



T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

YÜKSEK
LİSANS
TEZİ

**ENGELLİ BİREYLERİN YİYECEK İÇECEK
İŞLETMELERİNDE YAŞADIKLARI SORUNLAR**

Tuğba KESKİN

GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI BİLİM DALI

TEMMUZ 2019



ENGELLİ BİREYLERİN YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE YAŞADIKLARI SORUNLAR

Tuğba KESKİN

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ANABİLİM DALI

GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI BİLİM DALI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEMMUZ 2019

Tuğba KESKİN tarafından hazırlanan “Engelli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yaşadıkları Sorunlar”adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / ~~OY ÇOKLUĞU~~ ile Gazi ÜniversitesiGastronomi Ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.


Danışman: Doç. Dr. Semra AKAR ŞAHİNGÖZ

Gastronomi Ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~

Başkan: Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU

Gastronomi Ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Üye: Doç. Dr. Hande ŞAHİN

Sosyal Hizmet Anabilim Dalı, Kırıkkale Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/~~onaylamıyorum~~



Tez Savunma Tarihi: 26/07/2019

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.


Prof. Dr. Figen ZALF

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.



Tuğba KESKİN

26. 07. 2019

ENGELLİ BİREYLERİN YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE YAŞADIKLARI SORUNLAR

(Yüksek Lisans Tezi)

Tuğba KESKİN

GAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEMMUZ 2019

ÖZET

Ülkemizde son yıllarda engelli bireylerin erişilebilirliklerini artırmaya yönelik yasalar oluşturulmakta ve standartlar belirlenmektedir. Bu standartların engelli kişilerin işletme tercihlerini ne oranda etkilediğinin belirlenmesi bu araştırmanın ana amacını oluşturmaktadır. Araştırmaya Ankara’da ikamet eden ve engelli derneklerine üye olan fiziksel ve görme engelliler dâhil edilmiştir. Elde edilen bulgular, engelli bireylerin işletme tercihlerinde Türk Standartları (TS) ve Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) standartlarının önemli olduğunu göstermiştir. Engelli bireylerin Ankara’da bulunan yiyecek içecek işletmelerini engelli bireylerin rahat hareket etmeleri için yeterli bulmadıkları da araştırmadan elde edilen sonuçlardandır. İşletmelerin oluşturulan standartlara uygun düzenlemeler yapması engelli bireylerin dışarıda yiyecek tüketme sıklıklarını artıracak unutulmamalıdır.

Bilim Kodu : 116905

Anahtar Kelimeler : Engelli Birey, Yiyecek İçecek İşletmeleri, Erişilebilirlik

Sayfa Adedi : 95

Tez Danışmanı : Doç. Dr. Semra AKAR ŞAHİNGÖZ

THE PROBLEMS DISABLED INDIVIDUALS EXPERIENCE IN FOOD AND BEVERAGE
ENTERPRISES
(M.Sc. Thesis)

Tuğba KESKİN

GAZİ UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES
JULY 2019

ABSTRACT

In recent years, laws are being created and standards are being set in our country to increase the accessibility of individuals with disabilities. Determining the extent to which these standards affect the enterprise preferences of people with disabilities constitutes the main purpose of this research. The physical and visually handicapped, who reside in Ankara and are members of the disability associations, are included in the research. The obtained findings revealed that Turkish Standards (TS) and Americans with Disabilities Act (ADA) standards are important in the enterprise preferences of individuals with disabilities. One of the results of the research was that disabled people did not find the food and beverage enterprises in Ankara sufficient for disabled individuals to act comfortably. It should be noted that making regulations in accordance with the standards established by enterprises will increase the frequency of people with disabilities to consume food outdoors.

Bilim Kodu : 116905
Anahtar Kelimeler : Disabled Individual, Food and Beverage Enterprises, Accessibility
Sayfa Adedi : 95
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Semra AKAR ŞAHİNGÖZ

TEŞEKKÜR

Üniversite eğitimim süresince ve tez çalışmam sırasında yanımda olan, tüm akademik bilgi ve birikimlerinden yararlandığım, benim için danışman hocadan daha çok şey ifade eden sayın Doç. Dr. Semra AKAR ŞAHİNGÖZ'e,

Üniversite hayatım boyunca tüm bilgi ve tecrübelerini paylaşmaktan çekinmeyen kıymetli ve saygıdeğer hocam Prof. Dr. İrfan YAZICIOĞLU'na

Araştırmaya katılmayı kabul eden engelli bireylere ve araştırmanın verilerinin toplanabilmesi için yardımını esirgemeyen engelli sivil toplum kuruluşlarına,

Hayatımın her aşamasında yanımda olan aileme ve desteklerini her zaman hissettiğim arkadaşlarıma sonsuz teşekkür ediyorum.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	x
RESİMLERİN LİSTESİ	xi
KISALTMALAR	xii
1. GİRİŞ	1
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1. Engellilik	5
2.2. Engellilik Kavramı ve Sınıflandırılması	7
2.3. Engellilik Çeşitleri	8
2.4. Dünyada Engelli İstatistikleri	9
2.5. Türkiye’de Engelli İstatistikleri	10
2.6. Engelli Model Yaklaşımları	11
2.6.1. Medikal Model	11
2.6.2. Toplumsal Model	12
2.6.3. İnsan Hakları Modeli	13
2.7. Engelliğe Yönelik Yasal Çerçeve	14
2.7.1. Amerika Birleşik Devletleri - Engelli Amerikalılar Yasası	16
2.7.2. Kuzey İrlanda, Engelli Ayrımcılık Yasası (DDA)	18
2.7.3. İngiltere, Eşitlik Yasası 2010	18
2.8. Türkiye’de Engelli Hakları	18

2.9. Erişilebilirlik	21
2.10. Engelli Bireyler İçin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler	23
2.10.1. Otopark alanları	25
2.10.2. Bina Girişleri	26
2.10.3. Merdivenler	28
2.10.4. Tuvaletler	30
2.10.5. Asansörler	34
2.10.6. Bahçe Yolları	35
2.10.7. Yer Kaplaması	35
2.10.8. Masalar	36
2.10.9. Masalar Arası Geçiş Alanları ve Koridorlar	38
2.10.10. Self - Servis Tezgâhları	38
2.10.11. Menüler	39
2.10.12. Personel Yardımı	39
2.11. İlgili Araştırmalar	40
3. YÖNTEM	45
3.1. Evren ve Örneklem Seçimi	45
3.2. Veri Toplama Aracı ve Veri Toplama Yöntemi	46
3.3. Verilerin Analizi	48
4. BULGULAR	49
5. TARTIŞMA	65
6. SONUÇ VE ÖNERİLER	71
KAYNAKLAR	77

