıdır,
- Havaalanlarında yeteri derecede sesli, ışıklı ve görüntülü işaretlere yer verilmelidir,
- Engellilere yönelik eğitim alan personeller görevlendirilmelidir,
- Hareketli kaldıraçlar ile rampalara yer verilmelidir,
- Ulaşım araçlarına girişlerin kolay bir şekilde yapılması gerekir,
- Ortopedik engelli bireylerin ulaşım araçlarına binış ve inişlerine özel yerler bulunmalıdır,
- Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin sandalyesi araca hasar vermeyecek şekilde yerleştirilmelidir.

Sıralanan hususlar arasında doğru personelin seçilmesi, engelli bireylerin bağımsız bir şekilde hareket etmeleri için bazı gerekli altyapı sistemlerinin uygulanmasına dikkat çekilmiştir.

#### **2.1.4. Yiyecek ve İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Hizmetler**

TS 9111 ‘Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Bireyler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri’ standardı kapsamında, engelli bireylerin ihtiyaçlarına yönelik binanın çevresi, girişi, iç ortamı ve malzemelerin özellikleri belirtilmiştir (Engelli Standartları, 2015: 55). Bu özellikler belirtilirken tüm engel grupları düşünülmüş binaların erişilebilirliği için alanların ölçüleri, genişliği, yüksekliği, eğimi, yüzeylerde kullanılan kaplamalar, sesli, ışıklı ve görüntülü uyarı sistemleri detaylı bir şekilde aktarılmıştır. Bu standart kapsamında yiyecek ve içecek işletmelerinde masaların yerden yüksekliği en fazla 86 cm olmalı, masa çevresinde en az 90 cm dolaşım alanı bırakılmalıdır. Self-servis alanlarında ise en az 90 cm genişlik olmalıdır. Tepsi kaydırma tezgâhlarının yerden

yüksekliği en fazla 86 cm, servis malzemeleri konulan yerlerin ise yerden yüksekliği en fazla 137 cm olması gerekmektedir.

Görme engelli bireyler yönelik düzenlemeler ise masaüstü düzeninin saat yönlerinde olması şeklindedir. Buna örnek olarak; etlerin saat 12 yönünde, sebzelerin saat 6 yönünde ve patatesin saat 3 yönünde yer alması gösterilebilir. Menüler büyük harflerle ve görme engellilerin alfabesine uygun hazırlanmalıdır. Aydınlatmalar güçlü bir şekilde yapılarak, masa ve zeminlerin renkleri kontrast olmalıdır. İşletmelerde çalışan personellerin engelli bireylerle nasıl davranması gerektiğini bilmeleri ve onlara diğer insanlar gibi ilgi göstermeleri gerekmektedir. Yapılan bir araştırmada, görme engelli olan bireylerin restoranlarda yapılan düzenlemelere yönelik görüşleri incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar doğrultusunda, restoranlarda düşük ses ve ışık kullanılması, masaların yuvarlak yapıya sahip olması, personellerin bir tuş yardımı ile çağrılabilmesi, personelin müşterilere empati ile yaklaşması gerekliliği ortaya çıkmıştır (Faria ve diğerleri, 2012: 724).

Türkiye’de ve dünya genelinde engelli bireyler konusunda yapılan düzenlemeler olsa da bu düzenlemelerin uygulanabilirliğinde problemler yaşanmaktadır. Engelliler yiyecek içecek işletmelerinin sunduğu tüm hizmetlerden faydalanmayı beklemekte ve kendilerini rahat hissedecekleri ortamlara ihtiyaç duymaktadırlar.

#### **2.1.5. Alışveriş Merkezlerinde Engellilere Yönelik Hizmetler**

Alışveriş mekanları ve alışveriş faaliyeti, turizm destinasyonlarının destekleyicisi konumundadır. Alışveriş, insanların destinasyon seçimlerini etkilemekle beraber turizm faaliyetlerine katılım konusunda da bir motive unsuru olmaktadır. Bu nedenle turizmi oluşturan diğer paydaşlar ile tercih edilme olasılığını artırmaktadır (Akoğlan ve diğerleri, 2012; Cohen, 1995; Goeldner ve diğerleri 2000; Reisinger ve Turner, 2002’den aktaran Özgen ve Kırklar, 2014: 49). Bu doğrultuda alışveriş merkezlerinde engellilerin ziyaretleri ile ilgili gereken düzenlemelerin gerçekleştirilmesi gerekmekte ve engelli bireylerin alışveriş merkezlerinde diğer insanlardan bağımsız bir şekilde dolaşabilmesi önem arz etmektedir.

Alışveriş merkezleri bünyelerinde eğlence, dinlenme, yiyecek içecek, spor, finans gibi birçok yapıyı da barındırmaktadır ve bu da insanlara büyük kolaylıklar sunmaktadır. Bu kolaylıklardan engelli bireylerin de yararlanabilmesi için alışveriş merkezlerinin erişilebilir bir yapıya sahip olması gerekmektedir.

Alışveriş merkezlerinde engelli bireylerin hareketlerinin kısıtlanmaması gereken önemli alanlardan biri otoparklardır. Alışveriş merkezlerinde yer alan otoparkların uzaklığının minimum düzeyde olması gerekmektedir. Aynı zamanda aydınlatma sisteminin yer alması, engelli asansörüne yakın olması dikkat edilmesi gereken konulardır. Otoparkların genişliği en az 4 metre olmalı ve araç sayısına bağlı olarak otoparkların % 6'sı engelli otoparkı olarak düzenlenmelidir. Alışveriş merkezlerinde kullanılan rampalar da yeteri kadar genişliğe ve eğime sahip olmalıdır. Rampaların genişliğinin en az 90 cm ve eğiminin ise % 8'den fazla olmaması gerekmektedir. Aynı zamanda dikkat edilmesi gereken önemli konulardan biri de alışveriş merkezlerindeki döner kapılardır. Döner kapıların genişliği yeteri kadar olmalı ve döner kapıların yan kısmına da sabit bir kapı yapılması gerekmektedir. Sabit kapıların genişliği de en az 90 cm olmalı ve kaplamalarda kontrast renkler kullanılmalıdır. Engelli bireyler açısından alışveriş merkezlerinde bir diğer önemli alanda tuvaletlerdir. Alışveriş merkezlerinde engellilere yönelik yapılan özel tuvaletler yer almalıdır. Tuvaletler en az 2 metre x 1.5 metre ölçülere sahip olmalıdır. Tuvalet kapılarının olası durumlara karşı dışarıdan açılabilir bir yapıya sahip olması gerekmektedir. Acil bir durum söz konusu olduğunda dışardan kolay bir şekilde açılmalıdır (ADA, 1996; Davies ve Beasley, 1988; Davies ve Beasley, 1994; Mills, 1983; UN, 2004'ten aktaran Özgen ve Kırklar, 2014: 49-52). Son dönemlerde yeni yapılan alışveriş merkezlerinde tuvalet kapılarının hareket sensörü ile açılması erişilebilirliği kolaylaştırmıştır.

#### **2.1.6. Müzelerde Engellilere Yönelik Hizmetler**

Müzeler turizm faaliyetine katılan bireylerin çoğu kez ilgisini çekmekte hatta bazen bizzat çekim unsurunun kendisi olabilmektedir. Örneğin; Louvre müzesi, Guggenheim müzesi gibi. Müzelerde engelli bireylerin rahat bir şekilde, diğer insanların

yardıma ihtiyaç duymadan hareket edebilmeleri için yapılması gereken düzenlemeler (Kozak, 2006'dan aktaran Yeşilyurt ve diğerleri, 2014: 2, Balcı, 2021: 277-278):

- Engelli otoparkı;
- Engelli tuvaleti;
- Kontrast renklere yer verilmesi;
- Sesli betimlemelerin yer alması;
- Gerekiyorsa rampalara yer verilmesi;
- Yüzey kaplamalarının hissedilebilir olması;
- Engelliler için oturma alanlarının bulunması;
- Koridorların yeteri kadar genişliğe sahip olması;
- Personele engellilere yönelik eğitimler verilmesi;
- Müze haritasının kabartmalı bir şekilde yer alması;
- İşaret diline hâkim olan bir personelin yer alması;
- Müzedeki malzemelerin sivri yapıya sahip olmaması;
- Fiziksel engelli bireylere yönelik tekerlekli sandalye desteği;
- Tanıtıcı yazıların büyük harfler ve koyu renkler ile yazılması;
- Birden çok katı olan müzelerde merdiven asansörünün yer alması;
- Broşürlerde braille alfabesinin kullanılması;
- Bilgilendirme amaçlı yer alan yönergelerde braille alfabesinin kullanılması;
- Müze ve içerisinde yer alan eserler konusunda bilgilendirmeler sağlayan dinleme cihazlarının yer alması şeklindedir.

Müzelerde çok bilinen eserlerin görme engellilere yönelik kopyalarının da yer alması ve o eserlerin dokunarak hissedilmesi görme engellilerin müze deneyimlerini artırmaktadır. Eserlerle ilgili tanıtım yazılarının büyük harfler ve koyu renkler ile yazılması, sesli betimlemelere yer verilmesi diğer yapılabilecek uygulamalardır. Ayrıca, işitme engelli bireyler için işaret diline hakim personel bulundurulmasına da dikkat edilmelidir (Artar ve diğerleri, 2003'ten aktaran Yeşilyurt ve diğerleri, 2014: 4-5).

## 2.2. ENGELLİLERİN TURİZM KISITLARI VE TURİST OLMA NİYETİ

Engelli bireylerin turizme katılma niyeti, karar alma sürecinde birçok aşamada yer alan bireyler arası ve içsel kısıtlamaların üstesinden gelinmesi ile oluşmaktadır (Lee ve diğerleri, 2011: 571). Turist olma niyetinde, engelli bireyler diğer bireylere oranla farklı ve zor kısıtlamalarla karşılaşabilmektedir (Smith, 1987: 376).

Engelli bireylerin turizm kısıtları incelendiği zaman, birçok çalışma olduğu görülmektedir. Çalışmaların ilki Smith tarafından (1987: 378) yapılmıştır. Smith, engelli bireylerin turizm kısıtlarını üç boyutta ele almıştır. Bunlar;

### 1. Etkileşimsel;

- Beceri uyumsuzluğu,
- İletişim kısıtları.

### 2. Çevresel;

- Ulaşım kısıtları,
- Kurallar,
- Yönetmelikler,
- Ekolojik kısıtlar.

### 3. İçsel;

- Bilgi yetersizliği,
- Sağlık sorunları,
- Psikolojik bağımlılık,
- Fiziksel bağımlılık,
- Sosyal etkisizlik şeklindedir.

Genel olarak turizm kısıtları, turizm faaliyetlerine katılım konusunda engel oluşturan faktörlerdir. Crawford ve Godbey (1987: 123) ile Crawford ve diğerleri (1991: 312) ise turizm kısıtlarını üç şekilde ifade etmişlerdir. Bunlar;

### 1. İçsel kısıtlamalar;

- Dini inançlar,
- Ruh hali,



- Kişisel faktörler,
- Psikolojik durumlar.

## 2. Bireyler arası kısıtlamalar;

- Aile üyeleri ile olan kısıtlamalar,
- Arkadaşları ile olan kısıtlamalar,
- Meslektaşları ile olan kısıtlamalar,
- Komşuları ile olan kısıtlamalar.

## 3. Yapısal kısıtlamalar;

- Zaman,
- Para,
- Fırsat eksikliği şeklindedir.

Engelli bireyler turist olma niyetinde olduğu zaman, bu kısıtlamaların üstesinden gelmek için çaba göstermekte ve bu kısıtlamaları başarı ile sonuçlandırdıklarında turizm faaliyetlerine katılmaktadırlar (Crawford ve diğerleri, 1991: 312).

Turist olan bireyler ile olmayan bireylerin farklılıklarını anlamak için turizm kısıtlarını inceleyen araştırmacılar, aynı zamanda engelli bireylerin karşı karşıya kaldıkları seyahat kısıtlamalarını da incelemişlerdir. Bu çalışmalarda, engelli bireylerin turist olma niyeti ve kısıtlamalar arasında ters yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Israeli, 2002: 103; McKercher ve diğerleri, 2003: 467; Coles ve Shaw 2004: 399; Yau ve diğerleri, 2004: 948; Daniels ve diğerleri, 2005: 928).

Engelli bireylerin karşı karşıya kaldıkları turizm kısıtları ortadan kalktığı zaman, engellilerin turist olma niyeti de ve turizme katılım istekleri de artmaktadır. Davranışsal sonuçlar ile algılanan turizm kısıtları arasında doğrusal bir ilişkinin varlığı konusuna yönelik bulgular ise oldukça zayıftır (Alexandris ve diğerleri, 2011: 71; Lee ve diğerleri, 2011: 573).

Turist olma niyeti sırasında motivasyon önemli faktörlerden biridir. Jackson (1993: 132), engelli bireylerin turist olma niyeti ile kısıtlamalar arasında doğrudan ilişkinin güçlü olmamasını kısıtlar ile başa çıkma stratejileri olarak ifade etmektedir. Bireylerin motivasyon gücü, turizm kısıtları ile mücadele etmelerindeki stratejileri artırarak turist olma niyetini de olumlu etkilemektedir. Maslow'a (1943: 382) göre

motivasyon, insan davranışlarının arkasında yer alan bir itici güçtür. Gnoth (1997: 284) tarafından yapılan motivasyon tanımı ise, motivasyonun davranışın bilişsel ölçülebilir parçası olduğunu ifade etmektedir. Ajzen (1991: 181) ise, motivasyonun insanların bir davranışı gerçekleştirmesi için gösterdiği çabanın belirleyicisi olarak tanımlamaktadır. Alexandris ve diğerleri (2011: 71), motivasyonun davranışsal, bilişsel ve duyuşsal sonuçlar doğuracağını ifade etmektedir. Baloglu ve McCleary (1999: 874) tarafından yapılan bir çalışmanın sonucuna göre, bir destinasyonu sürekli olarak ziyaret etme niyetinde motivasyon belirleyici bir unsurdur. Buna göre, motivasyonu yüksek olan bireyler turist olma niyetinde karşılaştıkları kısıtlar ile başa çıkabilirler.

Lee ve diğerleri, (2011: 573), turist olma niyeti konusundaki aracı değişkenlerin önemine değinmişlerdir. Yapmış oldukları çalışmalarda öğrenilmiş çaresizlik teorisini kullanmışlardır. Bu teoriye göre, bireylerin özgür bir şekilde davranmasını kısıtlayan şeylerin varlığı söz konusu olduğunda, bireyler özgür davranmaya daha fazla istek duymaktadır. Öğrenilmiş çaresizlik, bireylerin durumlar üzerinde kontrol yeteneğine sahip olmadığına ve yaptığı şeyleri boşuna yaptığına inanmasıdır. Bu durum engelli bireylerde duygusal, bilişsel ve motivasyonel eksiklikler ile sonuçlanabilmektedir (Seligman, 1975: 55-56). Engelli bireyler korku ve kaygı yaşayabilirler. Bunun sonucunda da depresyona girebilirler. Bu da engelli bireylerin turist olma niyetini etkiler. Bu sebeple, engellilerin turizm faaliyetlerine katılma isteği konusunda öğrenilmiş çaresizlik önemli bir teoridir (Lee ve diğerleri, 2011: 574).

### **2.3. ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİ**

Engelli bireylerin seyahatle ilgili beklentileri, seyahat etmek istedikleri zaman engelli bireyleri kaygılandıracak veya seyahat sırasında karşılaşılabileceği sorunlarla ilgili edindikleri bilgi düzeyine göre şekillenmektedir. Bilgi düzeyi ne kadar az ise kaygı düzeyi o kadar artmakta beklenti düzeyi ise belirsizleşmektedir. Planlı bir seyahat ile başta görme engelliler olmak üzere engelli bireylerin seyahat kaygılarını en aza indirmek mümkündür. Görme engelli bireylerde interneti seyahat planlamalarında ekran okuyucular sayesinde yoğun olarak kullanmaktadır. Çeşitli seyahat acentaları, otel web-

sitelerini ve gezi bloglarını araştırmakta ve bu araştırma sonucunda karara varmaktadırlar. Seyahat planlaması yaparken engelli bireyler öncelikle gitmek istedikleri destinasyonlar ile ilgili yorumları okumakta ve daha önce seyahat eden çevresinin tecrübelerinden yararlanmaktadırlar.

### **2.3.1. Destinasyon ile İlgili Seyahat Beklentileri**

Bir destinasyonun yönetim ve pazarlamasında öncelikli olarak o destinasyondaki işletmeler, kamu kuruluşları, seyahat acentaları, tur operatörleri, ulaşım şirketleri, oteller ve turizmi destekleyen tüm işletmeler sorumludur. Devlet ise destinasyonlardaki erişilebilirlik ile politika ve program geliştirilmesinden ve uygunlukların denetimden tespit edilen uyumsuzlukların giderilmesini sağlamaktan sorumludur (Başarangil, 2014). Engelli bireyler için uygun mimari düzenlemeler her destinasyonda aynı şekilde değildir. Bu sebepten dolayı destinasyonun mimari açılardan uygunluğu engelli bireylerin destinasyon seçme kararlarını doğrudan etkilemektedir. Örneğin; Alaçatı Ot Festivaline gitmek isteyen tekerlekli sandalye kullanıcısı Alaçatı merkezdeki arnavut kaldırımlı yollarda sıkıntı yaşayacağından dolayı başka bir destinasyonu tercih etmektedir.

Erişilebilir turizm destinasyonlarının yaratılmasında, engelli bireylerin beklentileri ve ihtiyaçları irdelenmeli destinasyonda faaliyet gösteren tesislerin ulaşılabilir ve erişilebilir olması sağlanması, alt ve üst yapının evrensel tasarım ilkelerine uygun tasarlanması, konaklama, ulaştırma, yeme-içme ve rekreasyon aktivitelerinin birbirine bağlantılı ve sorun yaşamadan ulaşılabilir olması gerekmektedir. Örneğin; uçaktan indiğinde engelli bir turist, rahatça akülü tekerlekli sandalyesi ile rampalı transfer aracına binebilmeli herhangi bir sorun yaşamadan otele geçebilmeli, otelde gerek odasında gerekse otelin ortak kullanım alanlarında bir desteğe ihtiyaç duyabilmeden hareket edebilmeli otel dışına çıktığında kamusal alanlarda rahatça dolaşabilip çeşitli aktivitelere katılabilmeli, destinasyon ile ilgili bilgilere kolayca erişip detaylı ve ayrıntılı bilgiler alabilmelidir. Kentsel mimari öğeleri hareket kısıtlılığı yaratmamalı, yönlendirmeler açık, net ve engel tiplerinin ihtiyaçlarına göre tasarlanmalıdır. Gerek kamusal alanlarda gerekse de otellerde yatay hareketlere uygun koridorlar, dikey hareketlere uygun, rampa, asansör,

platformlar bulunmalıdır. Tuvaletler, tasarım ilkeleri ve standartları doğrultusunda yapılmalı standartlara uymayanlar tadilat edilip uyabilecek hale getirilmelidir.

Engelli bireyler seyahat planlaması yaparken, daha çok internet üzerinden araştırmalar yapmaktadırlar. İnternet ortamında yer alan bilgiler kimi zaman yanıltıcı olabilmektedir. Bu nedenle engelli bireyler internet ortamında yaptıkları araştırmalarda bilgi doğruluğundan emin olamamaktadır. Bizzat kendileri gibi engelli bireylerin tatil deneyimlerinden faydalanmakta ve tavsiyeler doğrultusunda bir destinasyonu veya bir konaklama işletmesini tercih etmektedir. Destinasyon yöneticilerinin bizzat engelli bireylerle birlikte erişilebilirlik denetimlerini yaparak bunu internet üzerinden paylaşımları o destinasyonla ilgili endişeleri giderecektir. Engelli bireyler, seyahat planlamalarını yaparken otellerle önceden iletişime geçmekte ve ihtiyaçlarına yönelik sorular sormaktadır. Bu sorular oda özellikleri, tuvalet, banyo ve rampaların durumu, restoranların özellikleri ile ilgili bilgilerdir. Otel personelinin bilgili olması gerektiğinde istenen bilgilerle ilgili görseller göndermesi satın alma kararının netleşmesini sağlamaktadır. Seyahat sırasında mimari unsurlardaki uygunsuzluk nedeniyle en çok zorlanan ortopedik engelliler seyahat planlaması yaparken kaygılarını azaltmak için yukarıda ifade edilen adımları uygulamakta ve gideceği destinasyonları belirlerken akran tavsiyelerini dikkate almaktadır.

### **2.3.2. Ulaşım ve Ulaşım Araçları ile İlgili Seyahat Beklentileri**

Engelli bireylerin ulaşım araçları tercihleri öncelikle sahip oldukları engel türü, ekonomik yeterlilikleri ve gitmek istedikleri destinasyonun uzaklığı ile ilgilidir. Ayrıca bilet alınacak olan firmaların internet sitelerinin ve mobil uygulamalarının varlığı ve erişilebilirlik düzeyi de, engelli bireylerin bilgi edinebilmesi ve çevrimiçi rezervasyon yapabilmeleri konusunda önem arz etmektedir. Engelli bireyler kısa mesafeli seyahatlerinde varsa özel araçları ile gitmekte, yoksa veya seyahat uzun süreli ise daha çok uçak ile seyahati tercih etmektedir. Çünkü, uçaklar tam olmasa da ihtiyaçları olan hizmetlerin büyük bir kısmını sağlayabilmektedir. Engelli birey özel ihtiyaçları için örneğin; tekerlekli sandalye ile havayolunun temin edeceği bir görevli refakatinde uçağa

götürülmesini istiyorsa ya da oksijen tüpü veya solunum cihazı kullanıyorsa bu durumunu uçuştan 48 saat öncesine kadar gerekli bilgileri sağlayıp havayolu şirketine bildirim yapmalıdır.