EKLER	85
EK-1. Etik Komisyon Onayı	86
EK-2. Ortopedik Engelliler İçin Anket Formu	89
EK-3. Görme Engelliler İçin Anket Formu	92
ÖZGEÇMİŞ	95



ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 3.1. Araştırmada kullanılan ölçekler ve güvenirlik katsayıları	47
Çizelge 3.2. Araştırmada kullanılan ölçekler ve faktör analizi	47
Çizelge 4.1. Fiziksel Engellilerin Demografik Özellikleri (n=120).....	49
Çizelge 4.2. Görme engellilerin demografik özellikleri (n=80).....	50
Çizelge 4.3. Engelli bireylerin işletmelere gitme sıklıkları ortalamaları (n=200).....	51
Çizelge 4.4. Engel durumlarına göre işletme tercihleri frekans ve yüzde dağılımları (n=200).....	52
Çizelge 4.5. Gelir durumuna göre tercih edilen işletmelere ilişkin frekans dağılımları (n=200).....	53
Çizelge 4.6. Gelir durumuna göre dışarda yiyecek tüketme ortalamaları (n=200).....	54
Çizelge 4.7. Diğer müşterilerin engelli bireylere yönelik davranışları	54
Çizelge 4.8. Fiziksel engellilerin otopark alanlarına ilişkin görüşleri (n=120)	55
Çizelge 4.9. Engelli Bireylerin İşletme Girişlerine İlişkin Görüşlerinin Dağılımı (n=200) .	56
Çizelge 4.10. Engellilerin masalar arası geçiş ve koridorlara ait görüşlerinin dağılımı (n=200).....	57
Çizelge 4.11. Engellilerin merdivenlere ait görüşlerinin dağılımı (n=200)	58
Çizelge 4.12. Fiziksel engellilerin işletmelerdeki tuvaletler ile ilgili görüşlerinin dağılımı (n=120)	59
Çizelge 4.13. Dışarıda yiyecek tüketme durumu	60
Çizelge 4.14. Engelli bireylere yönelik düzenleme bulunan işletmelerin dağılımı.....	61
Çizelge 4.15. Engellilerin refakatçi yardımı ile ilgili görüşleri.....	61
Çizelge 4.16. Engellilere yönelik düzenlemeler ile ilgili görüşleri	62
Çizelge 4.17. Çalışanların davranışlarına ilişkin engelli bireylerin görüşleri	63
Çizelge 4.18. Engellilerin yiyecek içecek işletmelerinde çalışma isteklerine yönelik görüşleri.....	63

RESİMLERİN LİSTESİ

Resim	Sayfa
Resim 2.1. Park alanının boyutları (ADA, 2010)	26
Resim 2.2. Bina girişleri (ADA, 2010)	26
Resim 2.3. Binalara Giriş Ölçüleri (Kayıhan, Tekindal, Irmak Ve Akyürek, 2013: 41).....	28
Resim 2.4. Merdivende uyarıcı yüzey (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 45)	29
Resim 2.5. Merdivende dinlenme amaçlı sahanlık (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 44)	29
Resim 2.6. Uygun olmayan merdiven eşikleri (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 44)	30
Resim 2.7. Tuvalet genişliği ve tutunma barları (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 49)	31
Resim 2.8. Engelli tuvalet ölçüleri (http://www.izmimod.org.tr , 2019).....	32
Resim 2.10. Lavabo altı net açıklık (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 48).....	33
Resim 2.11. Asansörde bulunması gereken net açıklık (www.izmimod.org.tr , 2019) ...	34
Resim 2.12. Asansör boyutları (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 46)	35
Resim 2.13. Masa ve sandalye yerleşimi (Şahin, 2012)	36
Resim 2.14. Masa ve sandalye yerleşimi (Şahin, 2012)	37
Resim 2.15. Uygun masa boyutları (Şahin, 2012)	37
Resim 2.16. İki tekerlekli sandalye için gerekli boşluk (ADA, 2010).....	38
Resim 2.17. Uygun self servis tezgâhı (ADA, 2010).....	39
Resim 2.18. Personel yardımı (ADA, 2010)	40

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış bazı kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
ADA	Engelli Amerikalılar Yasası
DDA	Engelli Ayrımcılık Yasası
DİE	Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü
ÖZİDA	Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı
TSE	Türk Standartları Enstitüsü
TÜİK	Türkiye İstatistik Kurumu
WHO	Dünya Sağlık Örgütü

1. GİRİŞ

Engelliler, kadınlar, yaşlılar, çocuklar, ırksal ve etnik azınlıklar gibi toplumca zaman zaman göz ardı edilmiş gruplar son yıllarda yoğun olarak araştırmalara konu olmaktadır (Rios, Magasi, Novak, ve Harniss, 2016). İnsanlar çeşitli sebeplerle sonradan veya doğarken engelli olabilmektedirler. Dünya Sağlık Örgütü'nün [WHO], (1980) yapmış olduğu çalışmalara göre dünyada 1 milyar engellinin yaşadığı bilinmektedir. Engellilik kavramını WHO "kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyetlerde bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı durumu olan kişilerdir" şeklinde tanımlamaktadır.