Havayolların şirketleri uçağa kayıt ve biniş işlemlerinde de engelli bireylere öncelik tanınmaktadır. Hareketi kısıtlı olan engellilerin durumları doğrultusunda uçak içinde ön taraflardan yer verilmekte, pencere kenarında oturmaları ve uçağa öncelikli olarak alınmaları sağlanmaktadır. İşitme ve görme engeli olan bireyler sağlık raporu olmaksızın seyahat edebilme hakkına sahiptirler. Ancak seyahatleri esnasında bir refakatçinin olması gerekmektedir. Görme engelli bireylerin bazıları rehber köpek kullanmaktadır. Rehber köpek ile birlikte uçakla seyahat edilmek istendiğinde ayrı bir takım kurallar bulunmaktadır. Buna göre rehber köpeklerin rezervasyonlarının uçağın kalkış saatine en az 48 saat süre kalana kadar yapılması, rehber köpeklerinin kimlik ve sağlık belgeleri ile aşı kağıdının yanlarında bulunması ve ayrıca seyahat edilecek olan ülkenin rehber köpekler ile ilgili istedikleri diğer evrakların temin edilmesi gerekmektedir. Rehber köpekler, havayolları tarafından ücretsiz olarak taşınmaktadır. Bu köpeklerin uçak içerisinde sahiplerinin ayakucunda bulunmaları zorunludur. Havayollarının engelli yolculara sağladıkları diğer hizmetler ise; havaalanı transferlerinde kullanılan HAVAŞ (Havaalanları ve Yer Hizmetleri Anonim Şirketi) otobüslerinin engelli bireyler için ücretsiz olması, şahsi araçları olan engelli bireylerin havalimanı otoparklarında iki haftaya kadar ücretsiz olarak park edebilmesi, bagaj alımlarını hızlı bir şekilde yapabilmelerinin sağlanmasıdır.

Türkiye’de en yaygın ulaşım aracı olarak otobüsler kullanılsada otobüslerin engellilere yönelik yeterli koşulları sağlamaması tercih edilmesini azaltmaktadır. Günümüzde hızlı trenlerin yaygınlaşması demiryollarını engelli bireylerin tercih ettiği diğer ulaşım aracı haline getirmiştir. Tren ile seyahat edecek olan engelli bireylere TCDD (Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları) ve yüksek hızlı tren seferleri indirimli ve ücretsiz olarak sunulmaktadır. Bu imkandan faydalanmak için engelli bireylerin Aile ve Sosyal Hizmetler Bakanlığı tarafından verilen kimlik kartlarını ibraz etmeleri gerekmektedir. Aynı havayollarında olduğu gibi tren ile seyahatlerde de, görme engelli bireylerin yanlarında yer alan rehber köpekler, köpeğin bir ağızlığı ve sağlık belgesinin

bulunması şartıyla ücretsiz kabul edilmektedir. Hızlı tren dışındaki trenler ise, erişilebilir olmadıkları için çok kullanılmamaktadır. Ulaştırma araçlarının firmalara göre özel uygulamaları olabilmektedir. Bu nedenle seyahat planlaması yapılırken bizzat firmanın kendisi ile iletişime geçilmesinde fayda vardır.

Şehir içi ulaşımında gerek raylı sistemlerin ve gerekse belediye otobüsleri ve vapurların erişilebilirliği son yıllarda artmıştır. Şehirler akıllı uygulamalar ile de engelli bireylerin erişimine katkı sağlamaya çalışmaktadır. Örneğin; İzmir Büyükşehir Belediyesi görme engelli bireyler için “Duraktayım” adı verilen bir mobil uygulama geliştirmiştir. Bu uygulama ile görme engelli yolcular binmek istediği otobüsün hat numarasına bindirim göndermekte, bu bildirim otobüs ekranında görünmekte böylece hem şoför hem de yolcuya devamlı bildirim gitmektedir. Otobüs durağa girdiğinde ise otobüs dışına monte edilen hoparlör ile sesli uyarı yapılmaktadır (ESHOT, 2023). Şehir içinde seyahat edecek olan engelli bireyler için belediye otobüsü, vapur, metro, tramvay gibi araçlarda en az %40 engeli olan ve bunu ibraz eden bireyler ücretsiz olarak faydalanabilmektedir. Ulaşım dışında müzelerde, millî parklarda, ören yerlerinde, tabiat koruma alanlarında da engelli bireyler ile refakatçilerine ücretsiz olarak hizmet sunulmaktadır. Tüm bu uygulamalar engelli bireylerin kolay seyahat etmelerini sağlamak adına devletin sunduğu maddi ve altyapısal imkânlardandır her geçen sene erişilebilirlik adına konuya duyarlılık her ne kadar yaşamın her alanında tam olarak olmasa da geçmiş yıllarla karşılaştırıldığında gelişmektedir.

### **2.3.3. Konaklama İşletmeleri ile İlgili Seyahat Beklentileri**

Engelli bireylerin yaşam şekli ve zevkleri doğrultusunda konaklama yerleri tercihleri çeşitlilik göstermektedir. Bazı engelli bireyler butik otelleri ya da pansiyonları tercih ederken bazıları sosyal alanı geniş olan ve engelli erişimine uygun büyük tesislerde kalmak istemektedir. İnternet teknolojisinin hızlı gelişimi, engelli bireylerin tatile çıkmadan önce istedikleri her tür konaklama işletmesi hakkında araştırma yapmasını kolaylaştırmıştır. Bazı seyahat acentaları ve tur operatörleri de kendi web sitelerinde engelli dostu oteller için ayrıca bilgilendirmelerde yapmaktadır. Otellerin erişilebilirlikleri ile ilgili ilk araştırılan konular;

- Otel giriş rampalarının olup olmadığı ve genişlikleri,
- Asansör boyutları,
- Kabartmalı düğmeler ve uyarıcı tabelalar,
- Tekerlekli sandalye kullanıcıları için restoranların ve yemek alanlarının uygunluğu, yüzme havuzları ve plajlarda erişim imkânları,
- Oda özellikleri ve oda içi kullanılan donanımların yüksekliği,
- Banyoların erişim seviyeleri ve lavabo yükseklikleri, tutamaklı duş oturağı gibi donatılar ve bunların sağlamlıkları,
- Acil durum telefonları şeklindedir (Mihraplı, 2021).

Yukarıda belirtilen konular hakkında otel web sitesinde yeterli ve detaylı bilgiler bulunmuyor ise işletmeden telefonla bilgi istenmektedir. Örneğin; otel web sitesinde odalarla ilgili görsellerde banyonun içi verilmiş ama kapı genişliği yok ise telefonla bilgi talep edilebilmektedir. Ancak bu konuda otel personeli de çoğu kez bilgisiz olup telefondaki kişinin sorduğu sorulara cevap verme yeterliğine sahip değildir. Bu doğrultuda engelli bireylerin temel beklentisi otel personelinin engelli bireylerin ihtiyaçları konusunda farkında olmalarının sağlanması ve bu doğrultuda eğitim verilmesidir. Özellikle yaz aylarında engelli bireyler için kalmayı düşündükleri konaklama tesislerinde engelli bireylere yönelik plaj sandalyesi ve havuz asansörü gibi donatıların yer alıp almadığı merak edilen unsurlardandır. Tablo 10'da Türkiye'de plajlarda engellilere yönelik tuvalet ve şezlong bulunan otel işletmeleri belirtilmiştir.

**Tablo 10:** Türkiye’de Plajlarda Engellilere Yönelik Tuvalet ve Şezlong Bulunan Yerler

| İl ve İlçe |                           | Plaj                                          | Engelli Tuvaleti* | Denize Girme Olanağı Var Mı? Nasıl? ** |
|------------|---------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------|
| Antalya    | Alanya                    | Grand Kaptan Otel                             | P*, T*            | V*,<br>YŞ**                            |
|            |                           | Sunprime C-Lounge Hotel                       | T*                |                                        |
|            | Manavgat                  | Ali Bey Club Manavgat                         | P*, T*            |                                        |
|            |                           | Boğaz Otel                                    |                   |                                        |
|            |                           | Ali Bey Resort Sorgun                         |                   |                                        |
|            |                           | Mira Mare Hotels                              |                   |                                        |
|            |                           | Mira Mare Hotels                              |                   |                                        |
|            |                           | Commodore Elite                               |                   |                                        |
|            |                           | Monachus Hotel                                |                   |                                        |
|            |                           | Kamelya World                                 |                   |                                        |
|            |                           | Side Sun Bella Resort                         |                   |                                        |
|            |                           | Serik                                         |                   |                                        |
|            | Limak Atlantis Otel       |                                               |                   |                                        |
|            | Voyage Belek Golf         |                                               |                   |                                        |
|            | Limak Arcadia Golf Resort |                                               | P*, T*            | V*,<br>İA**                            |
|            | Calista Luxury Resort     |                                               |                   | V*,<br>YŞ**                            |
|            | Club Megasaray            |                                               |                   |                                        |
|            | Ic Hotels Green Palace    |                                               |                   |                                        |
|            | Adalya Elite Lara         |                                               |                   |                                        |
|            | Limak Lara De Luxe Hotel  |                                               |                   |                                        |
|            | Muratpaşa                 | Büyükşehir Belediyesi Lara Ekdağ Plajı        | P*                | V*,<br>EA**                            |
|            |                           | Karpuzkaldıran Özel Eğitim Merkezi            |                   | V*,<br>YŞ**                            |
|            | Konyaaltı                 | Sahil Antalya Yaşam Parkı 1                   |                   |                                        |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 2                   |                   |                                        |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 3                   |                   |                                        |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 4                   |                   |                                        |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 5                   |                   |                                        |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 6                   |                   | V*,<br>YŞ** ve<br>İA**                 |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 7                   |                   | V*,<br>YŞ**                            |
|            |                           | Sahil Antalya Yaşam Parkı 8                   |                   |                                        |
|            |                           | Büyükşehir Belediyesi Konyaaltı Halk Plajı 9  |                   |                                        |
|            |                           | Büyükşehir Belediyesi Konyaaltı Halk Plajı 10 |                   |                                        |
|            |                           | Büyükşehir Belediyesi Sarısu Plajı            |                   |                                        |



|                            |                             |                                                   |        |                        |
|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------|--------|------------------------|
|                            | Kemer                       | Büyükşehir Belediyesi Kadınlar Plajı              | P*, T* | V*,<br>DR**            |
|                            |                             | Büyükşehir Belediyesi Beldibi Atatürk Parkı Plajı |        |                        |
|                            |                             | Grand Park Kemer Otel                             | T*     | V*,<br>YŞ**            |
|                            |                             | Amara Prestige Elite                              |        |                        |
|                            |                             | Alkoçlar Kemer Exclusive                          | P*, T* | V*,<br>DR**            |
|                            |                             | Dobletree By Hilton Antalya Kemer                 |        |                        |
|                            |                             | Maxx Royal Kemer                                  | P*     | V*,<br>YŞ**            |
| Limak Limra                |                             |                                                   |        |                        |
| Aydın                      | Didim                       | Aquasis De Luxe Resort & Spa                      | T*     | V*,<br>DR**            |
|                            |                             | Büyük Anadolu Didim Resort                        |        |                        |
|                            | Kuşadası                    | Ephesia Hotel                                     | P*     |                        |
| Çanakkale, Merkez          | Kepez Belediyesi Halk Plajı | V*                                                |        |                        |
|                            | Çanakkale Barış Halk Plajı  |                                                   |        |                        |
| Düzce                      | Akçakoca                    | Çuhallı Aile Plajı                                | p*     |                        |
| İzmir                      | Çeşme                       | Alaçatı Beach Resort & Spa                        |        | V*,<br>DR**            |
|                            | Karaburun                   | Kuyucak Halk Plajı                                |        | V*,<br>YŞ** ve<br>DR** |
|                            | Urla                        | Kum Denizi Halk Plajı                             |        | V**                    |
|                            | Foça                        | Karakum Halk Plajı                                |        |                        |
| Mersin                     | Erdemli                     | Kızkalesi Halk Plajı                              | T*     | V*,<br>DR**            |
| Muğla                      | Bodrum                      | Sea Garden 1                                      |        |                        |
|                            |                             | Sea Garden 2                                      |        |                        |
|                            |                             | Kempinski Hotel Barbaros Bay                      |        |                        |
|                            |                             | Bardakçı Koyu Azka Otel                           |        |                        |
|                            |                             | Voyage Bodrum                                     |        |                        |
|                            |                             | Magnific Hotel                                    |        |                        |
|                            |                             | İsis Hotel                                        | P*     | V*,<br>YŞ** ve<br>DR** |
|                            |                             | Bodrum Belediyesi Özgür Halk Plajı                |        | V*,<br>GEDR**          |
|                            |                             | Kumbahçe Halk Plajı                               | T*     | V*,<br>İA**            |
|                            |                             | Kefaluka Resort                                   |        | V*,<br>DR**            |
| Armonia Holiday Village    | T*                          | V*,<br>YŞ**                                       |        |                        |
| Swissotel Resort           |                             |                                                   |        |                        |
| La Blanche Resort & Spa    |                             |                                                   |        |                        |
| Grand Park Bodrum          |                             |                                                   |        |                        |
| Club Armonia Bodrum Evleri |                             |                                                   |        |                        |

|  |                  |                                               |             |                        |
|--|------------------|-----------------------------------------------|-------------|------------------------|
|  |                  | Yasmin Bodrum Resort                          |             | V*,<br>DR**            |
|  |                  | Delta Beach Resort                            |             |                        |
|  |                  | Vogue Hotel                                   |             |                        |
|  |                  | Rixos Premium Bodrum                          |             |                        |
|  |                  | The Bodrum By Paramount Hotel                 |             |                        |
|  | Milas            | La Blanche Island                             | P*, T*      | V*,<br>YŞ**            |
|  |                  | Crystal Green Bay Resot                       | T*          |                        |
|  | Fethiye          | Barut Fethiye Sensotori                       |             |                        |
|  |                  | Club Tuana Fethiye                            | P*          |                        |
|  |                  | Blue Point Beach                              |             |                        |
|  | Ortaca           | Hilton Dalaman Sarıgerme Resort               | P*, T*      | V*,<br>İA**            |
|  |                  | Tt Hotels Tropical                            | T*          |                        |
|  |                  | Tt Hotels Palace                              |             | V*,<br>YŞ**            |
|  |                  | Tui Blue Sarıgerme Park                       | P*, T*      |                        |
|  |                  | Surçed Plaj                                   | T*          |                        |
|  |                  | Tui Magic Life Sarıgerme                      |             |                        |
|  | Marmaris         | D-Resort Grand Azur                           |             |                        |
|  |                  | Green Nature Diamond Hotel                    |             |                        |
|  |                  | Grand Yazıcı Turban                           |             | V*,<br>DR**            |
|  |                  | Hotel Aqua                                    |             |                        |
|  |                  | Angels Marmaris Hotel                         | V*,<br>YŞ** |                        |
|  |                  | D-Maris The Bay Plajı                         |             |                        |
|  | Datça            | Akur Tatil Sitesi                             | P*, T*      | V*,<br>DR**            |
|  |                  | Billurkent Devremülk Villaları                | T*          | V*,<br>YŞ**            |
|  | Ula              | Akyaka Halk Plajı                             | P*          | V*,<br>YŞ** ve<br>DR** |
|  | Sakarya, Karasu  | Sahil Park Plajı                              |             | V*,<br>YŞ**            |
|  |                  | 32 Evler Halk Plajı                           |             |                        |
|  | Tekirdağ, Şarköy | Büyükşehir Belediyesi Şarköy Sosyal Tesisleri |             |                        |

Kaynak: Engelli Seyahat Kılavuzu, 2021: 50-52.

\*Engelli Tuvaleti – Var (V), Plajda (P), Tesiste (T)

\*\*Denize Girme Olanağı Varlığı ve Durumunun Nasıl Olduğu - Yüzer Şezlong (YŞ), Deniziçi Rampa (DR), İskeleden Asansör (İA), Engelli Asansörü (EA), Görme Engellilere Deniziçi Rampa (GEDR)

Tablo 10 incelendiğinde, Türkiye’de popüler olan turistik destinasyonların birçoğunda plajlarda engelli bireyler için tuvalet ve denize girme olasılığının olduğu görülmektedir. Fakat diğer destinasyonlardan farklı olarak Antalya’da hem plajda hem de tesiste engelli tuvaleti bulunan mekanlar fazlalık göstermektedir. Yüzer şezlong bazı plajlar hariç neredeyse tüm plajlarda bulunmaktadır.

Engelli bireyler, tatil amaçlı bireysel seyahatlere gittiklerinde otelleri erişilebilirliklerine göre tercih edebilmektedir. Ancak iş amaçlı gittikleri konaklama işletmelerinde bazen engelli odalarının yer almaması ve tesisin engellilere uygun olmadığı durumlarla karşılaşabilmektedir. Böyle durumlarda odada hareket kısıtlayıcı eşyaların yerinin değiştirilmesi ve sağlam bir duş oturağı talep edilmektedir.

Yapılan birçok çalışmada, engelli bireylerin seyahatleri esnasında konaklama işletmelerinde çeşitli zorluklar ile karşı karşıya kaldıkları belirtilmektedir. Seyahate yalnız katılan engelli bireyler ihtiyaçları konusunda zorlandıkları şeyleri, hizmet aldıkları işletmelere şikâyetlerini ileterek çözüme kavuşturmaktadırlar. Yalnız olmayan bireyler de arkadaş grupları, aileleri ile ihtiyaçlarının karşılanmasında çözüm yaratmaktadırlar. Engelli bireyler seyahatleri sırasında tecrübe edindikleri olumsuz durumları yetkili kuruluşlara iletmekte veya internet ortamında paylaşmaktadır.

#### **2.3.4. Hizmet Veren Personel ile İlgili Beklentiler**

Engelli bireylerin seyahat beklentileri üzerine yapılan çalışmalarda personel desteği, ilgisi ve bilgisi konuları temel beklentiler arasında vurgulanmıştır. Karşılaşılan pekçok sorunda personel desteği çözümün bizzat kendisi kadar önem arz etmektedir. Personelin engelli bireylere davranma, hitap etme şekli, bireylere kendilerini engelli hissettirmeyecek şekilde davranış sergilemeleri engelli müşteri memnuniyetini artırmaktadır.

Engelli bireylerin personelden ilk beklentisi çalışmış oldukları turizm işletmesinin engellilere yönelik veya engellilerin ihtiyaç duyabilecekleri faaliyetleri ile ilgili soracakları konular hakkında bilgi sahibi olmalarıdır. Örneğin; Tekerlekli sandalye kullanıcısı için odalarda kapı genişlikleri, banyonun özellikleri, rampalar yeme-içme

yerlerine erişilebilirlik önemli unsurlardır. Otel web sitesinde bu gibi bilgiler yer almadığı zaman telefonla iletişime geçilmekte bu bilgiler ayrıca talep edilmektedir. Ya da otobüsle seyahat edildiğinde mola yerlerindeki tuvaletin uygunluğu hakkında muavin bilgi verebilmelidir. Bu doğrultuda turizm işletmeleri yöneticileri öncelikle engel tiplerine göre engelli bireylerin ihtiyaçlarını tespit etmeli, bu ihtiyaçlar doğrultusunda sıkça sorulabilecek soruları derleyip cevapları konusunda personelini işe alım sırasında bilgilendirmelidir. Bu bilgilendirmenin bilgisayar ortamına taşınması işletmeler açısından her seferinde eğitim verilme giderini ortadan kaldıracaktır. Engel tiplerine göre iletişim kurma şekilleri değişmektedir. Örneğin; görme engelli bireylerle konuşurken sesli betimleme yapmak önemlidir. Bir yeri tarif ederken sizi sağınızda gibi, saat yönlerine göre tarif, haber vermeden görme engelli bireyin yanından ayrılmama gibi iletişimde dikkat edilmesi gereken unsurlar personele aktarılmalıdır. Refakatçisi ile seyahat eden engellileri en çok üzen durumlardan birisi de her türlü konu ile ilgili refakatçinin muhatap alınıp kendilerinin görmezden gelinmesidir. Personel ne şekilde davranması konusunda kararsız kaldığında yapılabilecek en basit uygulama bizzat engelli bireyin kendisine sormaktır. “Size nasıl yardımcı olabilirim?” sorusu pek çok sorunun çözümünde personele yol gösterici olabilmektedir. İşitme engelli bireylerin turizm işletmeleri personelinden beklentileri işaret dili konusunda bilgi sahibi olan personelin işletmede bulunması web sitelerinde yazılı tanıtımların dışında işaret dilinin kullanıldığı videoların eklenmesidir.