Dünyadaki sayıları azımsanmayacak kadar fazla olan engelli bireyler yiyecek içecek işletmeleri de dahil olmak üzere erişilmez yapılar nedeniyle istihdam, rehabilitasyon ve bakım, turizm, eğitim-öğretim gibi birçok alanda çeşitli dışlanmalarla karşılaşmaktadırlar (WHO, 2011). Çeşitli sosyal aktivitelere katılmak, dışarıda kaliteli vakit geçirmek ve istedikleri kurum ve kuruluşlara engelsiz bir erişim sağlamak her bireyin olduğu gibi engeli bulunan insanların da en doğal hakkıdır. Engelli kişilerin tüm hizmetlere tam erişimlerinin sağlanması, son yıllarda önem kazanan konular arasında yer almaktadır (Şahin, 2012). Devletler engelli vatandaşlarını ayrımcılık ve dışlanmalardan korumak amacıyla bir dizi önlem almakta ve onları pozitif ayrımcılık kapsamında değerlendirmektedir (Kesgin, 2014). Engelli bireylerin toplumun her alanına engelsiz erişiminin sağlanması amacıyla dünyanın birçok ülkesinde binalar, sokaklar ve yaşam alanları için bazı standartlar oluşturulmaktadır. Bu standartların eksiksiz şekilde uygulamaya konulması engelli bireylerin topluma tam olarak uyumunu sağlayacaktır.

Problem Durumu

Engelli bireyler toplumun her kesimi gibi bazı hak ve özgürlüklere sahiptir. Yiyecek içecek işletmelerine giderek kaliteli zaman geçirmek de bu haklardan biridir. Bu işletmelere gitmek, fiziksel engeli olan veya olmayan tüm insanlar için gerekli bir aktivitedir. Engelli

bireylerin de diğer insanlar gibi aynı istek ve ihtiyaçlara sahip olmalarına karşın, koşullar tüm insanlar için aynı değildir.

Engelli bireyler engeli olmayan kişilerle kıyaslandıklarında boş zaman aktivitelerinde daha çok sorun ile karşılaşmaktadır. Bu durumun başlıca sebepleri; ekonomik problemler, engelli bireylerin fiziksel olarak hareketlerinin sınırlı olması, kendilerine uygun olarak düzenlenmiş işletmeleri bulamamaları ve gidecekleri yer veya bölgelere ulaşımında yaşanan teknolojik yetersizlikler karşılaşılan güçlüklerdir (Özaltaş-Serçek ve Serçek, 2014).

Engelli bireyler uygun standartlara göre tasarlanmayan yiyecek içecek işletmelerine gittiklerinde yanlarında refakatçi olmadan ve başkalarından yardım almadan hareket edememektedir. Bu durum engelli bireylerin işletmeleri tekrar ziyaret etme alışkanlıklarını olumsuz şekilde etkilemektedir. Planlanan bu çalışmada engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerinde yaşamış oldukları sorunların belirlenmesi problem durumunu oluşturmaktadır.

Araştırmanın amacı

Bu çalışmanın temel amacı, engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerine gitme durumlarına etki eden fiziki faktörlerin belirlenmesidir. Ayrıca belirlenen problemlerin engelli bireylerin işletme tercihleri üzerindeki etkilerinin saptanmasıdır.

Çalışmanın amacı doğrultusunda oluşturulan hipotezler şunlardır;

H₁: Engelli bireylerin gelir miktarına göre tercih edilen işletmeler farklılık göstermektedir.

H₂: Engelli bireylerin gelirine göre dışarıda yiyecek tüketim sıklıkları değişiklik göstermektedir.

H₃: Engelli bireyler uygun düzenlemeler olmaması nedeniyle dışarıda yiyecek tüketmemektedir.

H₄: Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerine engellilerin erişimi zordur ve işletmeler rahat hareket imkânı sunmamaktadır.

Araştırmanın önemi

Engelli bireyler dünyanın en büyük azınlığı olarak kabul edilmektedir. Engelli bireylerin sayılarının fazla olması ve tüm faaliyetlere refakatçileri ile birlikte katılmaları turizm endüstrisi içinde özel bir pazar anlamına gelmektedir (Zengin ve Eryılmaz, 2013).

Bu bilgilerden hareketle çalışmanın sonucunda elde edilen bulgular yiyecek içecek işletmelerinde engelli bireylerin karşılaştıkları fiziksel sorunların belirlenmesi ve bu sorunlara çözüm önerileri getirilmesini sağlayacaktır.

Çalışmada engelli bireylerin yiyecek içecek işletmesi tercihlerinde etkili olan faktörleri belirlenmiştir. Literatür tarandığında ulusal olarak engelli bireyler ile yapılmış bazı çalışmalara (Albayrak, 2014; Özgen ve Kırlar, 2014; Özgür-Göde ve Önçel, 2016; Akar-Şahingöz ve Keskin, 2018; Şahin, 2012; Türkmendağ, 2015) rastlansa da taranan literatürde bu konuda yapılmış kapsamlı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu nedenle bu çalışmadan elde edilen bulgular literatürdeki boşluğu dolduracaktır.

Engelli bireylerin işletmelerden memnun ayrılmaları işletmelerin engelli bireyler için yapmış oldukları düzenlemelere bağlıdır. Bu düzenlemelerin varlığı engelli bireylerin yanlarında refakatçi bulunmadan hareket etmelerine olanak sağlayarak, yiyecek içecek işletmelerini ziyaret sıklıklarını artırmalarını ve işletmeden memnun kalmalarını sağlayacaktır. Ayrıca çalışma engelli bireyler ile doğrudan görüşülerek yapıldığı için engelli bireylerin yaşadıkları problemleri doğrudan aktarmaktadır.

Varsayımlar

Araştırmada ele alınan örneklemin evreni temsil edeceği varsayılmaktadır.

Araştırmada ölçme aracı olarak kullanılan anket formu ile elde edilen bulgular, restoranların fiziki şartlarından dolayı engelli bireylerin bu işletmelere gittiklerinde yaşadıkları sorunları ve yiyecek içecek işletme tercihlerine olan etkisi ile ilgili görüşlerini yansıtmaktadır.

Araştırmaya katılan bireylerin ölçme araçlarındaki soruları, samimi ve gerçekçi olarak cevaplandırıdıkları kabul edilmektedir.

Kontrol altına alınamayan durumların ve değişkenlerin çalışmaya katılan bireyleri aynı oranda etkileyeceği varsayılmaktadır.

Hazırlanan anket formunun konuya ilişkin bilgi edinme açısından yeterli olduğu varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

Maliyet ve ulaşılabilirlik sebeplerinden dolayı çalışmanın uygulama alanı, Ankara ilindeki engelli derneklerine kayıtlı engelli bireyler olarak sınırlandırılmıştır.

Ankara ili sınırları içerisinde yaşayan görme ve ortopedik engelli bireyler araştırmanın sınırlılıklarını oluşturmaktadır. Engelli bireylere erişim zor olduğundan bu kişilere bağlı bulundukları dernek, federasyon ve spor kulüpleri aracılığıyla ulaşılmaya çalışılması da araştırmanın sınırlılığıdır.

Araştırma anket formlarının engelli bireyler tarafından doldurulması ile edinilen bilgiler ile sınırlıdır.

Araştırma sonucunda ortaya çıkan bulgular Ankara ilindeki engelli bireylerin görüşleri ile sınırlıdır.

Araştırma ekonomik nedenlerden dolayı tüm evrene değil belli bir örneklem çerçevesinde uygulanmıştır. Araştırma araştırmacının ulaşım ve maddi imkânları ile sınırlıdır. Herhangi bir fon desteği bulunmamaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Engellilik

Her bir engellilik durumunun oluşum nedenleri ve kişiye yarattığı kısıtlılıklar farklıdır. Bu kısıtlar onların tüm yaşantısını etkilemekte, sosyal hayatlarında, iş yaşamında, toplumla bütünleşmelerinde problem yaşamalarına neden olmaktadır. Engelli bireylere yönelik yapılan çeşitli araştırmaların bulguları, engelli bireylerin farklı problemler yaşadıklarını ortaya koymuştur (Artar, 2003; Atak, 2008; Blichfeldt ve Nicolaisen, 2011; Dias de Faria, Ferreira da Silvave Brantes Ferreira, 2012; Özgür-Göde ve Önçel, 2016; Grady ve Ohlin, 2009; Doğru, Kaygalak, Çavdarlı ve Bahçeci, 2014; Kim, Stonesifer ve Han, 2012; McClain ve diğerleri, 1993; Şahin, 2012). Bu problemler hem kamusal alanda hem de özel yaşantılarında olabilmektedir. Ancak bu problemlerden en önemlileri toplumdan dışlanma, ayrımcılık ve önyargılardır (Arıkan, 2002). “Ekonomik, sosyal ve siyasi yapı bozuklukları, toplumların bilgi eksikliği, yetersizliği, yanlış yaklaşımları, olumsuz tutumları, ayrımcılık ve fiziksel çevre koşulların yetersizliği” engellilerin çoğunlukla karşılaştığı problemlerdir (Kaya,2015: 70). Pınar, Saygun, Açıkgöz, Atçeken ve Demirtaş (2016) engelli bireylerin karşılaştığı zorlukları, “yetersiz politika ve standartlar, olumsuz davranışlar, hizmetlerin sağlanmasında eksiklikler, hizmetlerin sunumu ile ilgili sorunlar, yetersiz mali destek, erişim sorunları, danışma ve katılım eksikliği, veri ve kanıt eksikliği” olarak sıralamışlardır.

Engelli insanların varlığı neredeyse insanlık tarihi kadar eskidir. Engelli bireylerin sahip oldukları haklar, tarih boyunca birçok zorlu engeli aşarak bugünkü seviyesine ulaşmıştır. Antik-Yunan döneminde, bebeklerin doğumundan sonra, bir heyete gönderildiği; bebeğin fiziksel veya zihinsel olarak bir özü varsa öldürüldüğü bilinmektedir. Ortaçağda sihir, kötü ruh, günah kavramlarıyla yaftalanan, şeytan ve cadı olarak nitelendirilen, toplumdan tamamen dışlanarak yaşamaya mahkûm edilen engelli bireyler Eski Roma’da dilenci ve köle olarak kullanılmak üzere yetiştirilmişlerdir. Engelliler 2.yy’da insanların evlerinde düzenledikleri kimi eğlence ve şölenlerin aranan kişileri olmuş, özellikle dev ya da cüceler, kol ve bacak gibi uzuvlarında eksiklik olanlar misafirleri eğlendirmek için kullanılmışlardır. Cüceler ve kör erkekler, kadınlarla ve hayvanlarla dövüştürülerek Eski Romalıların

eğlencesi haline gelmişlerdir. Eski Romalılar sakat ve zayıf doğan çocukları Tiber nehrinde boğarak öldürmüşler, ekonomik faydalarının olabileceğini düşündüklerinde ise engellilerin yaşamasına izin vermişlerdir (Doğan, 2008; Kara, 2016; Özgökçeler ve Alper, 2010; Çitil ve Üçüncü, 2018). Çok tanrılı dinlerin hüküm sürdüğü dönemlerde engelli çocukların, ailelerine Tanrı tarafından bir ceza olarak gönderildiğine inanılmıştır. Bu sebeple engelli kişiye yardım edilmesi, Tanrı'yı kızdırmak anlamına geleceği için, engellilere yardım edilmemiş; engelliler sürgün edilmiş, yalnızlığa ve ölüme terk edilmiştir (Öztürk, 2011: 17; Kaya, 2015: 71).

Antikçağın ünlü filozofları bile, tüm bilge duruşlarına rağmen, engelli insanların toplum dışına itilmelerine göz yummuş, hatta bu davranışlara gereken altyapıyı hazırlamışlardır. Sokrates “en büyük kötülük değersiz bir çocuk sahibi olmaktır ” demiştir. Platon, Devlet isimli kitabında, iyi bir toplumun oluşturulması için yalnızca ruhsal ve fiziksel sağlığı yerinde bireylerin evlenmesi gerektiği, hekimin iyi olmayacak hastaları tedaviye devam etmemesi gerektiği gibi engellilere yönelik olumsuz tutumlara işaret eden görüşler belirtmiştir. Aristoteles Politika adlı eserinde, sakat çocukların yetiştirilmemesini istemiştir (Tufan, 2002).