## **ÜÇÜNCÜ BÖLÜM**

### **ENGELLİ BİREYLERİN SEYAHAT BEKLENTİLERİNİ BELİRLEYEN FAKTÖRLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

#### **3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ**

Araştırmanın amacı, engelli bireylerin seyahatleri sırasında turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerden beklentilerinin sorgulanması ve turizme aktif katılım sağlamalarında sorun olan eksikliklerin belirlenmesidir. Araştırmanın önemi engelli bireylerin beklentilerin belirlenmesi ile turizmdeki erişilebilirlik sorunlarının çözülmesinde gerek kamu gerekse de özel sektöre yol gösterici olması ve alan yazına katkı sağlamasıdır. Sektörde faaliyet gösteren çeşitli turizm işletmelerine özel, farklı engel türlerine sahip bireylerin beklentileri, işletmelerin erişilebilirlik anlamındaki değişim kararlarını alırken ve uygularken nereden başlamaları gerektiğini kolaylaştıracaktır.

#### **3.2. YÖNTEM**

Araştırma kapsamında gerekli verilerin toplanması için nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış görüşme kullanılmıştır. Görüşme nitel araştırmalarda yoğun olarak kullanılan, araştırılan konu üzerindeki düşünce, gözlem ve deneyimlerini öğrenmek ve araştırmanın içeriğini zengin kılmak için katılımcıya açık uçlu soruların sorulması şeklinde yapılan bir araştırma türüdür. Görüşme, soru-yanıt şeklinde, yanıtların yazılarak, sözel ortamda ise yanıtların kayıt altına alınarak yapılan, soruların sayısının, uzun ya da kısa tutulmasının kişiye veya ortama göre değiştirilebildiği özelliklere sahiptir. Bu tez çalışmasında yüzyüze görüşmelerde sesli kayıt yapılmasına izin veren engellilerle görüşmeler sesli olarak kaydedilmiş, izin vermeyenler ile sorulara verilen yanıtlar not alınmış, işitme engelliler ise bizzat kendileri soruları okuyup yazılı olarak yanıt vermişlerdir. Alınan notlar ve sesli kayıtlar yazıya dökülüp içerik analizine tutulmuş ve bulgulara ulaşılmıştır.

### 3.3. ÖRNEKLEM

Araştırmada örnekleme yöntemi olarak kartopu örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemin seçilmesinin nedeni engelli bireylere ulaşma gücünü yaşanmasıdır. Öncelikle ikincil veri kaynağı olan internetten “*Tüm Engelliler için Engelsiz Dünya Derneği*” ve “*Avrasya Engelliler Spor Kulübü*”ne ulaşılmış ve sonrasında dernek başkanlarının göstermiş olduğu potansiyel veri kaynakları olan “*Karşıyaka Belediyesi Görme Engelliler Kütüphanesi*” ve “*Buca Engelliler Derneği*” ile iletişime geçilmiştir. “*Engelli Yaşam Çözümleri Danışmanlığı*”na ise danışman hoca aracılığıyla ulaşılmıştır. Bu danışmanlık firmasının sahibi aynı zamanda ‘Herkes için Turizm Derneği’nin başkanı ve kurucusudur. Yönlendirmelere dayalı olan ve zincirleme referans örnekleme olarak da ifade edilen bu örneklem yöntemi ile 5 işitme engelli, 5 ortopedik engelli ve 5 görme engelli birey ile yüzyüze görüşmeler yapılmış. İfade tekrar etmeye başladığında görüşmeler durdurulmuştur. Tablo 11, Tablo 12 ve Tablo 13’te araştırma kapsamında yer alan katılımcılara ilişkin öznel bilgileri yer almaktadır. Tablo 11’de engelli bireylerin yaş gruplarına göre dağılımı belirtilmektedir.

**Tablo 11:** Engelli Bireylerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

| Yaş Grubu      | Sayı | Yüzde (%) |
|----------------|------|-----------|
| 25 Yaş ve Altı | 2    | 13.3      |
| 26 – 35        | 4    | 26.7      |
| 36 – 45        | 5    | 33.3      |
| 46 - 55        | 4    | 26.7      |
| <b>Toplam</b>  | 15   | 100       |

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Yaş gruplarına göre dağılım incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun 26-55 yaş grubu arasında olduğu görülmektedir. Engel durumlarına göre dağılımları ise Tablo 12’de belirtilmiştir.

**Tablo 12:** Engelli Bireylerin Engel Durumlarına Göre Dağılımı

| Engel Durumu      | Sayı | Yüzde (%) |
|-------------------|------|-----------|
| İşitme Engelli    | 5    | 33.3      |
| Ortopedik Engelli | 5    | 33.3      |
| Görme Engelli     | 5    | 33.3      |
| Toplam            | 15   | 100       |

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Engel gruplarına göre dağılım her engel grubu için eşit kişiden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan engelli gruplarının cinsiyet, eğitim ve istihdam durumlarına göre dağılımını içeren demografik veriler ise Tablo 13'te belirtilmiştir.

**Tablo 13:** Engelli Bireylerin Cinsiyet, Eğitim Durumu ve İstihdam Durumlarına Göre Dağılımı

| Katılımcılar      | Cinsiyet | Eğitim Düzeyi     | İstihdam Durumu                       |
|-------------------|----------|-------------------|---------------------------------------|
| İşitme Engelli    | Erkek    | Üniversite Mezunu | Çalışıyor                             |
| İşitme Engelli    | Erkek    | Üniversite Mezunu | Çalışıyor                             |
| İşitme Engelli    | Kadın    | Lise Mezunu       | Çalışıyor                             |
| İşitme Engelli    | Kadın    | Lise Mezunu       | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| İşitme Engelli    | Kadın    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Görme Engelli     | Erkek    | Üniversite Mezunu | Çalışıyor                             |
| Görme Engelli     | Erkek    | Üniversite Mezunu | Çalışıyor                             |
| Görme Engelli     | Erkek    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Görme Engelli     | Erkek    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Görme Engelli     | Kadın    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Ortopedik engelli | Erkek    | Üniversite Mezunu | Çalışıyor                             |
| Ortopedik engelli | Erkek    | Lise Mezunu       | Çalışıyor                             |
| Ortopedik engelli | Erkek    | Lise Mezunu       | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Ortopedik engelli | Erkek    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |
| Ortopedik engelli | Erkek    | Eğitimi Olmayan   | Çalışmıyor (Engelli maaşı almaktadır) |

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 13 incelendiğinde, katılımcıların 11'inin erkek, 4'ünün ise kadın olduğu, 5 katılımcının üniversite mezunu, 3 katılımcının lise mezunu ve diğer 7 katılımcının ise ilköğretim düzeyinde eğitim seviyesine sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların istihdam durumu incelendiğinde, 8 engelli bireyin özel sektör ve kamuda çalıştığı, 7 engelli bireyin ise çalışmadığı ve devlet desteğiyle ile geçimlerini sağladığı görülmektedir. Bazı katılımcılar eğitim düzeyi iyi olmasına rağmen çalışmamakta, bazı katılımcılar ise düşük eğitim düzeyine sahip olmalarına rağmen çalışmaktadır.

### 3.4. SINIRLILIKLAR

Araştırmada, engelli bireylere ulaşmada ve özellikle işitme engelli bireylerle iletişim kurmada zorluklar yaşanmıştır. Araştırmaya katılan engelli bireylerle yaşanan sorunlar şu şekildedir:

- İşitme engelli bireylerle iletişim zorlukları yaşanmıştır;
- İşitme engelli bireyler yazılı ifadelerinin anlaşılmasında sıkıntı yaşamıştır bu nedenle görüşmelerde ifadeler basitleştirilmeye çalışılmıştır;
- Özellikle bazı işitme engelli bireylerin okuma yazma bilmemesi iletişim engellinin temel sıkıntısıdır, ayrıca yazarın da işaret dili bilmemesi temel sorunlardan biridir;
- Engelli bireylere ulaşmak için gidilen çeşitli engelli merkezlerinde bu mekanların aktif olarak faaliyet göstermediği ve mekanların kapalı olmasıyla karşılaşılmıştır;
- Engelli merkezlerinin üye sayılarının az olmaları ve yazarın ziyareti sırasında üyelerinin merkezde bulunmaması nedeniyle görüşme yapılacak kişileri bulmak oldukça zor olmuş pek çok kez derneklere gidilmiştir;
- Görüşülen engellilerin sahip oldukları maddi sıkıntılar nedeniyle seyahat ile ilgili deneyim ve gözlemleri oldukça kısıtlıdır;
- Görüşülen kişilerin kendilerinin ifade edebilme becerileri kısıtlı olup sorulan sorulara yanıtları da oldukça kısa olmuştur;
- Gidilen merkezlerde bazı engelli bireyler görüşme yapmayı kabul etmemiştir;



- Görüşülen kişiler çoğu kez sorulan sorulardan sapmaya çalışmış, mevcut durumu politik veya devlet kurumları açısından değerlendirerek alakasız cevaplar vermiştir, bu duruma yazar müdahale etmiştir;
- Görme engellilerle görüşme yapmak için gidilen bu engel grubuna özgü kütüphanelerde görme engelli birey bulunamaması, görme engellilerle iletişime geçmek için yapılan taleplere yönelik yardımcı olunmamıştır;
- Genel olarak katılımcılara ulaşmada yaşanan zorluklar engellilere yönelik merkezlerde engellilerin olmaması ve iletişim sıkıntısıdır.

### **3.5. BULGULAR**

Yapılan görüşmeler sonucunda elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulmuş, tatil amaçlı seyahate katılım, seyahatin önemi, konaklama işletmelerinden beklentiler, konaklama işletmeleri personelinin beklentiler, seyahat motivasyonlarını artıran etkenler, seyahat acentalarından beklentiler, ulaştırma işletmelerinden beklentiler, yiyecek-içecek işletmelerinden beklentiler, seyahat sırasında karşılaşılan sorunlar olarak değerlendirilmiştir. Veriler analiz edilirken engelli katılımcıların ifadeleri sahip oldukları engel türlerine göre kodlanmıştır. Buna göre işitme engelli katılımcılar “İE”, ortopedik engelli katılımcılar “OE” ve görme engelli katılımcılar “GE” kodları ile belirtilmiştir.

#### **3.5.1. Engelli Bireylerin Tatil Amaçlı Seyahate Katılma Durumlarına Yönelik Görüşleri**

Görüşme yapılan 15 engelli katılımcının 12’si seyahate katılmış, 3’ü ise seyahate katılmak isteği olduğunu ancak birtakım maddi engeller nedeniyle katılamadığını belirtmiştir. Seyahate katılan ve katılmayan engelli bireylerin engel durumları Tablo 14’te belirtilmiştir.

**Tablo 14:** Engelli Bireylerin Tatil Amaçlı Seyahate Katılma Durumları

| Engel Durumu      | Seyahate Katılma Durumu |            |
|-------------------|-------------------------|------------|
|                   | Katıldım                | Katılmadım |
| İşitme Engelli    | 5                       | -          |
| Ortopedik Engelli | 5                       | -          |
| Görme Engelli     | 2                       | 3          |
| <b>Toplam</b>     | 12                      | 3          |

Kaynak: Yazar tarafından derlenmiştir.

Tablo 14’te belirtildiği üzere seyahate katılan 5 işitme engelli, 5 ortopedik engelli, ve 2 görme engelli birey bulunmaktadır. 3 görme engelli birey ise katılma istekleri olmasına rağmen seyahate katılamadıklarını belirtmiştir. Katılımcıların görüşleri şu şekildedir:

İE1 “Evet. Yurt dışı ve yurt içi turlara katıldım. ‘Pronto Tur’ gibi firmalar.”

İE5 “Tatil amaçlı evet katıldım. Ülke içi işte Bodrum olsun, Kuşadası olsun ve başka yerlere gitmişliğim oldu.”

OE3 “Tatil amaçlı bir seyahate katılmadım maalesef. Durumumdan dolayı ve ailemin maddi durumu sebebiyle maalesef öyle bir şansım olmadı.”

OE4 “Evet katıldım ve hâlâ da katılmaktayım. Üyesi olduğum dernek sayesinde uzak yerler olmasa da Foça’ya, Çeşme’ye gidiyoruz, bazen belediyenin yardımıyla gidiyoruz, bu bile yeterli yani bizim için. Uzak yer olması önemli değil. Bu bile bize iyi geliyor.”

OE5 “Katılmadım, daha kısmet olmadı. Ama çok isterim.”

GE2 “Evet, katıldım. Tatil yaparım. En son Kuşadası’nda tatildegdim.”

GE4 “Katıldım. İzmit’e, Bursa’ya, İstanbul’a, Konya’ya gittim ve küçükken Van’a gitmiştim.”

GE5 “Tatil amaçlı katıldım evet. En son geçen sene arkadaş grubumuzla İstanbul’a gitmiştik.”

Yanıtlar incelendiğinde, birçok engelli bireyin tatil amaçlı seyahate katıldığı, katılan bireylerin birçoğunun ülke içi seyahatlere katıldığı, bazı engelli bireylerin seyahate katılmadığı ama katılmayı çok istedikleri, bazılarının maddi durumları nedeniyle katılamadıkları, bazı engelli bireylerin seyahat edemediği fakat üyesi olduğu dernek sayesinde uzak yerler olmasa da yakın yerlere gittiği, bazen ise kamu kuruluşlarının yardımıyla seyahat edebildikleri belirtilmiştir.

### 3.5.2. Engelli Bireylerin Seyahatin Önemine Yönelik Görüşleri

Engelli bireyler açısından seyahatin önemine ilişkin yöneltilen soruda, katılımcılardan 8 kişi önemli olduğunu 5 kişi önemsiz olduğunu belirtmiş 2 kişi ise cevaplamamıştır. Seyahatin önemli olduğunu ifade eden engelli bireyler arasında 3 işitme engelli, 2 ortopedik engelli ve 3 görme engelli birey yer almaktadır. Bu doğrultuda engelli bireylerin görüşleri aşağıda verilmiştir:

İE1 *“İş, proje, toplantı için olması gerekiyorsa önemlidir. Çünkü yeni ve bazı insanlarla yüz yüze görüşmek uzaktan görüşmekten daha iyi oluyor. Uzaktan samimiyet ve güven oluşmuyor.”*

İE2 *“Seyahat etmek benim için öyle çok önemli değil açıkçası. Tatile gitmek güzel tabii.”*

İE3 *“Evet, çünkü insanı kültürel anlamda zenginleştirir. Bilgisini, görgüsünü artırır.”*

İE4 *“Seyahat etmek benim için çok önemli değil açıkçası, ama başka sorunlarım yoksa ve şöyle söyleyeyim kafam rahatsa niye olmasın yani. Kafamı kurcalayacak sorunlar yoksa seyahat ederim.”*

İE5 *“Seyahat etmek önemlidir diyemem ama fırsatım olursa da kaçırmam yani. İnsana yeni bir şeyler katıyor yeni yerler görmek.”*

OE1 *“Pek de önemli değil aslında. İş gereği olursa ve önemli olursa evet ama normalde önemli değil yani. Seyahati seversin de tabii ki ama maddi durum iyi olursa seversin. Tüm gün dünyayı gezmek isteriz.”*

OE3 *“Seyahatin ne olduğunu bilmiyorum desem doğru olur açıkçası ama tabii*

*başka bir yere gideceksem başka yörelerin insanlarını onların geleneklerini göreceksam kim sevmez ki tatili. Özellikle de yurt dışına gitmek çok isterim. Türkiye’de görmediğim yerler çok tabii ama ne de olsa kendi ülken yine de ve bütçesel sıkıntı olmasa ne zaman istersen gitmen kolay. Ama yurt dışına gidecekse bütçesel sıkıntılardan başka farklı problemler de ortaya çıkabilir. Yurt dışı dedim özellikle Fransa’ya gitmek çok isterim neredeyse en büyük hayalim bile diyebilirim.”*

OE4 *“Seyahat etmek kim için önemli değil ki. Özellikle ortopedik engellilerin istedikleri yere kolay ulaşamama sorunu var. Ama bazen seyahat tüm bu sorunları insana unutturuyor. O yüzden benim için önemli severim, yani bana çok iyi gelir.”*

GE1 *“Evet önemlidir. Şimdi seyahat etmek genellikle belli mesafedeki uzun yollar, yolculuklar ve araçlarla olduğunda seyahat deniliyor. Seyahatin önemine gelince; dünyanın dar oluşundan kastettiğim bu durum gereği, seyahat ettiğin zaman değişik toplumlar içine giriyoruz, değişik insanlarla o vesileyle karşılaşmış oluyoruz ve psikolojik olarak bu bizi ister istemez rahatlama içerisine sokuyor. Yani belli bir noktada kalmak, her zaman aynı yerde ve aynı kişilerle dar alanlarda, çok kısa mesafelerde yürümek gezmekten, başka yerlere gitmek bizi gerçekten rahatlatıyor. Etrafımızı göremiyoruz ama duyduğumuz sesler, soluduğumuz oksijen, ne bileyim gidip katılmış olduğumuz ortamın psikolojik havası, bir sosyalleşme adına ister istemez farklı bir psikoloji yaratıyor. O da olumlu anlamda sonuçlar doğurmaya neden oluyor.”*

GE2 *“Ya tabii ki, ben iki ay İzmir’de kaldığım zaman üçüncü ay için gidecek yer arıyorum kendime ve mazeret bulmaya çalışıyorum. İşte iki ayda bir İstanbul ve Ankara gibi yerlere, şehir dışına gitmek için mazeret bulmanın yolunu arıyorum. İşte oturduğum yerden halledebileceğim şey olsa bile gidiyorum yerinde görüyorum.”*

GE3 *“Benim için önemli değil ya o kadar şey, günlük yaşamla ilgili sorunlar varken. Erişilebilirlik yani kaldırımlarda ve yollarda karşıdan karşıya geçmek, insanlara derdini anlatmak, insanlarla muhatap olduğun zaman mesela bir markete gittiğin zaman oradaki insanlara nasıl davranılacağını bilemiyorsun.”*

GE5 *“Seyahat etmek benim için çok ta önemli değil, ama severim. Etrafımızı göremiyoruz ama yine de farklı bir muhit ve çevre, insanlar iyi geliyor.”*

Yanıtlar incelendiğinde, bazı katılımcılar için seyahatin önemli olmadığı, bazıları

için iş, proje, toplantı amaçlı bir seyahat ise önemli olduğu, bazıları için kültürel anlamda gelişme ve bilgi kazandırması nedeniyle önemli olduğu görülmektedir. Bazı katılımcılar seyahatin önemli olmadığını ama fırsatları olursa değerlendireceklerini, bazıları için önemli olsa da maddi durumlarından dolayı aktif katılım sağlayamadıklarını, bazıları için seyahatin moral, motivasyon ve psikoloji açısından önemli olduğunu, bazıları için çevreyi göremeseler bile farklı muhit ve farklı insanlarla sosyalleşmenin engelli bireylere iyi geldiğini belirtmektedir.

### **3.5.3. Engelli Bireylerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerine Yönelik Görüşleri**

Engelli bireylerin konaklama işletmelerinden genel olarak beklentileri; kolay iletişim kurabilmek için çevrimiçi iletişim araçlarının geliştirilmesi, temizlik, kalite ve güvenliğe dikkat edilmesi, engellilere yönelik acil eylem planının olması, engellilere yönelik web sitelerinin geliştirilmesi, işaret dili bilen personel istihdamı, personele engelli bireylerle iletişim konusunda eğitim verilmesi, sesli bilgilendirmelerin yanısıra görsel anlatımların bulunması şeklindedir. Engelli bireylerin konu ile ilgili ifadeleri aşağıda belirtilmektedir:

İE1 “*Telefonda anlamayan işitme engelliler için web sitelerine online chat imkânı koymaları ve Whatsapp, e-posta gibi araçlar ile rezervasyon imkânı olması.*”

İE1 ‘*Bir otelden beklediğim öncelikle temizlik kalite ve güvenlik olur. Personel temiz, ter kokmayan güler yüzlü olmalı. Açık büfelerin durumu malum. Herşeyi karıştırıp önceki günden kalanları servis ederler, alakart tercih etmek gerek bu da herkese uygun değil, kalite şart. Bütün bunlara ek olarak; işitme engelli ve sağır bireyler için işitsel anlatımların yanı sıra görsel anlatımların da bulunması, gerekli yerlerde indüksiyon döngü sistemi, altyazı, işaret dili bilen çalışanlar olması. Acil durumlarda işitme duyusu çalışmayan insanları da gözetin önlemlerin alınması*’.

İE2 “*Bir otelden beklediğim öncelikle temizlik, kalite ve güvenlidir.*”

İE3 “*Temiz ve güvenli olması.*”

Yanıtlar incelendiğinde, konaklama işletmelerinde temizlik ve güvenlik beklentisi

daha sık belirtilmiştir. Güvenlik beklentisi kapsamında ifade edilmek istenen acil durumlarda örneğin; yangın deprem gibi durumlarda can güvenliğinin sağlanması ve gıda güvenliğidir.

#### **3.5.4. Engelli Bireylerin Konaklama İşletmeleri Personelinden Beklentilerine Yönelik Görüşleri**

Konaklama işletmelerinde çalışan personele yönelik beklentiler işe alım süreci ve işte çalışma süreci sırasında olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İşe alım sürecinde seçim kriteri olarak engelli bireylerle nasıl iletişim kurulacağını bilen personelin diğer seçim kriterlerine eklenmesi, işaret dili bilen personel istihdamı belirtilmiştir. İşe alınan personelin çalışma sürecinde ise personele işletme tarafından engellilerle iletişim eğitimi verilmesi, personelin engelli bireylere de diğer müşterilere davrandıkları gibi ayrımcı olmayan bir şekilde davranmalarının sağlanmasıdır. Engelli bireylerin konu ile ilgili ifadeleri şu şekildedir:

İE1 “Dudak okumak için yavaş konuşmalı ve yüzümüze bakmalıdır.”