Engelli bireylerle ilgili olumlu gelişmeler birkaç yüzyıllık bir geçmişe sahiptir. İnsanlık tarihi boyunca toplumdan izole edilen, hor görülen, kullanılan engelli insanlara toplumun bakışı, tarih boyunca toplumların bilimsel, teknolojik ve kültürel gelişmeleriyle birlikte olumlu yönde farklılaşmıştır. Engellilerin içinde yaşadığı toplumla, aynı şartlar altında yaşamaları, her toplum için önemli konulardan bir tanesi haline gelmiştir (Ünsal, Babacan ve Ateşoğlu, 2006). Engelli bireyler ile ilgili olumlu gelişmeler başta bakım, koruma ve eğitim gibi alanlarda ortaya çıkmıştır. Engelli bireylerin hukuki konumlarını güçlendirici yasal düzenlemeler ise 20. yüzyıldan itibaren gerçekleştirilmeye başlanmıştır (Çitil ve Üçüncü, 2018). Artık toplumların sosyo kültürel gelişmişlik düzeylerinin saptanmasında, engeli olan ve olmayan bütün bireylerine sağlık, eğitim, ulaşım, sosyal güvenlik, istihdam, adalet vb. hizmetleri yeterli düzeyde sağlamaları bir ölçüt olarak görülmektedir (Yürük ve Avcı, 2008; Burcu, 2015: 6).

Engelli bireyler farklı toplumsal tabakalarda yer almakla birlikte yaşamsal sorunları benzerlikler gösteren bir toplumsal grubu meydana getirmektedirler (Çitil ve Üçüncü, 2018). Bir toplumu oluşturan bireylerin tümünün aynı özelliklere sahip olması beklenemez. Ancak engellilik; ekonomik durum, sosyal statü fark etmeksizin her kesimini etkileyen bir toplumsal sorundur. Bu düzlemde bakıldığında engelli kişinin sorunu, sadece onları ve ailelerini değil, toplumun her kesimini etkileyen ve bütüncül bir anlayışla değerlendirilmesi gereken toplumsal sorunlardır (T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı [ÖZİDA], 2010a: 5).

2.2. Engellilik Kavramı ve Sınıflandırılması

Engellilik kavramı için birçok kaynakta farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Bu farklı tanımlamalar çoğu zaman birbirinin yerine kullanılmaktadır (Öztürk, 2011: 19). Engelli kavramı aslında herkesçe bilinen bir kavram olmasına rağmen bu kavramın içeriğini belirlemek güçtür. Çünkü ülkemizde engelli, sakat, özürlü sözcükleri anlamları farklı olmasına karşın birbirlerinin yerine kullanılabilmektedir (Dalbay, 2009: 35; Arıcı, 2010). Bu kavramlardan son dönemde hareket yetisi kısıtlanmış kişiyi ifade etmek için kullanılan “engelli” sözcüğü ön plana çıkmıştır (Karaaslan, 2014: 3). Ülkemizde engelli sözcüğü 25/04/2013 yılında 6462 sayılı kanunun çıkması ile kullanılmaya başlanmıştır.

Başbakanlık Devlet İstatistik Enstitüsü [DİE] ve ÖZİDA, (2004: 10) Türkiye Özürlüler Araştırmasında engelliliği, “doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yetilerini çeşitli derecelerde kaybetmiş, normal yaşamın gereklerine uyamayan kişiler” olarak tanımlamaktadır.

Özürlüler ve Bazı Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması hakkındaki 5378 Sayılı 2005 tarihli kanununda ise; “doğuştan veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama ve günlük gereksinimlerini karşılama güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabilitasyon, danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyaç duyan kişi” özürlü olarak tanımlamaktadır.

“Başka bir tanımlamaya göre ise; “bireyin bedensel aktivitelerini ve yetilerini fiziki olarak yerine getirememesi durumu, “bedensel engellilik” olarak adlandırılmaktadır. Bu türün körlük, sağır veya topallık gibi görünen veya astım, sara ve kalp krizi gibi görünmeyen çeşitleri mevcuttur. Bireyin doğum öncesi veya sonrasında herhangi bir nedenle meydana gelen ve çeşitli derecelerde zihinsel aktiviteleri yerine getirememesi haline de zihinsel engellilik denmektedir. Ortalama bir insanın sahip olduğu psikik özelliklerin bireyde normalden az veya çok belirginleşmesi durumu, “psikolojik engellilik” olarak adlandırılmaktadır. Bu üç engellilik durumuna ilaveten, “birden fazla engellilik” olarak ifade edilen diğer bir engellilik kavramı ise kişinin fiziki engelliliğine ilaveten aynı zamanda psikolojik, zihinsel gibi engellilik türlerinden iki veya daha fazlasına sahip olduğunda kullanılmaktadır” (Murat, 2009).

Türk Dil Kurumu (2005) sakat kavramını, vücudunda hasta veya eksik bir yanı olan kişi, özürlü olma durumunu ise kusurlu olma şeklinde tanımlamaktadır.

Dünya Turizm Örgütü 2005 yılında gerçekleştirdiği genel kurul toplantısında “engelli” kavramını tanımlamıştır. Bu tanımlamaya göre “ilişkisel yeteneğindeki problemlerden dolayı acı çeken, seyahatlerinde, konaklamalarında ve diğer turizm hizmetlerinde özel gereksinimler duyan özellikle fiziksel, zihinsel, duyuşsal engeli sahip olan yaşlı insanlar ve özel bakıma ihtiyaç duyan kişiler” engellidir (Baş, 2015: 9).

Engelli Amerikalılar Yasası (ADA, 2010) engellilik kavramını, bireylerin bir veya daha fazla ana yaşam aktivitesini önemli ölçüde sınırlandıran, bu tür bir bozukluğun kaydını tutan veya böyle bir bozukluğa sahip olduğu düşünülen fiziksel veya zihinsel bir bozukluk olarak tanımlamaktadır.

2.3. Engellilik Çeşitleri

ÖZİDA ve DİE tarafından yapılan, (2004: 10) Türkiye Özürlüler Araştırması’na göre engellilik engel durumlarına göre zihinsel engelliler, görme engelliler, fiziksel engelliler, işitme ve konuşma engelliler ile süregelen hastalıkları olanlar olmak üzere altı grupta incelenmektedir. Bu incelemeye göre:

“Zihinsel Engelli: Çeşitli derecelerde zihinsel yetersizliği olan kısıdır. Zeka geriliği olanlar, Down Sendromu, Fenilketonüri bu gruba girmektedir.

Görme Engelli: Tek veya iki gözünde tam veya kısmi görme kaybı veya bozukluğu olan kişidir. Görme kaybıyla birlikte göz protezi kullananlar, renk körlüğü, gece körlüğü olanlar bu gruba girmektedir.

Fiziksel Engelli: Kas ve iskelet sisteminde yetersizlik, eksiklik ve fonksiyon kaybı olan kişidir. El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısıklık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler bu gruba girmektedir.

İşitme Engelli: Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme cihazı kullananlar da bu gruba girmektedir.

Dil ve Konuşma Engelli: Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayan, gırtlığı alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girmektedir.

Sürekli Hastalık: Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır Örneğin; kan hastalıkları, kalp-damar hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları” bu gruba girmektedir (ÖZİDA ve DİE, 2004: 10).

2.4. Dünyada Engelli İstatistikleri

Dünyadaki engelli bireylerin sayısını ve engel türlerini belirlemeye yönelik yapılan çalışmalar genellikle gerçek verilerin çok altındadır. Uluslararası boyutta, Avrupa’da yaklaşık olarak 50 milyon dünyada 500 milyon insanın engelli olduğu bilinmektedir (Burcu, 2015: 1).

WHO 2011 yılında “Dünya Engellilik Raporu” nu yayınlamıştır. Bu rapor günlük işlerini yapmakta önemli zorluklar yaşayan kişileri belirlemek için yapılmıştır. Bu raporun verilerine göre çocuklar da dâhil olmak üzere dünyada herhangi bir tür engelliliği bulunan bir milyardan fazla (yaklaşık %15) insan olduğu tahmin edilmektedir. Bu sayı, WHO’nun 1970’lerde yaptığı çalışma sonucunda yaklaşık %10 olarak açıkladığı orana göre daha yüksek bir tahmindir. Birçok yerde artan sakatlık oranları, diyabet, kardiyovasküler hastalıklar, zihinsel bozukluklar, kanser, solunum hastalıkları ve yaralanmalardaki artışlar engelliliğin artmasındaki sebeplerdendir. Dünyadaki yaşlanma oranının artması ve

yaşlılıkta sakatlanma riskinin fazla olması da engelli insanların oranını artırmaktadır. Engellilik ile yaşamak durumunda olan 15 yaş ve üstündeki kişi sayısı Dünya Sağlık Araştırmasında (World Health Survey) 785 milyon (% 15.6) olarak tahmin edilirken, Küresel Hastalık Yüğü (Global Burden of Disease) çalışmasında bu sayı yaklaşık 975 milyon (% 19.2) olarak belirtilmektedir. Dünya Sağlık Araştırmasında 110 milyon kişinin (% 2.2) hareket yetisini kullanırken, bu kişilerin birçok zorlukla karşılaştıkları ifade edilmektedir. Küresel Hastalık Yüğü çalışmasında da “şiddetli engellilik” yaşayan kişi sayısı 190 milyon (%3.8) olarak açıklanmıştır (WHO, 2011).

Engelli bireylerin büyük çoğunluğunun toplumun yoksul kesiminden geldiği bilinen bir gerçektir. Engelli bireyler birçok zorlukla birlikte yoksullukla da mücadele etmektedirler. Bu durum dünyanın önde gelen gelişmiş ülkelerinde de farklı değildir. Ülkemiz için de bu durum değişmemektedir ve ülkede engelli kişilerin dörtte ikisinin açlık sınırında yaşadığı bilinmektedir (Öztürk, 2011: 26; Özgökçeler ve Bıçkı, 2010).

2.5. Türkiye’de Engelli İstatistikleri

Türkiye’deki engelli nüfusa ilişkin sistematik bilgi ilk kez 2000 yılında gerçekleştirilen Genel Nüfus Sayımı’ndan elde edilmiştir. Daha önce yapılmış olan nüfus sayımlarında engelli nüfusa yönelik kapsamlı bilgi bulunmamaktadır.

Türkiye’de engellilerin nüfus içindeki oranları ve nüfus yapıları, istihdamları, toplumdan dışlanmışlık durumları, beklentileri gibi durumları belirlemeye yönelik yapılan ilk ve en kapsamlı çalışma 2002 yılında ÖZİDA ve DİE tarafından yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması’dır. Araştırma sonuçları şu şekildedir:

“Bu çalışmaya göre engelli olan nüfusun toplam nüfus içindeki oranı % 12.29’dur. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı %2.58 iken süregen hastalığı olanların oranı ise % 9.70’dir. Engelli olma oranları yaş grubu bazında incelendiğinde her iki grupta da ileri yaşlarda artmaktadır. En yüksek engellilik oranı ortopedik engeli bulunanlarda gözlenirken en düşük oran işitme engellilerde gözlenmektedir. Engelli nüfusun okuryazarlık durumu incelendiğinde, altı ve daha yukarı yaştaki kişilerden okuma yazma bilmeyenlerin oranı ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde % 36.33 iken süregen hastalığı olanlarda % 24.81

olduğu görülmektedir. Toplam nüfus için bu oran %12.94'tür. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerde okuma yazma bilmeyenlerin oranı hem toplam nüfustan, hem de süregelen hastalığı olanlardan daha yüksektir. Toplam nüfus içerisinde her on kişiden yaklaşık bir kişi okuma yazma bilmemekte iken bu süregelen hastalığı olanlarda iki kişiye ve ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engeli olanlarda da dört kişiye çıkmaktadır” (DİE ve ÖZİDA, 2004: 5).

2.6. Engelli Model Yaklaşımları

Toplumu etkileyen önemli sosyal sorunlardan olan engellilik kavramına farklı dönemlerde çeşitli yaklaşımlar getirilmiştir (Arıkan, 2002). Uluslararası alanda engelli bireylerin sorunlarının tartışılması açısından 1950'li yıllar önem arz etmektedir. I. ve II. Dünya Savaşlarının yol açtığı yıkımlar nedeniyle var olan engelli insan nüfusuna milyonlarca engelli nüfus eklenmiştir. İnsanların savaşmak için cephelere gönderilmesi ile cephe gerisinde üretimin devamı için nitelikli insan gücü açığı oluşmaya başlamış, bu işgücü açığı engelli bireylerce giderilmeye çalışılmıştır. Bu durum ise engelli insanların önemini artıran bir gelişme olmuştur. Zaten var olan engelli nüfusun savaşlar nedeniyle daha da artmasıyla birlikte engelli hakları sorunu artık dünyanın sessiz kalamayacağı bir çoğunluk oluşturmuş, savaş karşıtı hareketlerin işbirliği ile oluşturulan kampanyalar engelli insanın sorununu tüm toplumların farkına varmasını sağlamıştır. Ayrıca savaşın taraflarının çoğunluğunun gelişmiş ülkeler olması da engelliliği 'daha görünür' hale getirmiş; artan engelli nüfusunun sağlık ve psikolojik yardıma ihtiyaç duyması, ülkeleri bu konularda bazı düzenlemeler yapmaya mecbur bırakmıştır (Gökbayrak, 2015; Özgökçeler ve Alper, 2010). Bu çalışmalar sonunda daha da görünür hale gelen engelli insanın sorunları bazı modeller ile açıklanmaya ve incelenmeye başlanmıştır. Bu modellerden medikal model, sosyal model ve günümüzde geçerliliğini koruyan insan hakları modelinin ön planda olduğu görülmektedir (Okur ve Erbil, 2010).