İE2 “İşletme personeli temiz, ter kokmayan ve güler yüzlü olmalıdır.”

İE3 “Yaptıkları işe hâkim olmalı ve güler yüzlü olmalılar.”

İE4 “Bu tür işletmelerde en çok beklentilerimiz tabii ki de işletme personellerinin iyi davranış sergilemeleridir. Bu aslında insana bağlı bir şeydir diye düşünüyorum ve insan gerçekten bir insan ise, çevresinde yer alan zorluk çeken bir insana yardımda bulunmaya çalışır diye düşünüyorum. Bence otel personellerinin ya da bu tip işletmelerde çalışan personellerin engellilerle ilgili bilgilendirilmesi, en azından böyle insanlarla karşılaştıkları zaman ne şekilde hareket etmeleri gerektiği öğretilmelidir. Çok fazla bilmelerine bile gerek yok bence temel bilgiler bile olsa yeterli olur diye düşünüyorum. Yani işe alındıkları zaman gerekse staj olsun gerekse de dil bilgileri ve saire gibi taleplerde bulunuyorlar, bununla ilgili de bu tür taleplerde bulunabilirler işverenler diye düşünüyorum, ya da şöyle olabilir söylediğim gibi işe alındıktan sonra temel bilgiler vererek engelli bir birey misafirleri olduğu zaman nasıl davranış sergilemeleri gerektiğini öğretebilirler. Engelli bir birey olmak zaten zor ama insan böyle duyarsız ve yardımcı

*olmak istemeyen insanlarla karşılaştığı zaman, yaşam motivasyonu konusunda daha da büyük etki yaratıyor.”*

İE5 *“Turizm işletmeleri çalışanları diğer misafirlerine karşı nasıl duyarlıysa, engel türüne bağlı olmadan engelli bireylere de aynı muamelede bulunabilirler ve bu şekilde de yapmalılar bence. Çünkü çok uzatmak istemiyorum ama sadece turistik işletmeleri değil farklı müesseselerde de ilginç olaylar yaşıyor maalesef.”*

GE2 *“Bu konu en hassas olduğumuz bir konu aslında. Çünkü bir yerde erişim sorunu varsa, bu sorunun çözülmesi sıkıntı ancak insan kaynağının olduğu bir yerde sorunları çözmek kolaydır. Ama personellerin genelde şöyle bir algısı var: ‘Senin burada ne işin var?’. Son dönemde bu durum yavaş yavaş değişiyor. Bunu bazı otellerde görmüyorsun ama Adana’ya gittiğiniz zaman örneğin, ‘İzmir’den buraya niye geldin?’, ‘Ne işin var?’ gibi sorular sormasalar da orda o vurgulamayı hissediyorsun. ‘Kör halinle ne işin var senin burada’ ya da uçakta giderken hostesin ‘Sen niye gidiyorsun Adana’ya?’ gibi bir sorusu olabiliyor. Hatta yanındaki birilerine siz derken, sana dönüp ‘sen’ diyor. Böyle ayrımcı olabiliyor.”*

Yanıtlar incelendiğinde, birçok engelli bireyin konaklama işletmeleri personelinden bekledikleri en önemli kriterin iyi davranış sergilemesi olduğu görülmüştür. Güler yüzlülük, kişisel temizlik ve işe hâkimiyet, iletişimde göz kontağı kurulması ve yavaş konuşma diğer beklentiler arasındadır.

### **3.5.5. Engelli Bireylerin Seyahatleri Sırasında Motivasyon Artıran Etkenlere Yönelik Görüşleri**

Engelli bireylerin seyahatleri sırasında motivasyonu artıran etkenlere yönelik görüşleri doğrultusunda; muavinlerin engelli bireylerle nasıl davranmaları gerektiğini bilmeleri, fiyatların pahalı olmaması, otobüs terminalleri ve hava limanlarının erişilebilir bir lokasyonda yer alması, insanların ve konaklama işletmeleri personelinin engelli bireyler ile ilgili davranış şeklinin düzgün olması engelli bireylerin motivasyonlarının artırılması için düzeltilmesini bekledikleri etkenler arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda engelli bireylerin görüşleri aşağıda yer almıştır:

İE1 “Otobüslerde molaların kaç dakika olduğunu, muavinlerin yüzümüze bakarak anlaşılır bir şekilde söylemesi ve yüksek hızlı trenlerde hangi durağa geldiğimizi belirten dijital tabelaların, düzgün ve senkronize bir şekilde çalışması seyahat motivasyonunu artırır.”

İE3 “Fiyatların pahalı olmaması, Türk lirası ile seyahat edilen ülke arasında çok büyük fark olmaması motivasyonumu artırır.”

İE5 “Motivasyonumu artıracak şey, daha sivil bir toplum olmamızdır.”

OE3 “Ya en çok karşılaştığım sorun da insanların garip davranmasıdır. Gördüklerinde bile sanki hiç olması mümkün olmayan, olmaması gereken bir şey gibi bizi gören insanlar var. Ancak ben de bu ülkenin vatandaşıyım ve benim de haklarım var. Tabii iyi güzel kalpli insanlar da var. Çok yardımcı oluyorlar. İnsanların garip bakışları bile insanı hayattan soğutuyor bazen. Ama artık alıştım diyebilirim. Kendi halimi kabullendim ve hayat motivasyonumun artmasında ‘YouTube’ platformunda izlediğim videolar çok yardımcı oluyor.”

GE4 “Uçaklarda erişilebilirliğin olması, otobüsler için terminalin erişilebilir olması, konakladığımız yerde insanların önyargılı olmaması, yardımsever olması, engelli bireyle nasıl iletişim kurabileceğine vakıf olması olabilir. Seyahat ettiğim şehirlerde tur rehberlerin engelliler konusunda bilgilendirilmesi, bizimle nasıl iletişim kuracağını bilmesi gerekir.”

Yanıtlar incelendiğinde, muavinlerin engelli bireylerin yüzlerine bakarak yavaş ve anlaşılır şekilde konuşmaları, tren ile seyahatlerde varış durağı ile ilgili dijital tabelaların olması veya düzgün çalışması, fiyatların pahalı olmaması, insanların normal şekilde davranması, uçakların ve otobüs terminallerinin erişebilir olması, konaklama işletmelerinde personelin önyargılı olmaması, engelli bireyle nasıl iletişim kurabileceğine vakıf olması ve yardımsever olması, seyahat ettikleri şehirlerde tur rehberlerin engelliler konusunda bilgili olması seyahat sırasında engelli bireylerin motivasyonlarını artıracak etkenler arasında yer almaktadır.



### 3.5.6. Engelli Bireylerin Seyahat Acentalarından Beklentilerine Yönelik Görüşleri

Engelli bireylerin seyahat acentalarından beklentileri bizzat acentanın kendisine ve çalışan personeline yönelik olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Personele yönelik ifadeler:

İE1 *“Acentalar dudak okuma yapabilmemiz için daha yavaş konuşmalı, vize işlemlerinde gereken belgeler için yardımcı olmalıdır.”*

İE5 *“İşletme çalışanları özellikle de turizm işletmeleri çalışanları sıradan insanlara yani misafirlerine karşı nasıl duyarlıysa engel türüne bağlı olmayarak engelli bireylere de aynı muamelede bulunabilirler ve yapmalılar da bence”*

Acentaya yönelik ifadeler ise:

İE3 *“Dürüst ve güvenilir olması, sorun çıktığında adil bir şekilde ilgilenmeleri gerekir.”* şeklindedir.

Yanıtlar incelendiğinde, engelli bireyler personelin dudak okunması için yavaş konuşmasını, işlemlerde yardımcı olmalarını, dürüst ve güvenilir olmalarını ve engelli bireylere adil bir şekilde ilgi göstermelerini beklemektedirler.

### 3.5.7. Engelli Bireylerin Ulaştırma İşletmelerinden Beklentilerine Yönelik Görüşleri

Engelli bireylerin ulaştırma işletmelerinden beklentileri bizzat ulaştırma şirketlerini, ulaştırma şirketlerinin içinde faaliyet gösterdikleri otogar, havaalanı, tren istasyonları gibi tesisleri ve genel olarak taşımacılıkla ilgili görüşlerini ve önerilerini içermektedir. Örneğin; GE2 İzmir Otogarının ortopedik ve görme engellilere uygun olmadığını şu şekilde belirtmiştir.

GE2 *“Birçok kişi şunu bilmez İzmir otogarı ortopedik erişimine uygun bir yer değildir. Görme engelliler için de uygun değildir. Ama bu ülkenin üçüncü büyük kenti burası. Düşünün Anadolu'dan gelen biri bunu düşünmez hani kendi şehrindeki yeri beğenmez ama burası büyükşehir der bir de otogarı der hani görünen yüzü. Ben artık şunu*

diyorum ben yola çıkıyorsam mutlaka bir problem var yani bir yerde karşılaşacağım onu da orada çözerim”.

Otobüs terminallerine yönelik bir öneriyi ise GE1 şu şekilde ifade etmiştir:

GE1 “Şehirlerarası otobüslerde seslendirme sistemi olmalı örneğin, 3 araç yanyana duruyor siz 2 aracın önündesiniz otogarda, o araç işte firmanın adını söyleyebilir, ‘burası Esadaş’, ‘burası işte diyelim ki Akdeniz Seyahat’ gibi bu seslendirme işlemleri bizim işimize çok yarar”.

Engelli bireylerin ulaştırma işletmelerinden diğer beklentileri ise şu şekildedir:

İE1 “İndüksiyon döngü sistemleri bulunması, anonsların ve yazılı ekranların yer alması gerekir.”

İE3 “Fiyatların makul olması ve sık sık kampanya yapmaları gerekir.”

OE1 “Seyahat sırasında örneğin; uçağa binerken uçaklar engellilere daha uygun olması gerekir. Uçaklara zor biniyorsun ve otobüslerde de aynı sorun yer almaktadır. Örneğin; şehirlerarası bir otobüse binerken çok sıkıntılı durumlar ile karşı karşıya kalıyoruz. Belki şu anda şehir içinde bir düzenleme geldi ama şehirler arası sıkıntılar var. Şehirler içinde rahat bir şekilde binip gidebiliyorsun. Otobüslerde rampa var. Bu da yine sıkıntılı oluyor ama yine de binebiliyorsun.”

OE2 “Türk Hava Yolları’nı kullanırsam Türk Hava Yolları çok kaliteli bir uçak, geniş, rahat, rahat edebiliyorsun. Ama şey işte ekonomik bir bütçe kısıtlılığı olduğu için başka hava yollarını kullanıyorum, ama sen demin sordun bütçesel bir sıkıntı olmasa Türk Hava Yolları’nı tercih ederdim mesela. Rahat bir şekilde problem olmadan gidip gelirim mesela, ama Pegasus hem çok dar koridoru, hem koltuklar sıkıntılı. Şimdi benim aynı zamanda nöropatik rahatsızlığım var, ben yerimde duramıyorum, ağrılarım olur gerilirim falan kasılırım, orada böyle şeysin yani basık bir durumdasın. Hareket edemiyorsun o saatler arası. Bunlar hep sorun yani. Pegasus’ta otobüsteymişsin gibi bir havası var.”

GE2 “Özellikle sayfiye yerlerdeki ulaşım sıkıntı. Yani mesela çevre yoluna benzer bir yerden toplu taşıma geçmeyebiliyor. Daha seyrek geçebiliyor. Ya da dolmuş geçebiliyor ama o dolmuşu ben göremiyorum mesela. Dolayısıyla el kaldıramıyorum, böyle şeyler var yani gideceğim yerlerin şehir merkezinden uzak olmamasına genellikle dikkat ederim.”

GE4 “Uçaklarda erişilebilirliğin olması, otobüsler için terminalin erişilebilir olması.”

Görme engelli bireyler ulaşımda güzergâh değişiklikleri ve ulaşım araçlarının çeşitliliğinin de sorun olabileceğini belirtmişlerdir.

GE2 “Ben şimdi yani metroyu kullanıyorum. Mahallemde otobüse biniyorum. Benim şu anda kullandığım günlük güzergahda herhangi bir sorun yaşıyor musun hayır yaşamıyorum. Ama güzergahımı değiştirdiğim anda yaşamaya başlıyorum. Toplu taşıma araçları Türkiye’de çeşitlilik gösteriyor, mesela benim için en büyük handikaplardan biri odur. Başka ülkelere gidiyorsun. Belediyenin taşımacılık yaptığı araç vardır bu kadardır. Bizde dolmuş var yani taksi var. İşte İzmir’de dolmuş, taksi var, Ankara’ya gidiyorsunuz halk otobüsü var. Yani bir sürü araç var. Bunun hangi birine uyum sağlamaya kendinizi çalışacaksınız.”

Engelli bireylerin ulaştırma işletmelerine yönelik beklentileri incelendiğinde genel olarak engellilere yönelik fiyat indirimleri ve kampanyaların yapılması, yazılı ekranların ve anonsların hem araç içinde hem de terminallerde bulunması, uçak içi ve şehirlerarası otobüslerin erişilebilirliğinin artırılması, ulaştırma işletmelerinde çalışan personelle iletişim sorunlarının çözülmesi ve tüm ulaşım terminallerinin erişilebilir olmasının sağlanmasıdır.

### **3.5.8. Engelli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerinden Beklentilerine Yönelik Görüşleri**

Engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerinden beklentileri genel olarak gıda hijyeni ve kalitesi, menü fiyatlarının belirgin olması, personelin dudak okumayı kolaylaştırması için yavaş konuşması ve lavabo ve tuvaletlerin erişilebilir olmasıdır. Beklentilere ilişkin ifadeler şu şekildedir:

İE1 “Dudak okuma için daha yavaş konuşmaları, ürünlerin fiyatlarını üzerine koymaları.”

İE3 “Temiz, sağlıklı, güvenilir malzeme kullanmaları, hijyene önem vermeleri.”

OE4 “En önemlisi yani bizim yaramız tabii ki de lavabolar. Biz sizin kullandığınız lavaboyu kullanıyoruz bildiğin gibi. Özel tasarımı olması lazım ama maalesef her yiyecek içecek işletmesinde böyle değil hatta onu bırak bir restoranta gidiyorsun engelli için lavaboyu bırak, lavaboyu ikinci kata yaptırmışlar. Yani engelli lavabosunu bırak aileden birinin yardımıyla işini yaparsın diye düşünüyorsunuz bir bakıyorsun lavabo ikinci katta. Kullanamıyorsun ya da kullancaksan da 4-5 kişinin yardım etmesi gerekiyor. Bu da zor yani. İnsan utanıyor 4-5 kişiyi esir etmesine.”

Yiyecek-içecek işletmelerinde tuvalet ve lavabo konusu hem gıda hijyeni hemde kişisel hijyen için bir gerekliliktir. Bu doğrultuda herkes için erişilebilirliği önemlidir. Oturma alanlarını geniş tutabilmek adına tuvalet ve lavaboların görülen yerlerin dışında yapılması veya başka bir katta olması özellikle de ortopedik engelli ve tekerlekli sandalye kullanıcıları açısından ciddi bir sıkıntı doğurmaktadır.

### **3.5.9. Engelli Bireylerin Seyahat Sırasında Karşılaştıkları Sorunlara Yönelik Görüşleri**

Engelli bireyler seyahat sırasında genel olarak otobüs, uçak ve trenlerde yapılan anonsları anlamadıklarını, iletişim sorunları yaşadıklarını, altyapı ve terminaller ile ilgili mimari eksikliklerin olduğunu belirtmişlerdir. Engelli bireylerin bu konudaki görüşleri şu şekildedir:

İE1 “Trende, uçakta ve otobüste yapılan anonsları anlamıyoruz. Belli firmaya ait otobüs terminallerinde, hangisinin otobüsümüz olduğunu anlamak çok zor. Hepsi aynı. Terminalde yapılan anonsları anlamıyoruz. Yazılı tabelalar, indüksiyon döngü sistemleri, TCDD turuncu masa<sup>1</sup> gibi hostesler gerekiyor.”

---

<sup>1</sup> Turuncu masa, Türkiye’de Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı tarafından yolcu taşımacılığı hizmetlerinin erişilebilirliği projesi kapsamında demiryollarında yapılan bir uygulamadır. Yolcuların seyahat öncesi ve sonrasında internetten bilet satın alırken engelli yolcu bildirim formu doldurmaları, eğer bu formu dolduramıyorlar ise turuncu masa hizmet noktalarına gelmeleri gerekmektedir. Talep formunu ileten yolculara seyahat öncesi ve sonrasında ilgili personel karşılamakta ve trene yerleştirilmekte seyahat edilen yere ulaştıklarında da karşılanmaktadır.

İE2 “Seyahat sırasında yaşanabilecek tek zorluk, eğer seyahat ettiğim araç kendi aracım değilse maske, sakal, bıyık, şive gibi nedenlerden dolayı yapılan konuşmaları anlamama gibi iletişim problemleridir.”

İE3 “Dilini bilmediğim bir ülke ise, iletişim problemi yaşayabilirim.”

İE5 “İşitme cihazlarım olduğu için pek sorunla karşılaşmıyorum. Ancak bu durum, tabi ki tüm işitme engelliler için geçerli değildir. Gerekse işitme engelliler gerekse de diğer engellilerin, engelsiz ve sorunsuz bir şekilde diğer insanlar gibi günlük hayatını yaşaması, gerektiğinde seyahatlere katılması için birçok altyapı sorunlarının çözülmesi gerekmektedir.”

OE1 “Seyahat sırasında en büyük sorunlardan biri de lavabolardır. Malatya seyahati esnasında hiçbir şey yememiştım ve içmemiştim. Arkadaşlarım bana dedi ki; ‘Abi bize küstün mü? Yeminli misin?’, ‘Bir şey yemiyorsun, içmiyorsun’ dediler. Bilmiyor adam, ne bilsin yiyip içersen sıkıntı çıksın diye. Yani 12 saat boyunca bir şey yemeden ve içmeden seyahat etmişim.”

GE1 “Seyahat esnasında engellilerin isteyebileceği kolaylıklar ulaşım açısından; gerek şehirlerarası, gerekse şehir içi toplu ulaşım araçları için, düşündüğünüz zaman bizim için özellikle sesin, konuşarak diyalog kurmanın, seslendirilmiş birtakım cihazların yardımı ile yön bulmak ve yer bulmak konusunda birtakım tekniklerin, teknolojinin geliştirilmesi. Örneğin, şu an İzmir metrosunda yer alan asansörlerde bip sinyalleri var ve yaklaşık olarak 5-10 metre veya daha farklı mesafelerden, orada bir asansörün yer aldığını o sinyal sesi aracılığı ile anlayabiliyorsunuz. Bu doğrultuda yönünüzü ona göre ayarlayıp, kimseye sormadan asansörü bulabiliyorsunuz ve kullanabiliyorsunuz. Otobüslerde de aynı sistemin uygulanmasını isteriz. Şehirlerarası otobüslerde bu seslendirme sisteminin olması bizim işimize çok yarar.”

GE2 “Şimdi bizim karşılaştığımız sorunlar şu anda aslında, sağlam vücut için kurgulanmış hizmetlerin daha ötekilere uyarlanması süreci. Onda da şöyle bir şeyle karşılaşyoruz. Bundan 20 yıl önce biz akıllı durak diye akıllı sistem diye bir şey bilmiyorduk. O zamanlarda belediye otobüslerinin engelliye uygun hâle getirilmesi gerekir diyorduk. Ama bugün diyoruz ki aplikasyon da uygun hâle getirilmelidir. Yani burada bu değişimler oluyor. Onun için ben bu sorunların biteceğini düşünmüyorum.

*Çünkü ihtiyaçlar değişiyor ve ihtiyaçlar değişirken de daha farklı engelli bireyler topluma katılıyor. Benim açımdan da bu böyle.”*

Yanıtlar incelendiğinde, ulaşım araçları fark etmeksizin yapılan anonsların anlaşılabilmesi, yazılı tabelalar ve indüksiyon döngü sistemlerinin yeterli olmaması, engelli bireylere uygun lavaboların olmaması, teknolojik gelişmelere rağmen altyapı sorunlarının devam etmesi engelli bireylerin seyahat sırasında karşılaştıkları temel problemlerdir. İşitme cihazları olan engelli bireyler ise sahip oldukları cihazlar nedeniyle çok sıkıntı yaşamadıklarını belirtmişlerdir.



## SONUÇ

Bireylerin refahını yükselten, yaşam kalitesini ve standartlarını artıran turizm herkesin katılım sağlamak isteyeceği sektörlerden biridir. Ancak gerek maddi, gerekse erişilebilirlik gibi birtakım zorluklar herkesin turizm faaliyetlerine katılım sağlamasını engellemektedir. Genel olarak kamunun ve yerel yönetimin seyahat anlamında ihtiyaç duyan engelli bireylere desteği İnsan Hakları Evrensel Bildirgesi'nde yayınlanan seyahat hakkının real olarak gerçekleşmesini sağlayabilecektir. Engelli bireyler, turizm sektörünün yaşam kalitesini artıran nimetlerinden faydalanmakta en çok zorluk çeken kişiler arasındadır.

Engelli bireyler de diğer bireyler gibi seyahat etme, konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri hizmetlerinden yararlanma, alışveriş yapma, bilgi edinme gibi turizm faaliyetlerine katılarak çeşitli etkinlik ve aktivitelerde bulunma haklarına sahiptirler, ama erişilebilirliğin her ülkede veya destinasyonda aynı olmaması sebebinden dolayı engelli bireyler tatil planlamaları yaparken çeşitli sorunlar yaşamaktadırlar. Araştırma, engelli bireylerin seyahat ve turizm işletmeleri ile ilgili temel beklentilerinin ne olduğunun belirlenmesi, bu beklentileri gerçekleştirmek ve sorunlara çözüm önerisi getirmek adına yapılabilecek faaliyetlere yol gösterici olmayı ve alanyazına katkıda bulunmayı hedeflemektedir. Turizm sektöründe başta temel ihtiyaçları gideren konaklama, yiyecek ve ulaşım işletmelerinin, sonrasında müzeler, eğlence ve plaj gibi alanlarının erişilebilir hâle getirilmesi engelli bireylerin seyahat haklarını olabilecek maksimum düzeyde kullanabilmelerini sağlayacaktır.

Gelişmiş ülkeler engelli bireylerin hayatlarını kolaylaştırmak, topluma katılımlarını sağlamak, yasal haklarını kullanmada onlara yardım edebilmek için engelli bireylerin sorunlarını anlamaya çalışmakta, engelli bireylerin hayatlarını engelsiz bir şekilde yaşamaları için başta yasal olmak üzere mimari açıdan da düzenlemeler yapmaktadır. Bu düzenlemeleri yaparken de bizzat engeli olan bireylerin görüş, öneri ve beklentilerinden faydalanmaktadır.

Engelli bireylere yönelik sosyo-ekonomik düzenlemeler pek çok alanda yapılmaktadır ve böylece, engelli bireylerin toplumsal yaşam ile bütünleşmesi sağlanmaya çalışılmaktadır. Ancak pek çok yasal düzenleme yapılmasına ve standartlar

belirlenmesine rağmen turizm sektöründe de diğer pek çok sektörde olduğu gibi uygulama istenilen düzeyde olmamakta, teoride kalmakta ve engelli bireylerin erişilebilirlik sorunları henüz tam anlamıyla çözüme kavuşturulamamaktadır.

Engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabildiğini engelleyen temel sorunlar ulaşım, iletişim ve altyapı sorunlarıdır. Araştırma, işitme, görme ve ortopedik engelli bireyler üzerinde yapılmış, engelli bireylerin seyahat sırasında karşılaşılabilecekleri sorunlar ve turizm işletmelerinden beklentileri araştırılmış ve görüşme soruları değerlendirilmiş, sonuçlar ortaya konulmuştur.

Görüşme yapılan 15 engelli bireyden 12 kişi tatil amaçlı seyahate katılmış, 3 kişi ise tatil amaçlı seyahate katılmamıştır. Seyahate katılmayan engelli bireyler görme engellidir. Tatil amaçlı seyahate katılan engelli bireylerin seyahat acentalarından beklentileri; dürüstlük ve güvenilirlik, seyahat acentasında çalışan personelin yavaş konuşması, personelin vize işlemleri için yardımcı olması şeklindedir. Seyahat acentalarının personel eğitimleri sırasında engelli bireylerle nasıl iletişim kurmalarına dair eğitim vermeleri olası iletişim problemlerini çözmek adına yapılabilecek uygulamalardandır. Bu eğitim çevrimiçi olarak hazırlanır ise her personel değişikliğinde yapılabilecek eğitim masrafını ortadan kaldıracaktır. Engelli bireylerle iletişimi içeren eğitim sadece seyahat acentaları açısından değil, konaklama işletmeleri için de daha geniş kapsamlı olarak konaklama işletmelerindeki tüm bölümleri içerecek şekilde ağırlıklı olarak ön büro, yiyecek-içecek departmanı ve kat hizmetleri olarak hazırlanabilir. Tatil amaçlı seyahate katılan engelli bireylerin konaklama işletmelerinden beklentileri otelin her bölümünde erişilebilirlik, engellilere yönelik oda sayılarının artırılması, personelin yavaş ve anlaşılır şekilde konuşması ve personelin engellilere yönelik önyargılı olmasının verilecek eğitimlerle ortadan kaldırılmasıdır. Tatil amaçlı seyahate katılan engelli bireylerin ulaşım işletmelerinden beklentileri;

- çeşitli indirimleri içeren kampanyaları sık sık yapmaları,
- ekonomi sınıf uçaklarında da örneğin, Pegasus ve Anadolujet gibi uçaklarda da engellilere uygun şekilde koltuk tasarlanması,
- otobüs şoförlerine engelli bireylerle nasıl iletişim kurulacağına dair eğitim verilmesi,



- otobüs terminalleri, tren istasyonlar ve havaalanlarında indüksiyon döngü sistemleri ve yazılı ekranların bulunması,
- şehirler arası otobüslerin engelli bireylerin kullanabileceği şekilde tasarlanması,
- otobüs terminallerinde erişilebilirliğinin artırılması,
- otobüs terminalleri ve havalimanlarına gidişte engelli bireylerin kullanabileceği servis hizmetlerinin verilmesi şeklindedir.

Bu doğrultuda, öncelikle karayolu, denizyolu, demiryolu ve havayolu işletmelerinin altyapı sorunlarını halletmesi, bu işletmelerde çalışan personele engellilere yönelik eğitim verilmesi beklentiler arasında yer almaktadır. Tatil amaçlı seyahate katılan engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerinden beklentileri; işletmelerin temiz ve sağlıklı malzeme kullanmaları, hijyen konusunda dikkatli olmaları, dudak okuma için personelin yavaş konuşması, fiyatların ürünlerin üzerine koyulması ve en önemli sorunlardan biri olan lavaboların engelli bireyler için erişilebilir yerde konumlandırılması ve tasarlanmasıdır.

Veriler genel olarak incelendiğinde, engelli bireylerin 2 temel beklentisi olduğu görülmüştür. Bu beklentilerden ilki beşeridir. Engelli bireyler günlük yaşamda karşılaştıkları kişilerden kendilerine topluma entegre olabilmeleri için destek vermeleri, ihtiyaçları olduğunda yardım etmeleri, yüz yüze iletişim sırasında da engeli olmayan kişilere sergilenen davranışların sergilenmesidir. Kendilerine farklı oldukları hissinin yansıtılmamasını istemektedirler. Engelli bireylerin gitmiş oldukları turizm işletmelerindeki personelden beklentileri ise, personelin iletişim sırasında yavaş konuşması ve böylelikle dudak okuyabilmeleri, basit düzeyde de olsa işaret dilini bilmeleri, kendilerinin görmezden geldiği tutumlardan uzaklaşıp duyarlı davranılmasıdır. Ayrıca katıldıkları turlarda tur rehberlerinin de engellilerle iletişim konusunda bilgili olmasını beklemektedirler.

Engelli bireylerin ikinci temel beklentisi mimari unsurları kapsamaktadır. Bu doğrultuda, tuvalet ve lavaboların erişilebilir şekilde yapılması, özellikle de, karayolları mola noktalarındaki işletmelerin buna ayrıca özen gösterilmesi, ortopedik engellilerin daha rahat ve bağımsız bir şekilde hareket etmeleri için uygun eğime sahip rampaların bulunması, merdivenlerin olduğu yerlerde asansörlerin olması, asansör yapılamayacak

yerlerde ise alternatif çözümlerin bulunması beklenmektedir. Görme engellilere yönelik sesli sistemlerin bulunması, işitme engellilere yönelik ise görsel anlatımlar, indüksiyon döngü sistemleri, yönlendirici sistemlerin bulunması ve teknolojik gelişmelerin gerek kamu, gerekse de özel sektöre entegre edilmesidir.

Dünya genelinde her yıl insanların yaşam sürelerinin uzamasıyla da bağlantılı olarak engelli bireylerin sayısının arttığı gözönünde bulundurulursa, engelli bireylerin gözlem ve deneyimlerinden oluşan beklentilerin gerçekleştirilmesi daha fazla engelli bireyin sektöre katılım sağlamasını kolaylaştıracaktır. Engelli bireylere yönelik altyapı düzenlemelerini yapan, sadece yasa yapmakla kalmayıp bunları uygulayan, denetimlerini yapan ve uygunsuzlukları düzelten ülkeler, daha fazla turist gelmesini ve daha fazla ekonomik faydayı sağlayacaktır. Bunun için de engelli bireylere ilişkin turizm sektöründe yapılan bilimsel araştırmalardan elde edilen sonuç ve öneriler sadece kağıt üzerinde kalmayarak kamu ve özel sektör tarafından da uygulanmalıdır.

## KAYNAKÇA

ADA. (2010). *2010 Ada Standarts for Accessible Design*. <https://www.ada.gov/law-and-regs/design-standards/2010-stds/>, (21.05.2023).

Ajzen, I. (1991). The Theory of Planned Behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 50(2), 179-211.

Akdu, U. ve Akdu, S. (2018). Engelli Turizmi: Yasal Düzenlemeler ve Uygulamalar. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*. 9(23): 99-123.

Alexandris, K., Funk, D. C. ve Pritchard, M. (2011). The Impact of Constraints on Motivation, Activity Attachment and Skier Intentions to Continue. *Journal of Leisure Research*. 43(1): 56-79.

Anastasiadou, S. ve Khalili, A. Y. (2020). *Hearing Loss*. Florida: StatPearls Publishing.

Arıcı, S. (2010). *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Artar, Y. ve Karabacakoğlu, Ç. (2003). *Özürlülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje: Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Alt Yapı Olanaklarının Araştırılması*. [shorturl.at/dkGHZ](http://shorturl.at/dkGHZ), (21.05.2023).

ASHB. (2016). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü: *Engelli ve Yaşlı Bireylere İlişkin İstatistik Bilgiler*. <https://shorturl.at/grNS5>, (21.05.2023).

ASHB. (2022). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü: *Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni*. <https://shorturl.at/HRY24>, (21.05.2023).

ASHB. (2023a). Engelli ve Yaşlı Hizmetleri Genel Müdürlüğü: *Engelli ve Yaşlı İstatistik Bülteni*. <https://shorturl.at/ADHPV>, (21.05.2023).

ASHB. (2023b). *Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı 2023-2025*. <https://shorturl.at/gmAM8>, (21.05.2023).

ASHB. (2023c). *Otopark Yönetmeliği*. <https://www.aile.gov.tr/eyhgm/mevzuat/ulusal-mevzuat/yonetmelikler/otopark-yonetmeligi/>, (21.05.2023).

Atak, V. (2008). *Marmaris'teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aydeniz, A. ve Şendur Ö. F. (2003). Ortopedik Engelliler için Mimari Düzenlemeler. *Türkiye Fiziksel Tıp ve Rehabilitasyon Dergisi*. 49(6): 35-45

Aydoğdu, H. (2017). *Kentsel Donatı Elemanlarının Peyzaj Mimarlığında Kullanımı*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi

Aygün, E., Korkut, A. ve Kiper, T. (2018). Engelli Bireyler için Kentsel Dış Mekânlara Erişilebilirliğin İncelenmesi: Tekirdağ Örneği. *Artium Dergisi*. 6(2): 20-32.

Ayyıldız, T., Atay, H. ve Yazıcı, A. (2014). Konaklama İşletmelerinin Engelliler için Olanakları ve Yöneticilerin Görüşleri: Kuşadası Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. 2: 84-100.

Azarkan, E. ve Benzer, E. (2018). Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin Haklarına Dair Sözleşme ve Türkiye’de Engelli Hakları. *Dicle Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*. 23(38): 3-29.

Bağcı, E. (2017). *Engelli Bireylerin Turizme Katılma Motivasyonları ve Kısıtları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Balcı, M. (2021). *Engelli Turizmi: Çanakkale*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Edirne: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Baloglu, S. ve McCleary, K.W. (1999). A Model of Destination Image Formation. *Annals of Tourism Research*. 26: 868-897.

Başarangil, İ. (2014). Erişilebilir Turizm Destinasyonları için Uygulanabilecek Düzenlemeler: Örnek Destinasyonlar. 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, Düzenleyen: Gazi Üniversitesi. Ankara. 13-16 Kasım 2014, ss. 322-337.

Baum, T. ve Mudambi, R. (1994). A Ricardian Analysis of the Fully Inclusive Tour Industry. *Service Industries Journal*. 14(1): 85-93.

Belgin, E. ve Böke, B. (1995). *İşitme Engelli Öğrencilerin İlkokul Öğretmenlerinin Yaklaşım Prensipleri*. Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı.

Birdir, K. ve Karacaoğlu, S. (2014). Türkiye’de Engelli Turizm Pazarının SWOT Analizi Yöntemiyle Değerlendirilmesine Yönelik Kavramsal Bir Çalışma: Engelsiz Turizm. 15. *Ulusal Turizm Kongresi*, Düzenleyen: Gazi Üniversitesi. Ankara. 13-16 Kasım 2014, ss. 1566-1576

Boman, T., Kjellberg, A., Danermark, B. ve Boman, E. (2015). Employment Opportunities for Persons with Different Types of Disability. *European Journal of Disability Research*. (9): 116-129.

Buhalis, D. ve Darcy, S. (2011). Introduction: From Disabled Tourists to Accessible Tourism. *Accessible Tourism: Concepts and Issues* (ss. 1-42). Bristol: Channel View Publications.

Buhalis, D. ve Michopoulou, E. (2011). Information-Enabled Tourism Destination Marketing: Addressing the Accessibility Market. *Current Issues in Tourism*. 14(2): 145-168.

Buhalis, D., Michopoulou, E., Eichhorn, V. ve Miller, G. (2005). *Accessibility Market and Stakeholder Analysis. One-Stop-Shop for Accessible Tourism in Europe*. [https://www.accessibletourism.org/resources/ossate\\_market\\_analysis\\_public\\_final.pdf](https://www.accessibletourism.org/resources/ossate_market_analysis_public_final.pdf), (21.05.2023).

Bulgan, G. (2014). *Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Bulgan, G. (2017). Zihinsel Engelli Bireylere Sahip Ailelerin Tatil Deneyimleri Üzerine Tanımlayıcı Bir Araştırma: Isparta İli Örneği. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*. 16: 35-63.

Bulgan, G. ve Çarıkçı, İ. (2015). Engelli Turizmi: Antalya İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 1(13): 15-42.

Burak, Y. (2018). *Konaklama Tesislerinin Engelli Bireylere Uygunluk Açısından Değerlendirilmesi: Sivil Toplum Kuruluşlarındaki Engelli Üyelerin Bakış Açısı*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Burcu, E. (2007). *Türkiye’de Özürlü Birey Olma Temel Sosyolojik Özellikleri ve Sorunları Üzerine Bir Araştırma*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınları.

Cavinato, L. J. ve Cuckovich, L. M. (1992). Transportation and Tourism for the Disabled: An Assessment. *Transportation Journal*. 31(3): 46-53.

Coles, T. ve Shaw, G. (2003). Disability, Holiday Making and the Tourism Industry in the UK: A Preliminary Survey. *Tourism Management*. 25(3): 397-403.

Coşkun, M. K. (2010). *Engellilere Yönelik Hizmetler: Amasya Örneği*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Crawford, D. ve Godbey, G. (1987). Reconceptualizing Barriers to Family Leisure. *Leisure Sciences*. 9: 119-127.

Crawford, D. W., Jackson, E. L. ve Godbey, G. (1991). A Hierarchical Model of Leisure Constraints. *Leisure Sciences*. 13(4): 309-320.

Çağlayan, D. (2006). *Özürlü Haklarının Gelişimi: Merhametten Hakka*. Ankara: Todaie Yayınları.

Çeliker, Z. P. ve Ege, P. (2005). İşitme Engelli Çocukların Konuşmalarının Anlaşılabilirliğini Etkileyen Faktörler. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi*. 6(1): 19-32.

Çitil, M. ve Üçüncü, M. K. (2018). Türkiye’de Engelli Hakları ve Engelliler Hukukunun Durumu. *Türkiye Adalet Akademisi Dergisi*. 9(35): 233-278.

Daniels, M. J., Rodgers, E. D. ve Wiggins, B. P. (2005). Travel Tales: An Interpretive Analysis of Constraints and Negotiations to Pleasure Travel as Experienced by Persons with Physical Disabilities. *Tourism Management*. 26(6): 919-930.

Darcy, S. ve Pegg, S. (2011). Towards Strategic Intent: Perceptions of Disability Service Provision Amongst Hotel Accommodation Managers. *International Journal of Hospitality Management*. 30: 468-476.

Davies, T. D. ve Beasley K. A. (1994). *Accessible Design for Hospitality*. New York: McGraw-Hill.

Devlet Memurları Kanunu. (1965). Değişiklik tarihi: 13 Şubat 2011, Madde 53. <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.657.pdf>, (21.05.2023).

Dünya Gazetesi. (14.03.2023). 2022 Yılında Turizm Gelirleri Bir Önceki Yıla Göre Yüzde 53,4 Arttı. <https://www.dunya.com/sektorler/turizm/2022-yilinda-turizm-gelirleri-bir-onceki-yila-gore-yuzde-534-artti-haberi-688272>, (21.05.2023).

Eichhorn, V., Miller, G., Michopoulou, E. ve Buhalis, D. (2008). Enabling Disabled Tourists? Accessibility Tourism Information Schemes. *Annals of Tourism Research*. 35(1): 189-210.

Engelliler Hakkında Kanun. (2005). *T.C. Resmî Gazete* (25868, 7 Temmuz 2005). <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/1.5.5378.pdf>, (21.05.2023).

Engelli Hakları Ulusal Eylem Planı. (2023). *T.C. Resmî Gazete* (32093, 3 Şubat 2023). <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2023/02/20230203-11.pdf>, (21.05.2023).

Erişilebilir Şehir Yönetmeliği. (2011). *Erişilebilir Şehir Yönetmeliği (Taslak) Proje*. <https://docplayer.biz.tr/3123426-Erisilebilir-sehir-yonetmeligi.html>, (21.05.2023).

Eryılmaz, B. (2010). *Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Engelli Seyahat Kılavuzu. (2021). *Herkes için Turizm Derneği*. <https://shorturl.at/eh267>, (21.05.2023).

Engelli Standartları. (2015). *Kent ve Binalara Yönelik Uygulama Kriterleri*. <http://www.girnebelediyesi.com/wp-content/uploads/2016/12/engelli-standartlari.pdf>, (21.05.2023).

ESHOT. (2023). *Engellilere Yönelik Hizmetlerimiz*. <https://www.eshot.gov.tr/tr/EngellilereYonelikHizmetlerimiz/33/153>, (21.05.2023).

EU. (2022). *Understanding EU Policies for People with Disabilities*. [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/698811/EPRS\\_BRI\(2021\)698811\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2021/698811/EPRS_BRI(2021)698811_EN.pdf), (21.05.2023).



Faria, M. D., Silva, J. F. ve Ferreira, J. B. (2012). The Visually Impaired and Consumption in Restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 24(5): 721-734.

Freeman, I. ve Selmi, N. (2010). French Versus Canadian Tourism: Response to the Disabled. *Journal of Travel Research*. 49(4): 471-485.

Germ, P. ve Schleien, S. (1997). Inclusive Community Leisure Services: Responsibilities of Key Players. *Therapeutic Recreation Journal*. 31(1): 22-37.

Gnoth, J. (1997). Tourism Motivation and Expectation Formation. *Annals Of Tourism Research*. 24(2): 283-384

Groce, N. E. (2018). Global Disability: An Emerging Issue. *The Lancet Global Health*. 6 (7): 724-725.

Guerra, L. S. (2003). *Tourism For All: Organising Trips for Physically Disabled Customers*. (Unpublished Master Dissertation). UK: Bournemouth University.

Gürbüz, A. (2002). Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Teknoloji*. 5(1-2): 49-59.

Hakeem, K. A. (2015). *People with Physical Disabilities and Their Working Life: A Case Study about Finnish People with Physical Disabilities*. (Unpublished Master Dissertation). Helsinki: Diaconia University of Applied Sciences.

Henderson, D. K. (1994). Travel Agent Commissions. *Air Transport World*. 31(10): 102-105.

Hsieh, S., O'Leary, J. T. ve Morrison, A. M. (1994). A Comparison of Package and Non-Package Travelers from the United Kingdom. *Journal of International Consumer Marketing*. 6(3-4): 79-100.

Hudson, S., Snaith, T., Miller, G. A. ve Hudson, P. (2001). Distribution Channels in the Travel Industry: Using Mystery Shoppers to Understand the Influence of Travel Agency Recommendations. *Journal of Travel Research*. 40(2): 145-148.

Hughes, B. ve Paterson, K. (1997). The Social Model of Disability and the Disappearing Body: Towards a Sociology of Impairment. *Disability & Society*. 12(3): 325-340.

Israeli, A. A. (2002). A Preliminary Investigation of the Importance of Site Accessibility Factors for Disabled Tourists. *Journal of Travel Research*. 41(1): 101-104.

Jackson, E. L. (1993). Recognizing Patterns of Leisure Constraints: Results from Alternative Analysis. *Journal of Leisure Research*. 25(2): 129-149.

Kanun ve Kanun Hükmüne Kararnamelerde Yer Alan Engelli Bireylere Yönelik İbarelerin Değiştirilmesi Amacıyla Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılmasına Dair Kanun. (2013). *T.C. Resmî Gazete* (28636, 3 Mayıs 2013). <https://www.Resmî gazete.gov.tr/eskiler/2013/05/20130503-1.htm>, (21.05.2023).

Kaplan, H. ve Öztürk, M. (2004). Engelliler, Kamu Mekanı ve Engelsiz Tasarım: Kamusal İç Mekanlarda İrdelenmesi için Bir Çerçeve. *Planlama Dergisi*. 2: 67-74.