2.6.1. Medikal Model

Medikal model uluslararası boyutta artık geçerliliğini ve önemini kaybetmiştir. Engelliliği genel olarak “bireyin hareket olanaklarını sınırlayan durum” olarak açıklayan bu model, engelliliği yalnızca bir sağlık problemi olarak ele almakta, engelli bireyin sosyal, ekonomik ve psikolojik problemlerini göz ardı etmektedir (Çelik, 2016). Engelli bireyler tarih boyunca

ikinci sınıf, başkalarının yardımı olmaksızın kendi hayatını sürdüremeyen, korunmaya ve bakıma muhtaç kişiler olarak görülmüştür. Böyle bir bakış açısı sonucunda ise engelli bireyler temel hak ve özgürlüklerini kullanmaları bakımından engellenmiş ve bu durum “medikal model” gibi bir yaklaşımı ortaya çıkarmıştır (Özgökeler ve Alper, 2010).

Medikal modelin temelinde engelli bireyin “sınırlı ve kısıtlı” olduğu düşüncesi yatmaktadır. Medikal model, engelli bireyi işlev kayıplardan yola çıkarak “normal-anormal” ayrımı üzerinden değerlendirmektedir. Bu modelde, bireyin güçlü yanları yok sayılarak sadece “hastalık, eksiklik ve yetersizlik” durumlarına odaklanılmaktadır. Bu yüzden engelli kişinin kendisini değiştirmesi beklenmekte ve engelli bireylerin önündeki onları engelli kılan sebepler görmezden gelinmektedir (Ergüden, 2008).

Medikal modelin engellilik durumunu yalnızca hastalık üzerinden değerlendirmesi, engelli bireylerin kimi sorunlarına çözüm üretirken aynı zamanda ayrımcı ve damgalayıcı tutumlar içermesinden dolayı birçok problemi de beraberinde getirmektedir. Medikal model engelli bireyi normal olarak değerlendirmemekte onları toplum içinde anormal grubunun içine hapsedmektedir (Genç ve Çat, 2013). Engelli bireylerin toplumda “normal” olarak benimsenmiş kişiler tarafından “anormal” olarak görülmesi nedeniyle, diğerleri tarafından etiketleme, ötekileştirme dışlanma ve ayrımcılık gibi durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar.

2.6.2. Toplumsal Model

Medikal model engelliliği bireysel olarak tedavi edilmesi gereken bir hastalık olarak ele aldığı için, engellilere ilişkin kapsamlı bir sosyal hak arayışı bulunmamaktadır. Engellilik kavramına bakış açısından toplumsal model medikal modele göre çok farklı bir yaklaşımın ürünüdür. Medikal modele tepki olarak ortaya çıkan sosyal modelin temelini, bireyin fiziksel yetersizliği değil engelli bireylerin önündeki olumsuz toplumsal algılar ve olumsuz koşullar oluşturmaktadır (Okur ve Erbil, 2010). Bu modele göre engellilik durumu, bireylerin eksikliği-yetersizliğinden kaynaklanmamakta, toplum tarafından oluşturulan ve

kişinin topluma katılımını engelleyen tüm sosyal, kültürel, ekonomik ve çevresel engeller, kısıtlayıcı, damgalayıcı, ayrımcı tutumlardan ötürü ortaya çıkmaktadır (Arıkan, 2002).

Engelli bireyleri bağımsızlaştırmak isteyen ve eşitliğe vurgu yapan sosyal modele göre, engelli insanın temel problemlerinden biri, toplumsal engeller sebebiyle kişilerin toplumdan izole edilerek yaşamaya mahkûm edilmeleridir (Genç ve Çat, 2013).

Toplumsal modelde engelli bireyin yaşadığı sorunlarda işlev yitiminin etkisinin varlığı kabul edilmektedir. Fakat asıl sorun toplumun engelli bireylere sağlaması gereken hizmettedir. Bu model engelli bireyin problemlerinin toplumun üzerine düşen görev ve sorumluluklarını yerine getirmemesinden ve engellilerin temel ihtiyaçlarını dikkate almamasından kaynaklandığını öne sürmektedir. Toplumsal modelin temel prensiplerine göre hareket kısıtı olan birey, toplumun yarattığı engeller nedeniyle engelli bireye dönüşmektedir. Bu toplumsal engeller hem bireylerin hayatlarını zorlaştırmakta hem de bireylerin rahat hareket etmelerine mani olarak onları sınırlandırmaktadır (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2015: 17-19).

2.6.3. İnsan Hakları Modeli

Dünyada engellilik kavramının, insan hakları yaklaşımı temelinde ele alınması 1980'li yıllarda gerçekleşmeye başlamıştır (Okur ve Erbil, 2010). Toplumsal model, engelliliğe devrim sayılabilecek olumlu yenilikler getirmiştir. İnsan hakları modeli, toplumsal modelin attığı temel üzerine daha da fazlasını eklemiş, engelliliği fonksiyon kaybının ötesinde tutarak dış dünyanın, toplumun yarattığı olumsuz bir durum olarak açıklamıştır. Bu modele göre asıl problem ne sadece kişinin kendisinde ne de sadece olumsuz algılar ve fiziksel çevreden kaynaklanmaktadır. Engelli bireyin de her insan gibi eğitim alma, iş gücüne katılma, seyahat edebilme, sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı vardır. Engelli kişiler herkesle aynı hak ve özgürlüklere sahiptir düşüncesiyle hareket edilmiştir (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2015: 17-19). İnsan hakları, "kişinin sırf insan olduğu için, doğuştan sahip olduğu, devredilemez ve vazgeçilemez nitelikte haklardır. İnsanı insan yapan unsurlardır" (Kaygısız, 2017). İnsan hakları temelli yaklaşımda devlete düşen engelli bireylerin sorunlarının çözümü için adım atmak, engelli kişinin kendini

gerçekleştirebilmesi için ihtiyaç duyacağı düzenleme ve uygulamaları hazırlamak, düzenlemelerin hayata geçirilmesini ve engelli bireyin, toplumun diğer bireyleriyle hak kullanımı temelinde eşitliğini sağlamaktır (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2015: 17-19; Mutkilioğlu, 2010).