Karaağaç, Ş. (2017). *Sosyal Belediyecilik Anlayışı Üzerinden Engellilere Yönelik Hizmetler: İBB Engelliler Müdürlüğü Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karacaoğlu, S. (2012). *Bedensel Engellilerin Konaklama İşletmelerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Eskişehir Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Karacan, A. (2017). *İş Kurma Projelerinin İncelenmesi ve İşkur için Model Önerisi*. <https://media.iskur.gov.tr/15683/abdullah-karacan.pdf>, (21.05.2023).

Kırlar, B. (2013). *İzmir İli Örneğinde Otel İşletmelerinin Ulaşılabilirlik Standartlarına Uygunluğu Üzerine Bir Durum Analizi ve Otel Yöneticilerinin Engelli Turizmine Bakış Açıları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Klenosky, D. B. ve Gitelson, R. E. (1998). Travel Agents Destination Recommendations. *Annals of Tourism Research*. 25(3): 661-674.

Kozak, N., Kozak, A. M. ve Kozak, M. (2008). *Genel Turizm İlkeler – Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Kumtepe, H. (2001). *Ankara İlinde Yaşayanların Engellilere Yönelik Tutumları*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Kula, M. N. (2005). *Bedensel Engellilik ve Dini Başa Çıkma*. İstanbul: Değerler Eğitimi Merkezi Yayınları.

Lee, B. K., Agarwal, S. ve Kim, H. J. (2011). Influences of Travel Constraints on the People with Disabilities' Intention to Travel: An Application of Seligman's Helpness Theory. *Tourism Management*. 33(3): 569-579.

Loumidis, J., Youngs, R., Lessof, C. ve Stafford, B. (2001). *New Deal for Disabled People: National Survey of Incapacity Benefits Claimants*. <https://shorturl.at/lxzO1>, (21.05.2023).

Lynch, E. ve Simms, B. H. (1988). *Zekâ Özürlü Çocuklar*. Çev. Hasan Karatepe. Ankara: Karatepe Yayınları.

Magoulios, G. N. ve Trichopoulou, A. (2012). Employment Status for People with Disabilities in Greece. *South-Eastern Europe Journal of Economics*. 1: 25-40.

Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50(4): 370-396

McKercher, B., Packer, T., Yau, M. K. ve Lam, P. (2003). Travel Agents as Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People with Disabilities. *Tourism Management*. 24: 465-474.

MEB. (2015). *Özel Eğitim ve Rehberlik Hizmetleri Genel Müdürlüğü: İşitme Engelliler İçin Öğretmen Kılavuz Kitabı*. [shorturl.at/anQV7](http://shorturl.at/anQV7), (21.05.2023).

Mihraplı, A. (2021). *Engelli dostu oteller ve erişilebilir tatil*. <https://www.engelli.com/engelli-dostu-oteller/>, (21.05.2023).

Murray, M. ve Sproats, J. (1990). The Disabled Traveler: Tourism and Disability in Australia. *Journal of Vacation Marketing*. 6(2): 154-169.

Mülayim, A. ve Özşahin, B. (2010). Bedensel Engellilerin Konaklama Sorunları ve Çözüm Önerileri Üzerine Bir İnceleme. *Öz-Veri Dergisi*. 7(2): 1663-1684.

Olçay, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak, Ö. (2014). ENAT (European Network for Accessible Tourism-Avrupa Erişilebilir Turizm Ağı) ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. 1(2): 127-144.

Oliver, M. (1996). *Understanding Disability: From Theory to Practice*. New York: St. Martin's Press.

ÖİB. (2005). *II. Özürlüler Şurası: Yerel Yönetimler ve Özürlüler*. Ankara: Nurol Yayıncılık.

ÖİB. (2007). *Aile Eğitim Rehberi: Ortopedik Özürlüler*. <https://docplayer.biz.tr/9360137-Aile-egitim-rehberi-ortopedik-ozurluler-aile-egitim-serisi-2.html>, (21.05.2023).

ÖİB. (2008). *Herkes için Ulaşılabilirliğin İyileştirilmesi: Örnek Uygulama Rehberi*.  
<https://www.aile.gov.tr/media/7525/herkesicinulasabilirliginiyilestirilmesi.pdf>,  
(21.05.2023).

Özmete, E. (2012). *Haklar Temelinde Engellilik Modelleri ve Sosyal Hizmet*.  
[file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Haklar\\_Temelinde\\_Engellilik\\_Modelleri\\_ve.pdf](file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Haklar_Temelinde_Engellilik_Modelleri_ve.pdf),  
(21.05.2023).

Ören, K. (2004). Zihinsel Engellilerin İstihdam Sorunu ve Dengeleyici Tedbirler. *Mali Çözüm Dergisi*. 65: 126-139.

Öz, C. S. ve Orhan, S. (2013). Engelli İstihdam Yöntemleri Üzerine. *İstihdamda 3i Dergisi*. (9): 52-55.

Özgen, I. ve Kırklar, B. (2014). Alışveriş Merkezlerinin Fiziksel Engeller Açısından İncelenmesi: İzmir Örneği. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. 1(2): 48-66.

Özgökçeler, S. (2013). Özürlülere Yönelik Sosyal Politikalar. *Sosyal Politikalar*. (4): 309-330.

Özgür, İ. (2008). *Engelli Çocuklar ve Eğitimi: Özel Eğitim*. Adana: Karahan Yayınları.

Özmen, M. (2007). *Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri: Akçakoca Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akçakoca: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özmen, R. G. (2003). “İfade Edici Dil Becerileri Sınırlı Olan Zihinsel Engelli Çocukların Dil Gelişimlerini Desteklemek için Öğretmenin Sınıf Ortamında Yapacakları”. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*. 1(2): 205-218.

Öztürk, Y., Yaylı, A. ve Yeşiltaş, M. (2008). “*Is The Turkish Tourism Industry Ready for A Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers*”. *Tourism Management*. (29): 382-389.

Öztürk, Y. (2011). *Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Gereksinimlerinin ve Aile Yükünün Belirlenmesi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

Öztürk, Y. ve Yaylı, A. (2006). Bedensel engelliler seyahat pazarının yöneticiler açısından değerlendirilmesi üzerine bir alan araştırması. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* (SOİD), 3 (2), 5-14.

Özyürek, M. (2000). *Tutumlar ve Engellilere Yönelik Tutumların Değiştirilmesi*. Ankara: Karatepe Yayınları.

Patır, Ç. (2012). *Özürlülük Olgusunun Tarihsel Sürecinde 1980 Sonrası Söylem ve Politikaların Küreselleşme Ortamında Hayata Geçirilebilirliği Üzerine Bir Tartışma: Türkiye Örneği*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Seligman, M. E. (1975). *Helplessness: On Depression, Development and Death*. San Francisco: W. H. Freeman.

Serçek, G. Ö. ve Serçek, S. (2014). Engellilerin Tatil Alışkanlıkları ve Seyahat Engelleri. *15. Ulusal Turizm Kongresi*, Düzenleyen: Gazi Üniversitesi. Ankara. 13-16 Kasım 2014, ss.78-91.

Seyyar, A. (2006). *Özürlülere Adanmış Sosyal Politika Yazıları*. Adapazarı: Adapazarı Büyükşehir Belediyesi Yayınları.

Smart, J. F. ve Smart, D. W. (2006). Models of Disability: Implications for the Counseling Profession. *Journal of Counseling & Development*. 84: 29-40.

Smith, R. W. (1987). Leisure of Disabled Tourists: Barriers to Participation. *Annals of Tourism Research*. 14(3): 376-389.

Şahin, H. (2012). *Engelli Bireylerin Konaklama Tesislerinden Memnuniyet Durumlarının İncelenmesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Şahin, H. ve Erkal, S. (2012). Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler için Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler. *Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 4: 1-14.

Şen, N., Yetim, Ç. A. ve Bilici, S. N. (2014). Kültür Varlıkları ve Müzelerin Engelli Turist Ziyaretine Uygunluğunu Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 7(1): 1-16.

Toker, B. ve Kaçmaz, Y. Y. (2015). Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 17(2): 235-257.

Tozlu, E. (2012). *Turizm Destinasyonlarında Engellilere Yönelik Ürünlerin Belirlenmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Çanakkale: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

TSE. (1999). *Şehir İçi Yollar-Özürlü ve Yaşlılar için Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemelerin Tasarım Kuralları*. <https://tofd.org.tr/Images/ts-12576.pdf>, (21.05.2023).

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. (2005). *T.C. Resmî Gazete* (25852, 21 Haziran 2005). <https://shorturl.at/qyEQU>, (21.05.2023).

TÜİK. (2022a). *İşgücü İstatistikleri, Temmuz 2022*. <https://shorturl.at/buCJO>, (21.05.2023).

TÜİK. (2022b). *Turizm İstatistikleri, III. Çeyrek: Temmuz - Eylül, 2022*. <https://shorturl.at/aglwS>, (21.05.2023).

Türk Standardı. (2011). *Özürlüler ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler için Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri*. <https://tofd.org.tr/Images/ts-9111-2011.pdf>, (21.05.2023).

TÜRSAB. (2008). *Dünyada ve Türkiye’de Engelsiz Turizm Pazarı: Ar-Ge Departmanı Raporu*. <https://shorturl.at/gLMST>, (21.05.2023).

TÜRSAB. (2007). *Engelsiz Turizm Sunumu*. [https://www.tursab.org.tr/haberler/travel-turkey-2007de-engelsiz-turizm-sunumu\\_2567](https://www.tursab.org.tr/haberler/travel-turkey-2007de-engelsiz-turizm-sunumu_2567), (21.05.2023).

UN. (2006). *United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. [https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention\\_accessible\\_pdf.pdf](https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convention_accessible_pdf.pdf), (21.05.2023).

Uslu, A. ve Düzgün, S. (2016). *Peyzaj Projelerinde Engelliler için Dikkat Edilmesi Gereken Standartlar ve Engellilere Yönelik Örnek Çalışmalar*. [shorturl.at/gkLQR](https://shorturl.at/gkLQR), (21.05.2023).

Uygun, E. (2010). *Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

Vignuda, J. L. (2001). Promotion of Barrier-Free Tourism for People with Disabilities in the Asian and Pacific Region. *Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries*, Suva. 17-18 October 2001.

Westcott, J. (2004). *Improving Information on Accessible Tourism for Disabled People*. Italy: European Commission.

WHO. (2001). *International Classification of Functioning, Disability and Health*. <https://shorturl.at/twCW7>, (21.05.2023).

WHO. (2023). *Disability*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/disability-and-health>, (21.05.2023).



Yau, M. K., McKercher, B. ve Packer, T. L. (2004). Traveling with Disability: More than an Access Issue. *Annals of Tourism Research*. 31(4): 946-960.

Yenişehirlioğlu, E. (2013). *Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar: Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yeşilyurt, H., Kırlar, B. ve Lale, C. (2014). Müzelerin Sessiz ve Karanlık Dünyası: Herkes için Müzeler Mümkün Mü?. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*. (2): 1-19.

Yıldız, Z., Yıldız, S. ve Karaçayır, E. (2017). Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi Pazarının Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*. 5(2): 61-80.



### **Ek 1: Görüşme Soruları**

Tatil amaçlı bir seyahate katıldınız mı?

Bütçesel bir sıkıntı olmama durumunda seyahate çıksaydınız sizi en çok hangi hususlar kaygılandırırdı?

Tatil dışında en çok hangi nedenle seyahate çıkmak istersiniz?

Seyahat etmek sizin için önemli midir? Neden?

Seyahat faaliyetine katılım sürecinde karar aşamasında hangi unsurlar sizin için önemlidir?

Engelli bir birey olmak kendi yolculuğunuzu organize etmenize nasıl ve ne kadar etki ediyor?

Seyahat sırasında ne gibi sorunlarla karşılaşabileceğinizi düşünüyorsunuz?

Seyahat sırasında hangi kolaylıkların olması seyahat motivasyonunuzu artırır?

Konaklama işletmelerinden beklentileriniz nelerdir?

Seyahat acentalarından beklentileriniz nelerdir?

Ulaştırma işletmelerinden (hava yolu, tren, gemi, otobüs) beklentileriniz nelerdir?

Yiyecek içecek işletmelerinden beklentileriniz nelerdir?

Konaklama işletmeleri personelinden beklentileriniz nelerdir?

Seyahat acentaları işletmeleri personelinden beklentileriniz nelerdir?

Ulaştırma işletmeleri personelinden beklentileriniz nelerdir?

Yiyecek içecek işletmeleri personelinden beklentileriniz nelerdir?

## **İşitme Engelli Bireyler**

### **Katılımcı 1.**

41 yaşındayım.

1. Evet. Yurt dışı ve yurt içi turlara katıldım. “Pronto Tur” gibi firmalar.
2. Hedefe nasıl varacağımız kaygılandırıcıydı. Navigasyon yanlış gösterebiliyor. İngilizce dil bilgim az.
3. AB destekli projeler, Dernekler arası toplantı, eğitim amacıyla çıkardım.
4. İş, proje, toplantı için olması gerekiyorsa önemlidir. Çünkü yeni ve bazı insanlarla yüz yüze görüşmek uzaktan görüşmekten daha iyi oluyor. Uzaktan samimiyet ve güven oluşmuyor.
5. Ulaşım kolaylığı ve konaklama imkânları. Tabii çalışıyorsak izin alabilme durumu. İzin Yoksa seyahatin haftasonu olması önemli.
6. İşitme engelli olmak telefonda rezervasyonu zorlaştırıyordu. Artık internetten uçak, tren, otobüs bileti satın alabiliyoruz. Otelden oda alınabilen sitelerden yer ayırabiliyoruz. Veya çat kapı öğretmen evine gidiyorum.
7. Trende ve uçakta, otobüste yapılan anonsları anlamıyoruz. Belli firmaya ait Otobüs terminallerinde hangisinin otobüsümüz olduğunu anlamak çok zor. Hepsi aynı. Terminalde anonsu anlamıyoruz. Yazılı tabelalar ve indüksiyon döngü sistemleri, TCDD turuncu masa gibi hostesler gerekiyor.
8. Otobüslerde molaların kaç dakika olduğunu muavinlerin yüzümüze bakarak anlaşılır şekilde söylemesi motivasyonu artırır. Yüksek hızlı trenlerde hangi durağa geldiğimizi belirten dijital tabelaların düzgün senkronize olarak çalışması motivasyon artırır.
9. Telefonda anlamayan işitme engelliler için web sitelerine online chat imkânı koymaları. Whatsapp, Eposta gibi araçlar ile rezervasyon imkânı olması.
10. Acentalar dudak okuma yapabilmemiz için daha yavaş konuşması, vize işlemlerinde gereken belgeler için daha hassas yardımcı olması.

11. İndüksiyon döngü sistemleri bulunması, anonsları yazılı gösteren ekranlar bulunması.
12. Dudak okuma için daha yavaş konuşmaları, ürünlerin fiyatlarını üzerine koymaları.
13. Dudak okuma için yavaş konuşmaları yüzümüze bakmaları.
14. Daha yavaş konuşmaları yüzümüze bakmaları.
15. Daha yavaş konuşmaları yüzümüze bakmaları.
16. Yukarıdaki ile aynı.

## **Katılımcı 2.**

Yaşım 48

1. Evet.
2. Kaygılanmam.
3. Tatil dışında iş için olabilir.
4. Seyahat etmek benim için öyle çok önemli değil açıkçası tatile gitmek güzel tabii.
5. Bu faaliyetin iş mi tatil mi olduğuna göre değişir.
6. Engelli birey olmak (kendim için cevap veriyorum) engelli olarak görmüyorum çünkü cihazlarımla duyuyorum.
7. Seyahat sırasında yaşanabilecek tek zorluk kendi aracım değilse eğer seyahat ettiğim araç, maske, sakal, bıyık, şive gibi nedenlerle konuşmayı anlamama gibi iletişim problemi olabilir.

Son sorularda toplu yanıt vereyim. Bir otelden beklediğim öncelikle temizlik kalite ve güvenlik olur. Personel temiz, ter kokmayan güler yüzlü olmalı. Açık büfelerin durumu malum. Herşeyi karıştırıp önceki günden kalanları servis ederler, alakart tercih etmek gerek bu da herkese uygun değil, kalite şart.

Bütün bunlara ek olarak; işitme engelli ve sağır bireyler için işitsel anlatımların yanı sıra görsel anlatımların da bulunması, gerekli yerlerde indüksiyon döngü sistemi, altyazı, işaret dili bilen çalışanlar olması. Acil durumlarda işitme duyusu çalışmayan insanları da gözetken önlemlerin alınması.

### **Katılımcı 3.**

Yaşım 43

1. Evet.
2. Konsolosluklardan vize almak.
3. Kültürel ve sanatsal sebepler.
4. Evet, çünkü insanı kültürel anlamda zenginleştirir. Bilgisini, görgüsünü artırır.
5. Bütçeme uygun olması.
6. Olağandışı bir etki etmiyor.
7. Dilini bilmediğim bir ülkeyse iletişim problemi yaşayabilirim.
8. Fiyatların pahalı olmaması, türk lirası ile seyahat edilen ülke arasında çok büyük fark olmaması motivasyonumu artırır.
9. Temiz olması, güvenli olması
10. Dürüst ve güvenilir olması, sorun çıktığında adil bir şekilde ilgilenmeleri.
11. Fiyatların makul olması, sık sık kampanya yapmaları.
12. Temiz, sağlıklı, güvenilir malzeme kullanmaları, hijene önem vermeleri.
13. Yaptıkları işe hâkim olmaları, güler yüzlü olmaları
14. Yaptıkları işe hâkim olmaları, güler yüzlü olmaları
15. Yaptıkları işe hâkim olmaları, güler yüzlü olmaları
16. Yaptıkları işe hâkim olmaları, güler yüzlü olmaları

### **Katılımcı 4.**

Yaşım 41

1. Evet, birkaç kez katılmışlığım oldu.
2. Tabii bütçesel sıkıntı büyük problemlerden biri, özellikle de yaşadığımız son yıllarda problemlerimizin en önemlisi diyebilirim. Bütçesel problem olmasaydı hangi hususlar kaygılandırırdı? Biraz zor cevap vermek, çünkü maddi açıdan bir sorun olmadığı zaman bir şekilde tüm sorunları hall edebiliyorsun.

3. Eğer bu tatil sayılmıyorsa tatil dışında arkadaş, akraba ziyareti diyebiliriz.
4. Seyahat etmek benim için çok önemli değil açıkçası, ama başka sorunlarım yoksa ve şöyle söyleyeyim kafam rahatsa niye de olmasın yani. Kafamı kurcalayacak sorunlar yoksa seyahat ederim.
5. Tabii siz bu soruyu engelli bir birey olarak yanıtlamamı istiyorsunuz ama işitme cihazlarım olduğu için bir sorun yaşamıyorum. Ama işitme cihazları olmayanlar için bazı sorunlar var tabii. İşletmelerde ve ulaşım araçlarında ya da yaşamın başka alanlarında işitme cihazları olmayan işitme engellilerin engelsiz seyahat etmesi ya da günlük hayatını sorunsuz şekilde yaşaması için bazı altyapı sorunlarının halledilmesi gerek.
6. Söylediğim gibi işitme cihazları sayesinde bir sorun yaşamıyorum ve tek başıma seyahat etmemi hiçbir şey engellemiyor.
7. Bu soruya cevap verilmemiştir.
8. Ayrıca herkesin işitme cihazları olmadığını göz önünde bulundurursak konaklama işlemleri personelleri ile ilgili şunu söylemek isterim ki, seyahatlarım sırasında arkadaş akraba ziyaretlerim çok olduğu için otel deneyimim az ama birkaç kez otelde kalma zorunda kaldığım olmuştur. Konaklama işletmelerinde de genel olarak aynı sorunları söyleyebilirim. Ama bu tür işletmelerde en çok beklentilerimiz tabii ki de işletme personellerinin iyi davranış sergilemeleridir. Bu aslında insana bağlı bir şeydir diye düşünüyorum ve insan gerçekten bir insansa çevresinde olup ta zorluk çeken insana yardımda bulunmaya çalışır diye düşünüyorum. Bence otel personellerinin ya da bu tip işletmelerde çalışan personellerin engellilerle ilgili bilgilendirilmesi ya da en azından böyle insanlarla karşılaştıkları zaman ne tür hareket etmeleri gerektiği öğretilmelidir. Çok fazla bilmelerine bile gerek yok bence temel bilgiler bile olsa yeterli olur diye düşünüyorum. Yani işe alındıkları zaman gerekse staj olsun gerekse de dil bilgileri ve saire gibi taleplerde bulunuyorlar, bununla ilgili de bu tür taleplerde bulunabilirler işverenler diye düşünüyorum, ya da şöyle olabilir söylediğim gibi işe alındıktan sonra temel bilgiler vererek engelli bir birey misafirleri olduğu zaman nasıl davranış sergilemeleri gerektiği öğretebilirler. Engelli bir birey olmak zaten zor ama insan böyle duyarsız yardımcı olmak istemeyen insanlarla karşılaştığı zaman yaşam motivasyonuna daha da kötü bir şekilde etki ediyor.

## Katılımcı 5.

Yaşım 37.

1. Tatil amaçlı evet katıldım, ülke içi işte Bodrum olsun Kuşadası olsun ve başka yerlere gitmişliğim oldu.
2. Yani ben engelli bir bireyim çeşitli hususlar var say say bitmez ama şahsen beni en çok kaygılandıran beni en çok kaygılandıran insanların bakış açısı. Yani ben de insanım ve işitme olsun yada başka engel türü olsun biz insanız ve dışlanmamalıyız. Ortopedik engelli arkadaşım da var. İnsanlar garip sezgiyle bakıyorlar bize. Ama böyle olmamalı ben de insanım ve böyleyim işte. En azından nazık davranışı hakediyoruz. Bir yardım istediğinde yada yardıma muhtaç olduğunda yapabildikleri kadar destek olabilirler. İnsanların bakış açısı değişmeli ve daha sivil toplum olmalıyız bence.
3. Tatil dışında ne olabilir tabii ki de akraba arkadaş ziyareti olabilir.
4. Seyahat etmek önemlidir diyemem ama fırsatım olursa da kaçırmam yani insana yeni bir şeyler katıyor yeni yerler görmek.
5. Bunu 2 şekilde değerlendirebiliriz. 37 yaşındayım ve birkaç yıl öncesine kadar işitme cihazlarım yoktu. Birkaç yıl diyorum çünkü ondan öncesini hatırlamak istemiyorum çünkü çünkü zor zamanlardı, siz anladınız ne demek istediğimi. O zamanları göz önünde bulundurursak ve tabii neredeyse 15-20 hayır neredeyse 10-15 sene öncesinde işitme cihazlarım yoktu ve 10-15 sene öncesinde de işitme engellilerin rahat bir şekilde bir yere gitmesi de çok zordu çünkü günlük yaşamda bile zorlanıyorduk. Toplu taşıma ve saire araçlarda falan daha engellilerin sıradan insan gibi yaşaması için imkânlar oluşturulmamıştı. Bu sebepten dolayı her açıdan yaşatımızda zorluklar çekiyorduk ve illaki aile desteyi önemliydi. Ne yaparsak yapalım yardıma ihtiyaç duyuyorduk. Ve düşünün duymuyorsunuz insanlar çevrenizde konuşuyor bir şeylere gülüyor ve siz anlamıyorsunuz bayağı insanı etkiliyordu ve her husus beni kaygılandırıyordu. Diğer açıdan baktığımızda işitme cihazlarım olduktan sonra pek çok sorunlar karşılaştım. Tek sorun cihazlara alışmaktı. Şu an herşey normal ve sıradan insanlar ne yapıyorsa ben de onları yapabiliyorum.



7. İşitme cihazlarım olduğu için ben pek sorunla karşılaşmıyorum ama bu tabii tüm işitme engelliler için böyle değil. Gerekse işitme engelliler gerekse de tüm engellilerin engelsiz ve sorunsuz şekilde sıradan bir insan gibi günlük hayatını yaşaması ve gerekse de seyahatlere katılması için birçok altyapı sorunlarının çözülmesi gerekmektedir.

8. Ya insanız eğer normal bir şekilde düşünebiliyorsan her türlü sorunun üstesinden gelebilirsin. Motivasyonumu artıracak şey ise az önce söylediğim gibi daha sivil toplum olmamız.

Son sorulara genel yanıt. İşletme çalışanları özellikle de turizm işletmeleri çalışanları sıradan insanlara yani misafirlerine karşı nail duyarlıysa engel türüne bağlı olmayarak engelli bireylere de aynı muamelede bulunabilirler ve yapmalılar da bence. Çünkü çok uzatmak istemiyorum ama sadece turistik işletmeleri değil farklı müesseselerde de ilginç olaylar yaşanıyor maalesef.

## **Ortopedik Engelli Bireyler**

### **Katılımcı 1.**

Yaşım 55

1. Tatil amaçlı bir seyahate katıldım. Bodrum'a gitmiştim, Samos adasına gittik Yunanistana. Bir AB projemiz vardı projeye gittik, hem seyahat hem iş amacıyla gittik. Engelli derneği olarak üyelerimizle gittik geldik. Gemiyle deniz yoluyla gittik. Bodrum'a otobüsle gittik. Malatya'ya gitmiştim. Uçakla gittim oraya. Engellilerin genelde bazı büyük sıkıntıları var. Hareketleri kısıtlı olduğundan ortopedik engellilerin genelde yani tekerlekli sandalyeli olanların genellikle bunların en büyük sıkıntıları lavabodur. Çıkamazlar inemezler.

2. İşte bu dediğim anlattığım şeyler yani en büyük sıkıntı erişim. Erişim beni kaygılandırıyor. Lavabosu var mı yok mu, oraya rahat inip çıkabilecek miyim, altyapısı düzgün mü, merdivenleri var mı yok mu, rampası var mı engellilere uygun? Bunlar kaygılandırır. Başka kaygılandıracak bir şey yok yani.

3. İş. İş olarak çıkarsın.

4. Pek de önemli değil aslında şöyle iş gereği olursa, önemli olursa evet ama normalde önemli değil yani. Seyahati seversin de tabii ki ama imkânlar yani maddi durum iyi olursa seversin. Tüm gün dünyayı gezmek isteriz.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Yani zaten deminki sorunun cevabı tekrar olacak. Değişen bir şey yok.

7. Seyahat sırasında en büyük sorunlardan biri lavabolardır. Demin söyledim Malatya'ya gitmiştim. Hiçbir şey yeyip içmiyordum, arkadaşlarım bana dedi ki abi bize küstün mü? Yeminli misin dediler. Bir şey yemiyorsun içmiyorsun. Bilmiyor adam ne bilsin yeyip içersem sıkıntı şıksın diye. Yani 12 saat bir şey yemeden içmeden öyle gittim.

8. Seyahat sırasında örneğin uçağa binerken uçaklar engellilere daha uygun olması lazım, zor biniyorsun, otobüslerde aynısı. Örneğin, şehirler arası bir otobüse binerken çok sıkıntılı. Tamam belki şehirleriçinde şu anda öyle bir düzenleme geldi ama şehirler arası sıkıntılı. Şehirler içi rahat normal binip gidebiliyorsun. Rampası var, o da yine sıkıntılı oluyor ama yine de binebiliyorsun yani.

Diğer sorulara cevap verilmemiştir.

## **Katılımcı 2.**

Yaşım 49

1. Tatil amaçlı bir seyahate katılmadım. Yani şöyle söyleyeyim, tedavi amaçlı 1990 yıllarında Rusya'ya gitmiştim. O zamanlarda durumum daha kötüydü, kendimi düzeltemiyordum bile. Tatil amaçlı Ukrayna'ya gitmiştim. Onu unuttum. Gittim ama uçakla gittim. Uçakla bir yerlere gittiğimiz zaman sorun olmuyor. Neden sorun olmuyor, 90 döneminde oraya tedavi amaçlı gittik, refakatçi koşuluyla gittik. Rahmetli baba yanımızdaydı. Ondan sonra Ukrayna'ya gittik. Ukrayna'ya da uçağa biniyordum, uçakta da işte engellilerin kullanabileceği kolidordan geçiş olabileceği tekerlekli sandalyeydi, 2 tane de yanında görevli veriyorlar, ondan sonra ordan oraya yerleştiriyorlar koltuğuna kadar götürüyorlar bırakıyorlar. Yani biraz daha uzun süreç ama. Yani neden uzun süreç

orda bir dilin yok. Tercümanla ancak bir şeyler yapılabiliyor. Orda 10 gün kadar kaldık. 10 günlüğüne falan Ukrayna`da.

2. Yani ekonomik anlamda sorun olmadan devam etmiş olsaydık bizi kaygılandıran sorunlar temel gözebatan mimari sorunlar. Yani mimari sorunlar işte kaldırım çıkamama, standartlara uygun olmamasından dolayı kaldırımlara yaranamama, çıkamama edememe, asansörler çok ciddi arıza sıkıntı problem, onlar öyle, başka nolabilir, evet oteller, pansiyonlar, yani bütçe sorunun olmamış olsa evet şey de bulabilirsin, kendine uygun da işletmeler bulabilirsin, giriş kısmından büyük asansörlerle çıkabilirsin. Ama maalesef ki büyük bir sıkıntıdır engelli rahat bir şekilde şey yapamaz, yani bağımsız bir şekilde hareket edemez. Ekonomik zorluğu olan insanlar çoğu, o anlamda zor yani.

3. İstanbul'a gidip geliyordum. Arkadaşım var orda benim. Tatil dışında işte arkadaş ziyareti, aile ziyareti diyelim. Tatil dışında arkadaş aile ziyaretleri çoğunlukla. Bunları da uçakla yapıyorum, yani uçak olmak zorunda. Şimdi şöyle bir durum da var, uçakların arasında da büyük fark var. Türk Hava Yolları'nı kullanırsam Türk Hava Yolları çok kaliteli bir uçak, geniş, rahat, rahat edebiliyorsun. Ama şey işte ekonomik bir bütçe kısıtlılığı olduğu için başka hava yollarını kullanıyorum, ama sen demin sordun bütçesel bir sıkıntı olmasa Türk Hava Yolları'nı tercih ederdim mesela. Rahat bir şekilde problem olmadan gidip gelirim mesela, ama Pegasus hem çok dar koridoru, hem koltuklar sıkıntılı. Şimdi benim aynı zamanda nöropatik rahatsızlığım var, ben yerimde duramıyorum, ağrılarım olur gerilirim falan kasılırım, orda böyle şeysin yani basık bir durumdasın. Hareket edemiyorsun o saatler arası. Bunlar hep sorun yani. Pegasus'ta otobüsteymişsin gibi bir havası var.

4. Bu soruya cevap verilmemiştir.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Ben bu tekerlekli sandalyeye geçmeden önce benim tekerlekli sandalye manueledi. O zamanlarda zorluk çekiyordum. Bundan başka engellinin bi sıkıştığında lavabo bulabilme şansı çok zor, mesela seyahatta. Çok ciddi bir problem. Yani bir yanda şey yapamıyorsun, yani sen rahat bir şekilde kullanabilirken istediğin her koşullu şartlarda, ben onu yapamıyorum mesela. Ben giremiyorum lavaboya, yani çok affedersin altına kaçırcaz ya tutmak zorundasın ya da tutamıyorsan kaçırcaz tamamen, yani böyle bir durum söz

konusu. E uzun saatse bi de yani otobüs yolculuğu falan da artı bir problem, çok daha artı bir problem. Yemicen içmicen, etmicen ve saire.

7. Bu soruya cevap verilmemiştir.

8. Bu soruya cevap verilmemiştir.

Son sorulara genel cevap. Ya şimdi öyle bi durum var ki şimdi biz bugüne kadar hani bütçeyi gözardı etmeden davranamadık ya, yani rahat yaşamımız olmadı, bütçe sorunumuz olmadan hareket etmedik. Sorunlar yaşadım bazı seyahatlerimde. Uçağın arıza yapmasından dolayı personeller ayarlamaları yapmışlardı ve çok rahat etmiştim, çünkü onların otelleri bana çok uygundu ve çok rahat etmiştim. Engelli lavabosunu falan vardı yani hiç sıkıntı yaşamadık, öyle, personeller çok yardımcı olmuştu. O anlamda iyiydi. Genel olarak ciddi sıkıntılar rampalar, lavabolar. Sen düşün asansör çalışmadığında inemiyosun ya da çıkamıyosun ve mecbur 3-5 kişiden yardım istiyorsun. Bizde en kötü nokta sürekli birilerin bağımlı olmamız. Bu sadece ekonomik anlamda değil. Şöyle bir sorun daha var. çok ciddi bir problem. Örneğin ben İstanbul Engelliler Derneği'ne gidiyordum. Biri beni tuttu yolda. Benim arabam da o zaman manueledi. Abi dedi bu tarafa mı gidiyorsun? Dedim evet o tarafa doğru gidiyorum. Merhaba gideriz o zaman, tuttu beni. Bi dakika abi dedi tuttu götürüyor. Tabii işte benim gitmem gereken yere 15-20 metre falan var. Sonra abi ben burden döncem gitceğin yere artık burdan devam edersin dedi. Yani bilmiyor tabii gitceğim yere 15-20 metre kaldığını. Orda kendi aldı kendi bıraktı ve bıraktığında şunu dedi, benim ölmüşlerime dua eder misin dedi. Şimdi burda başka bir şey çıkıyor ortaya. Sosyal bir acı çıkıyor ortaya. Düşünsene. Sen orda destekçi olmak durumundayken, destekçisin, ama kafanda şey var, dua ettiriyorsun. Yani burda başka bir sosyal acı çıkıyor ortaya. Durum maalesef böyle, üzücü şeyler bunlar. Ne diyebiliriz. Bunların bi şekilde hallolması lazım, yavaş yavaş bir şeyler değişti, değişmedi diyemeyiz. Olmadı şöyle oldu böyle oldu diyemeyiz. Şimdi sıkıntılı durumları en azından dile getirebilme durumları oldu. Daha önce kimsenin umrunda değildi rampada sıkıntı mı olmuş ve saire, herkes kendi bildiğini yaptı. Şimdi en azından Belediyeyi ya da işini halledebilecek birilerini rahat bir şekilde arayabiliyorsun. Bunlar da oldu yani.

### Katılımcı 3.

Yaşım 25

1. Tatil amaçlı bir seyahate katılmadım maalesef. Durumumdan dolayı ailemin maddi durumu sebebiyle maalesef öyle bir şansım olmadı.
  2. Yani bu yaşımdayım ve tatil amaçlı seyahate katılmadım, bütçesel bir sıkıntı olmasa muhtemelen hiçbir başka problem olmazdı yani maddi durum varsa ve tatil için dinlenmek için gidiyorsam sevincimden başka sorunları görmezdim bile.
  3. Bu soruya cevap verilmemiştir.
  4. Seyahatin ne olduğunu bilmiyorum desem doğru olur açıkçası ama tabii başka bir yere gideceksem başka yörelerin insanlarını onların geleneklerini göreceksen kim sevmez ki tatili. Özellikle de yutrdışına gitmek çok isterim. Türkiyede görmediğim yerler çok tabii ama ne de olsa kendi ülken yine de ve bütçesel sıkıntı olmasa ne zaman istersen gitmen kolay. Ama yurt dışına gidecekse bütçesel sıkıntılardan başka farklı problemler de ortaya çıkabilir. Yurt dışı dedim özellikle Fransaya gitmek çok isterim neredeyse en büyük hayalim bile diyebilirim.
  5. Yine de tekrar etmek isterim bütçesel sıkıntım olmasa diğer karşılaşılabileceğim herhangi sorun gözüme gözükmeydi.
  6. Yani tatili bırak ortopedik engelliyim yürüyemiyorum günlük yaşamda bile çok zorlanıyorum yani bazı rahatca gidebileceğim yerler var tabii alıştım artık sürekli gitmekten ama tatil yapcaksam kendi başıma yapamam diye düşünüyorum.
  7. Bu soruya cevap verilmemiştir.
  8. Ya en çok karşılaştığım sorun insanların garip davranması gördüklerinde bile sanki hiç olması mümkün olmayan olmaması gereken bir şey gibi gören insanlar var ama ben de bu ülkenin vatandaşıyım ve benim de haklarım var. Tabii iyi güzel kalpli insanlar da var. Çok yardımcı oluyorlar. İnsanların garip bakışları bile insanı hayattan soğutuyor bazen. Ama artık alıştım diyeyim. Kendi halimi kabullendim ve hayat motivasyonumun gelişmesinde artmasında YouTubeda izlediğim videolar çok yardımcı oluyor.
- Diğer sorulara cevap verilmemiştir.

## Katılımcı 4.

Yaş 32.

1. Evet katıldım ve hâlâ da katılmaktayım. Üyesi olduğum dernek sayesinde uzak yerler olmasa da Foça'ya, Çeşme'ye gidiyoruz, bazen belediyenin yardımıyla gidiyoruz, bu bile yeterli yani bizim için. Uzak yer olması önemli değil. Bu bile bize iyi geliyor.

2. Bütçesel sıkıntı olmasaydı gittiğim yerlere rahat ulaşmam için en önemlisi rahatsız eden konu mimari sorunlardır. Yapılan işler var ama tam yeterli değil maalesef ve bunun sürekli yenilenmesi geliştirilmesi gerekli. Bunun dışında insanlar tarafından dışlanma, sosyalleşmeme, sosyalleşmenin engellenmesi insanın kendini rahat hissetmemesi büyük sorunlar.

3. Tabii bu da maddi duruma bağlı bir konu. Tatil dışında tedavi olabilir, başka şehirlerde internet üzerinden tanıştığım arkadaş olduğum sürekli iletişimde olduğum insanlar var onları görmek amacıyla olabilir. Bayağı arkadaşım var, aynı durumda olduğumuz için sürekli birbirimizle paylaşacağımız şeyler oluyor. Yani ortak konularımız çok ve o yüzden iyi anlaşıyoruz. Hatta bir arkadaşım geçen sene gelmişti İzmir.

4. Seyahat etmek kim için önemli değil ki. Özellikle ortopedik engellilerin istedikleri yere kolay ulaşabilmeme sorunu var. Ama bazen seyahat tüm bu sorunları insana unutturuyor. O yüzden benim için önemli severim yani bana çok iyi gelir.

5. Aslında engelli birey olmak insanın rahat hareket etmesine istediği yere birine muhtaç olmadan gitmesine ulaşmasına engel olmamalı, yani sorunların özellikle de mimari sorunlar olmazsa beni kaygılandırarak bir şey olmaz yani. Engelli olmam benim sıradan insan gibi yaşamama şey yapmaz yani engel olamaz. Bu çok basit aslında sadece sorunların çözülmesi ve gereken yapılması gereken şeylerin yapılması gerek.

Son sorulara genel cevap. Söylediğiniz işletmelerden sadece yiyecek içecek işletmeleri hakkında bir şeyler söyleyebilirim. Çünkü sadece onları kullanma fırsatım oluyor kullanıyorum. En önemlisi yani bizim yaramız tabii ki de lavabolar. Biz sizin kullandığınız lavaboyu kullanabilmiyoruz bildiğin gibi. Özel tasarımı olması lazım ama maalesef her yiyecek içecek işletmesinde böyle değil hatta onu bırak bi restoranta

gidiyorsun engelli için lavaboyu bırak lavaboyu ikinci katta yaptırmışlar. Yani engelli lavabosunu bırak aileden birinin yardımıyla işini yaprsın diye düşünüyorsunuz bi bakıyorsunuz lavabo ikinci katta. Kullanamıyorsunuz ya da kullanırsanız da 4-5 kişinin yardım etmesi gerekiyor. Bu da zor yani. İnsan utanıyor 4-5 kişiyi esir etmesine.

## **Katılımcı 5.**

Yaş 23

1. Katılmadım, daha kısmet olmadı. Ama çok isterim
2. Söylediğim gibi daha önce seyahat etmedim. O yüzden hangi sorunlarla karşılaşabileceğimi bilmiyorum, ama muhtemelen normal yaşadığım hayatta yaşadığım sorunlarla aynı olurdu. Ortopedik engelliler için mimari sorunlar kaldırımlar olsun çalışmayan asansörler olsun bu gibi sorunlar büyük sıkıntı.
3. Tatil dışında ne olabilir akrabaları ziyaret olabilir mesela.

## **Görme Engelli Bireyler**

### **Katılımcı 1.**

Yaşım 51

1. Tatil amaçlı bir seyahate katıldım, evet.
2. Mola yerlerinde veyahut ta kullandığımız araçlarda engelliler için gerekli düzenlemelerin olmayışı en çok kaygılandırırdı beni ki o şu an da var zaten. Birçok yerde yapılmaya çalışılan verilmeye çalışılan hizmetlerde bile aksaklık var. Örneğin, kaldırımlarda yürürken bizim için kullanılan sarı çizgilerde zaman zaman bölünmeler oluyor. Mesela, telekommun bir çalışması var ya da su işlerinin bir çalışması var. Geliyorlar çalışma yaptıkları yerlerde olan sarı çizgileri söküyorlar tabii zorunlu olarak, sonrasında orayı doldurup kapattıklarında sarı çizgileri koymuyorlar. Ordaki boşluk bize

yol takibinde kaygılara neden oluyor. İster istemez yolumuzu şaşdırmaya neden oluyor. Çünkü bizim yürüyüşümüz genelde böyle trensel bir gidiştir, o yolu bastonla takip etmek zorundasın. Özellikle görme engelli için, ortopedik engellilerde o problemler yok. Onun haricinde en çok kaygılandıran insanların eğitim seviyesinin düşük oluşu. Mesela, karşında insan seni gördüğü hâlde “Yardım Edebilir Miyim? Merhaba” gibi yaklaşmaktan ziyade ya uzaktan durup bakıyor, taki sen gidip bir yere çarpıncaya kadar, bir aksilikle karşılaşınca kadar öyle izliyor acaba ne yapacak, nolucak diye, gelip böyle habersizce zaman zaman insanın koluna omuzuna yapışanlar oluyor sessizce. Amacı yardım etmek aslında ama bilinçsizce bir yaklaşımlar oluyor. Bu durumlar kaygılandırıyor bizleri. Onun haricinde başka bir problemimiz olmuyor. Yani önemli olan diyalog kurabilmek, insanlar arasında diyalog olunca biz de görmeye başlıyoruz o zaman işte.

3. Bu soruya cevap verilmemiştir.

4. Evet önemlidir. Şimdi seyahat etmek genellikle belli mesafedeki uzun yollar yolculuklar ve araçlarla olduğunda seyahat deniliyor. Bu şu açıdan önemli. Özellikle engellilerin bunun haricinde de görme engelli grubunun bizim camia açısından bu durum çok önemli. Zira görme engelliler için dünya biraz daha dar, yani gerek gezme açısından gerek insanlarla diyalog kurabilme açısından. Ben sizinle göz göze bakışamıyorum ama bir ortopedik engelli sizinle uzaktan yakından gayet kolay bir şekilde ilişki kurabiliyor, diyalog kurabiliyor. Bu nedenle göz çok önemli. Seyahatin önemine gelince, dünyanın dar oluşundan kastettiğim bu durum gereği, seyahat ettiğim zaman değişik toplumlar içine giriyoruz, değişik insanlarla o vesileyle karşılaşmış oluyoruz ve psikolojik olarak bu bizi ister istemez rahatlama içerisine sokuyor. Yani belli bir noktada kalmak, her zaman aynı yerde aynı kişilerle dar alanlarda çok kısa mesafelerde yürümek gezmektense, başka yerlere gitmek bizi gerçekten rahatlatıyor. Etrafımızı göremiyoruz ama duyduğumuz sesler, solduğumuz oksijen ne bileyim gidip katılmış olduğumuz ortamın psikolojik havası bir sosyalleşme adına ister istemez farklı bir psikoloji yaratıyor. O da olumlu anlamda sonuçlar doğurmaya neden oluyor.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Şimdi engelli bir birey bir yere giderken engellinin kendisine ne kadar etki ettiğini çift yönlü değerlendirmek lazım bence. Bence olumsuz tarafına bakalım o zaman. Şimdi



olumsuz tarafında görme engelli diğer engelli gruplarına göre gerçekten göz zaman zaman yeri geliyor ki hayatın %100`ünü elimizden alıyor. Ama kafa beyin el ayak ve diğer duyu organlarının çalışması sadece görmeme görme duyusunun olmayışını düşünecek olursak hayat devam ettiği sürece mücadele etmek zorundasınız. Bilincinizi becerilerinizi, yeteneğinizi kullanarak birçok zor durumun üstesinden gelebiliyoruz. Örneğin, bizim gruptan okuyan öğretmen olan arkadaşlarımız var, avukat olan arkadaşlarımız var, normal işçi olarak çalışan arkadaşlarımız var, işte dışarda işporta yapmakta olan arkadaşlarımız var. Yani aslında hayatın her alanında var. Ama engel durumu gerek iş bulabilme açısından resmi durumlarda devlet makamlarında verilen kontenjanların çok azlığına neden oluyor. Çünkü engelli personel çalıştırılmak istenmiyor aslında. Bir de şöyle bir olumsuz tarafı var. Mesleğiniz ne olursa olsun tahsiliniz ne olursa olsun toplumun engelliye bakış açısı maalesef genel olarak eğitim seviyesinin düşük olduğundan dolayı ülkemizde bakış açısı engelliye hele hele görme engelliye çok güzel değil, yani bizi üzecek derecede maalesef. Evet böyle bir durum var. Diğer taraftan da olumlu yönden baktığımız zaman da eğer karşınıza çıkan resmi ya da gayriresmi kurumlarda kuruluşlarda insanlarla karşılaşp diyalog kurabiliyorsanız engelli oluşunuzdan dolayı birtakım avantajlar da elde edebiliyorsunuz. Örneğin, işte bir hastanede diyelim ki bir dış polikliniği ayrılıyor, burası engellilere aittir deniliyor, örneğin işte bankada engelli veznesi olarak vezne ayrılıyor çok kalabalığa girdiğiniz zaman yalnız bile olsanız engelli veznesinden dolayı o kalabalığı beklemek zorunda kalmıyorsunuz ve o memur engelli insanlarla sürekli karşılaştığı için orda görev yapan insanlar size, sizin anlayacağınız şekilde davranıp işinizi kolaylaştırabiliyor ve bu da hayatınızın daha normal olmasına neden oluyor.

Son sorulara genel cevap. Şimdi seyahat esnasında engellilerin isteyebileceği kolaylıkları ulaşım açısından gerek şehirlerarası, gerek şehiriçi toplu taşıma ulaşım araçları için düşündüğünüz zaman bizim için ben kendi camiamla ilgili görme engelli grup ile ilgili özellikle sesin, konuşmanın konuşarak diyalog kurmanın ya da sesli, seslendirilmiş birtakım cihazların yardımıyla yön bulmak, yer bulmak konusunda birtakım tekniklerin, teknolojinin geliştirilmesini isteriz. Örneğin, şu an İzmir metrosunda asansörlerde konulmuş olan sinyaller bip sinyalleri var yaklaşık 5-10 metre veya daha farklı uzaklıklardan yakın mesafelerden orada asansörün olduğunu o sinyal sesinden dolayı

biliyorsunuz ve yönünüzü ona göre ayarlayıp kimseye sormadan o asansörü bulabiliyorsunuz, kullanabiliyorsunuz. Otobüslerde de aynı ses sisteminin uygulanmasını isteriz mesela. Şehirlerarası otobüslerde bu seslendirme sisteminin olması örneğin, 3 araç yanyana duruyor siz 2 aracın önündesiniz otogarda, o araç işte firmanın adını söyleyebilir, “burası Esadaş”, “burası işte diyelim ki Akdeniz Seyahat” gibi bu seslendirme işlemleri bizim işimize çok yarar. Başka ne diyebiliriz, bunu aslında belli noktalarda belli merkezlerdeki alışveriş merkezleri içinde kullanılabilir. Örneğin, molalarda lavaboların olduğu bölüm seslendirilebilir. Yani siz yanyanadır lavaboyla lokantanın girişi lavabolar için konulabilecek sabit Türkiye genelinde kullanılacak sabit bir ses orasının size lavabo yönü olduğunu gösterir. Bu Ankara’da da aynıdır, Erzurum’da da aynıdır, dolayısıyla lokantadan gelen sinyalse bir alışveriş noktası olduğunu gösterir, zaten tahmin ediyorsunuz oranın ne olduğunu. Ona göre yönünüzü bulabilirsiniz, ama bir önceki soruda da söylediğim gibi asıl önemli olan insanların kurabileceğiniz diyaloglardır. Bu konuda da özellikle radyo televizyon gazete ve daha da önemlisi okulların bu konuda ön plana alınıp gerekirse ayrı bir ders olarak eğitim verilmesi bu konuda çok önemlidir. Radyo televizyon gazete aracılığıyla haftanın belli günlerinde insanların görebileceği duyabileceği saatlerde insanların bu konuyla ilgili bilgilendirilmesi bence çok önemli olur. Bunu devletimiz hükümetimiz yapabilir aslında. Okullarda ise daha küçük yaşlardan itibaren çocuklara engelliler hakkında bilgi verilmesi işte onlara yaklaşım konusunda onlarla nasıl diyalog kurulur özellikle görme engelli insanlara nasıl yaklaşılır. Çünkü göz çok önemli. Göz teması olmadam kurulabilecek diyaloglar biraz da farklı oluyor. Mesela siz benim yanımdan geçerken ben size farkedemem ama siz ta uzaktan beni görüp merhaba diyebilirsiniz, kendinizi bana hissettirebilirsiniz. Ama bu bilinci almış olmanız lazım.

## **Katılımcı 2.**

Yaşım 40

1. Evet, katıldım. Tatil yaparım. En son Kuşadası’nda tatildegdim.

2. Büyük oteller her zaman kaygılandırıan şeyler. Çünkü içerisi çok karmaşık geliyor. İkincisi de özellikle sayfiye yerlerdeki ulaşım sıkıntısı. Yani mesela çevre yoluna benzer bir yerden toplu taşıma geçmeyebiliyor. Daha seyrek geçebiliyor. Ya da dolmuş geçebiliyor ama o dolmuşu ben göremiyorum mesela. Dolayısıyla el kaldıramıyorum, böyle şeyler var yani gideceğim yerlerin şehir merkezinden uzak olmamasına genellikle dikkat ederim.

3. Yani gezmek, ya da hobi amaçlı olabilir. Ben satranç oynuyorum, satranç için seyahat edebiliyorum, iş için seyahat ederim, yani yeterli şey olsun yani gezmek için bir neden olsun.

4. Ya tabii ki ben iki ay İzmir’de kaldığım zaman üçüncü ay için böyle gidecek yer arıyorum kendime mazeret bulmaya çalışıyorum. İşte iki ayda bir İstanbul, Ankara şehir dışına gitmek için mazeret bulmanın yolunu arıyorum. İşte oturduğum yerden halledebileceğim şey olsa bile gidiyorum yerinde görüyorum. Yani böyle bir şey var yani.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Çok şeyi düşünmek zorunda kalabiliyorsunuz. Yani bu işte kalacağınız yeri anlamadan işte nasıl ulaşacağınıza kadar işte havalimanından mı otogardan mı bunların hepsini düşünmeniz gerekebiliyor. Biraz daha öngörü kısmını ön plana çıkartıp planlama biraz fazla olması gerekebiliyor.

7. Ya artık ben şey ben şunu düşünüyorum ben yola çıkıyorsam mutlaka bir sorunla karşılaşacağım diyorum karşılaştığımda da çözerim diyorum. Bir de seyahat etmenin olmazsa olmaz koşulu bence o. Tabii engellilik meselesinde biraz bilinmezlik artıyor. Yani şu anda websitesi bulamıyorsunuz mesela. Yani engelliye neresi uygundur nedir websitesi bulamıyorsunuz veya kim nerde ne problemle karşılaşmış bilmiyorsun. Birçok kişi şunu bilmez İzmir otogarı ortopedik erişimine uygun bir yer değildir. Görme engelliler için de uygun değildir. Ama bu ülkenin üçüncü büyük kenti burası. Düşünün Anadoludan gelen biri bunu düşünmez hani kendi şehrindeki yeri beğenmez ama burası büyükşehir der bir de otogarı der hani görünen yüzü. Ben artık şunu diyorum ben yola çıkıyorsam mutlaka bir problem var yani bir yerde karşılaşacağım onu da orada çözerim. Günlük yaşam. Ya bir kere şöyle bu olaylara bakışımız böyle. Ben şeyi düşünüyorum. Engellilik meselesinin olaylarının çözümünün ha deyince olacağını düşünmüyorum yani

bitmeyecek bir kere. Niye bitmeyecek çünkü yapısal çevre kurgulanırken hep 18-50 yaş atletik vücuda göre planlanıyor. Bunun dışında kalan herkes sonradan dahil oluyor. Yani bebek arabalı insan da sonradan dahil oluyor engelli de sonradan dahil oluyor. Yani önce şehirde bir ulaşım hatı kuruluyor ondan sonra evet bura engelliye uygun olmalı evet bura işte insanların daha medenice yaşayacağı bir şey olmalı deniliyor, özellikle az gelişmiş toplumlarda durum böyle. Şimdi bizim karşılaştığımız sorunlar şu anda aslında şey sağlam vücut için kurgulanmış hizmetlerin daha ötekilere uyarlanması süreci. Onda da şöyle bir şeyle karşılaşıyoruz. Bundan 20 yıl önce biz akıllı durak diye akıllı sistem diye bir şey bilmiyorduk. O zaman ne diyorduk belediye otobüslerinin engelliye uygun hâle getirilmesi diyorduk. Ama bugün diyoruz ki aplikasyonunu da uygun hâle getir. Yani burada bu değişim oluyor. Onun için bu sorunların ben biteceğini düşünmüyorum çünkü ihtiyaçlar değişiyor ihtiyaçlar değişirken daha farklı engelli bireyler de topluma katılıyor. Benim açımdan da bu böyle. Ben şimdi yani metroyu kullanıyorum. Mahallemde otobüse biniyorum. Benim şu anda kullandığım günlük güzergahda herhangi bir sorun yaşıyor musun hayır yaşamıyorum. Ama güzergahımı değiştirdiğim anda yaşamaya başlıyorum. Toplu taşıma araçları Türkiye’de çeşitlilik gösteriyor, mesela benim için en büyük handikaplardan biri odur. Başka ülkelere gidiyorsun. Belediyenin taşımacılık yaptığı araç vardır bu kadardır. Bizde dolmuş var yani taksi var. İşte İzmirde dolmuş taksi var, Ankaraya gidiyorsunuz halk otobüsü var. Yani bir sürü araç var. Bunun hangi birine uyum sağlamaya kendinizi çalışacaksınız. Yani onun için şey benim açımdan değerlendirdiğimizde sorunlar bitmeyecek bitmez de. Ama kent yaşamı içerisinde her geçen gün bir tık daha iyileşiyor. Bazen de şunu düşünmüyor değilim onu söyleyim. Yani geri gitmiyor muyuz. Geri mi gidiyoruz acaba düşündüğüm oluyor. Çünkü bir sistem değişiyor. O sistem değiştiği anda bütün herşey allak bullak oluyor. Yani şöyle düşünün evinize bütün elektrikli doğalgazlı bir sistemi döşemişsiniz ama doğalgaz üç gün olmadığı anda işte kışınsa ısıtmanız onun ötesinde işte yemeğiniz herşeyiniz kilitleniyor. Yani bizde de böyle herşey düzenli evet. Ben sistemi değiştiriyorum dediği anda işte o zaman geri gidiyoruz biz çünkü hiç birşey kullanamaz hâle geliyorsunuz. Burda temelde karşılaştığımız sorun da bu oluyor. Tüm bunlar yavaş yavaş Türkiye’de oluşuyor. Oluşurken de bu sorunlar yani işte otobüse girmeniz dert olabiliyor şöförle iletişim

kurmak problem olabiliyor. İşte metroda uyarlamaları daha henüz tam yapmamış olabiliyorlar. Şimdi biz toplumsal yaşamın içerisinde olduğumuz için bunlar yaşamın olağanı gibi duruyor aslında olağan değil. Yani şöyle söyleyim yani bunların iyileşmesi için çaba sarf ediyoruz, ama işte yani ben örneğin şeyde oturuyorum Evka 3 metroda oturuyorum. Çok basit şeyi söyleyeyim. Evka 3 metrosu son durak olduğu için bir tren sağ tarafa geliyor bir tren sol tarafa geliyor. Şimdi orda bir tabela var. Sağda geldiği zaman sağ gösteriyor solda geldiği zaman solu gösteriyor. Ama ben bunu göremiyorum. Ben her seferinde güvenliğe soruyorum. Şimdi güvenliğe soruyorum, güvenlik bana diyor ki sağda. Şimdi sen bana sağda dediğin zaman senin sağından mı benim sağımdan mı. Ya da orda insiyatif kullanıyor o tren kalkacak diyor sen buraya git. İyi de mesela senin şimdi senle ilgili örnek verelim. Aynı pozisyonda ben olayım. Vapurun kalkmasına iki dakika var. Güvenlikçi diyor ki o kalkıyor diyor sen bir sonrakine git. E bir sonraki 20 dakika sonra. E benim randevum varsa.

Personellerden beklentiler. Ya bu en hassas olduğumuz yer aslında burası. Çünkü şey yani bir yerin erişim meselesi varsa onu çözmek sıkıntı da insan kaynağının olduğu yerdeki sorunları çözmek kolay. Ama personellerin genelde şöyle bir algısı var. Son dönemde değişiyor yavaş yavaş, ama yani senin burda ne işin var. Bunu bazı otellerde görmüyorsun, ama Adanaya gittiğiniz zaman mesela “İzmirden buraya niye geldin”, “Ne işin var”, sana söylemeseler bile orda o vurgulamada hissediyorsun onu. Kör halinle “Ne işin var senin burda” ya da uçakta giderken hostesin “Sen niye gidiyorsun Adana’ya” gibi bir şeyi olabiliyor. Hatta yanındaki birilerine “siz” derken sana dönüp “sen” diyor. Böyle ayrılımlar oluyor.

### **Katılımcı 3.**

Yaşım 32.

1. Tatil amaçlı evet. Ya gittik bi denize gittim evet.

2. Sorun erişebilirlik yönünden sorun çok. İnsanların bakış şeyi farklılık var yani mesela yani görme engelli duygusal yönden engelliye duygusal yönden bakıyorlar. Acıma aman işte yazık gibi falan böyle yani. Yani bağımsız bırakmıyor yani öyle diyeyim. Durum bu.

3. Tatil dışında eş, dost, akraba.

4. Benim için önemli değil ya o kadar şey.

Günlük yaşamla ilgili sorunlar. Erişebilirlik yani kaldırım, yol, karşıdan karşıya geçmek. İnsanlarla insanlara derdini anlatmak yani insanlarla muhattap oldun mu mesela bi markete gittin mi ordaki insanlar nasıl davranılacağını bilemiyorsun.

Diğer sorulara cevap verilmemiştir.

## **Katılımcı 4.**

Yaşım 28.

1. Katıldım. İzmit'e gittim, Bursa'ya gittim, İstanbul'a gittim, Konya'ya gittim. Küçükken Van'a gitmişim. Onun haricinde birkaç yere daha gittim.

2. Yani bütçe sorunu zaten başlı başına bir sorun. Çünkü ihtiyaçlarınız temel ihtiyaçlarımızı karşılıyor genelde. Tatil sürekli yapabileceğimiz bişey değil, onun haricinde yani ciddi bir şekilde erişilebilirlik sorunu benim için. Tabii görme engelli bir vatandaşım, kaldırımların olmaması, güzel düzeltilmemesi, diyelim bir yere erişimin zor olması, insanlardan yardım alamama ve insanların yabani bir şekilde bakması, gittiğin bir şehirde adaptasyon sorunu benim için bir sıkıntı yaratabiliyor mesela. Mesela otellerin engelli bireylere bakış açısı büyük sıkıntı yaratabilir.

3. Bu soruya cevap verilmemiştir.

4. Yaparım yani ara ara yaparım.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Dediğim gibi benim için kendime olan bi özgüvenim var, ancak insani, beşeri olarak önyargı olduğu zaman çok sıkıntı moral bozukluğu demoralize olma durumu oluyor, ama dünyada birçok yer var bir yer olmaz da bir nokta olmaz da 100 noktanın 99u olur. Önyargı yani genel olarak.

7. Bu soruya cevap verilmemiştir.

8. Otobüs, uçak. Uçaklarda erişilebilirliğin olması, otobüsler için terminalin erişilebilir olması, konakladığımız yerde insanların önyargılı olmaması, yardımsever olması, engelli bireyle nasıl iletişim kurabileceğine vakıf olması olabilir. Seyahat ettiğim yerlerde şehirlerde tur rehberlerin engelliler konusunda bilgilendirilmesi, bizimle nasıl iletişim kuracağını bilmesi ve saire.

Diğer sorulara cevap verilmemiştir.

## **Katılımcı 5.**

Yaşım 29

1. Tatil amaçlı katıldım evet. En son geçen sene arkadaş grubumuzla İstanbul'a gitmiştik.  
2. Tabii bütçesel sıkıntı isminden de belli olduğu gibi büyük sorun. Bütçesel bir sıkıntı olmasaydı tabii ki de erişilebilirlik ve insanların bakış açısı en büyük sorunum. Bir yere rahat ulaşabilmem için, görme engelli birey olduğum için bana uygun altyapının olması şart. Tabii bunu bazı yerlerde görüyoruz ve işimizi çok kolaylaştırıyor, ama yine de sorunlar bitmeyecek kadar çok. İnsanlarla da durum şöyle tabii, iyi insanlar da var, ama ne yazık ki kötü kalpliler daha çok. Önyargılı olabiliyorlar, yardıma muhtaç olduğun hâlde yardım etmiyorlar.

3. Tatil dışında bi işim olursa başka şehirde onun için gidebilirim, ya da başka şehirde akrabalar varsa onları görmeye gidebilirim, bunlar olabilir yani.

4. Seyahat etmek benim için çok ta önemli değil ama severim. Etrafımızı göremiyoruz ama yine de farklı bir muhit, çevre, insanlar insana iyi geliyor.

5. Bu soruya cevap verilmemiştir.

6. Engel durumumla ilgili büyük sıkıntı, mesela demin söyledim, İstanbul'a gittiğimizde bayağı düşündük plan yaptık, kiminle gideceğiz, nereye gideceğiz yanımızda kim olacak, bize kim eşlik edecek. Şehir içi tabi yaşadığımız şehir olduğu için bazı rotalara alıştık artık, ama başka şehirde çeşitli sorunlarımız olacağını biliyorduk o yüzden bayağı hazırlandık yani.

7. Bu soruya cevap verilmemiştir.

8. Tabii böyle bir şey mümkün değil, bu sadece komple, tüm ülkede altyapı sorunları çözülürse olabilir, şimdi arkadaşlarımız var, irtibattayız onlarla her gün konuşuyoruz, neredeyse başka şehirlerimizde de maalesef büyük sorunlar var altyapıyla ilgili, ama seyahata çıkıyorsam yanımda bir engelsiz birinin olması motivasyonumu çok artırır, çünkü güvenilebileceğim biri var ve sorunsuz şekilde nereye istersem gidebileceğimi biliyorum.

Diğer sorulara cevap verilmemiştir.





**Ek 3: Etik Kurul İzni**



T.C.

DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ

HUKUK MÜŞAVİRLİĞİ

Sayı : E-87347630-659-345602

26.08.2022

Konu : Etik Kurul İzni-Mehti NASİBOV

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

İlgi : 15.08.2022 tarihli 335468 sayılı yazınız.

İlgide kayıtlı yazınıza istinaden Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırma ve yayın Etik Kurulunun 16.08.2022 tarihli toplantısında 14 sayılı karar ile; Enstitünüz Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Mehdi NASİBOV'un, "Engelli Bireylerin Seyahat Beklentilerini Belirleyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma" başlıklı çalışmasının etik açıdan uygun olduğuna karar verilmiş olup, alınan karar Makamımızca onaylanmıştır.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Prof. Dr. Nükhet HOTAR

Rektör