Bu modele göre engelli kişinin yetersizliği, toplumda oluşan fırsat eşitsizliği nedeniyle meydana gelmektedir. Toplumdaki diğer bireyler ile engelli bireylerin aynı haklara ve sorumluluklara sahip olduğu bir ortam meydana getirmek de toplumun bir görevidir. Bu durum yalnızca insan hakları ihlallerine müsaade etmeyen bir ortamın sağlanması ile mümkündür (Uşan, 2000). Dolayısıyla bu model engelli bireylerin sorunlarını ihtiyaç-yardım çizgisinden çıkararak onu insan hakları eksenine taşımıştır (Mutkilioğlu, 2010).

2.7. Engelliğe Yönelik Yasal Çerçeve

Toplumsal ve sosyoekonomik birçok düzenlemenin dışında bırakılmalarının yanında, sosyal hayata katılım sağlayan pek çok hak ve özgürlükten mahrum bırakılan engelli bireyler, en temel haklarını kazanmaya başladıkları döneme kadar sadece vicdani yükümlülükler nedeniyle üzerinde durulan bir konunun öznesi durumundaydılar. Engelli bireylerin hakları, uluslararası alanda son 150 yıldır üzerinde durulan, önemi ve kapsamı giderek artan bir insan hakkı alanı haline gelmiştir (Çelik, 2016).

Engellilerin toplumdan izole edilmiş bir hayat sürmelerinin engellenmesi, engellilerin toplum içinde, eşit koşullarda yaşamlarını sürdürmelerinin sağlanması ile mümkündür (Ünsal ve diğerleri, 2006). Tüm ülkelerde çeşitli zamanlarda engellilere yönelik yasal çerçeveler oluşturulmuştur. Oluşturulan bu yasal düzenlemelerin kesiştiği nokta ise tüm engelli insanların temel özgürlüklerden, insan haklarından tam ve eşit bir şekilde faydalanmasıdır (Bulgan, 2015). Özellikle kamuoyunda engelli bireylere yönelik olumlu yöndeki algı gelişmiş, engelli bireylerin haklarına yönelik toplumsal farkındalık artmıştır. Bu gelişmelere paralel olarak ülkeler, ulusal mevzuatlarında engelli bireylere yönelik değişiklikler ve iyileştirmeler yapmışlardır (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2015: 19). Dünya Turizm Örgütü, Avrupa Birliği, Birleşmiş Milletler gibi uluslararası

örgütler engellilerin her alanda eşit haklara sahip olmaları ve bu haklarını herhangi bir ayrımcılığa maruz kalmadan kullanabilmeleri için birçok yasal tedbir almaktadırlar (Uygun, 2010).

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nca 10 Aralık 1948'de kabul edilen İnsan Hakları Bildirgesi engelli bireyler ile ilgili önemli düzenlemelerin başlangıcı sayılmaktadır. Bildirgenin 2, 3, 16, 22, özellikle 25 ve 26. maddeleri engelli bireyler ile ilgili taraf devletlere bazı yükümlülükler getirmektedir (ÖZİDA, 1999: 171-172).

Aralık 1975 tarihinde Birleşmiş Milletler genel konseyi tarafından Engelli Kişilerin Hakları Bildirgesinin yayınlanması ile engelli bireylerin de diğer bireylerle aynı hak ve özgürlüklere sahip olduğu kabul edilmiş, doğrudan ayrımcılık yasaklanmıştır. Bu bildiri ile engelli kişilerin tedavi, bakım ve rehabilitasyon hizmetleri alma hakları düzenlenmiştir. Sahip oldukları haklarını kullanırken eşit muamelenin gerçekleşebilmesi için gerekli tedbirlerin alınması öngörülmüştür (ÖZİDA, 2010a: 14; Murat, 2009). Birleşmiş Milletler bu bildirge ile tüm engelli bireylerin, insan haklarından ve temel özgürlüklerden tam ve eşit şekilde yararlanmasının temin edilmesini ve bu hakların korunmasını hedeflemektedir (Pınar ve diğerleri, 2016).

Avrupa Komisyonu "Özürlü Bireyler İçin Engelsiz bir Avrupa'ya Doğru" başlıklı tebliği 12 Mayıs 2000 tarihinde yayımlamıştır. Tebliğ, engelli kişilerin sosyal ve ekonomik olanaklara erişmelerine engel teşkil eden sosyal, mimari ve tasarım engellerinin ortadan kaldırılmasını amaçlayan kapsayıcı bir strateji belirlemiştir. Bu tebliğ ile engelli bireylerin ulaşılabilirliği artırılmaya çalışılmıştır ve Avrupa düzeyinde bir ortaklık oluşturulmak istenmiştir (Yürik ve Avcı, 2008).

İngiltere ve Amerika Birleşik Devletleri gibi gelişmiş ülkelerde 1980'li yıllarda engelli hakları konusunda farkındalık artmaya başlamış ve belirgin bir etki gücü kazanmıştır. Aynı zamanda 1985'ler Birleşmiş Milletler içinde de, insan hakları açısından engellilik olgusunun ele alındığı bir dönem olmuştur. Süreç içerisinde "1981, Uluslararası Özürlüler Yılı olarak ilan edilmiş, aynı yıl Viyana'da "Özürlülerin Eğitimi, Özürlülüğü Önleme ve Sosyal Hayata Tam Katılım Konusunda Dünya Konferansı" gerçekleştirilmiştir. Daha sonra,

1982 yılında Özürlüler için Dünya Eylem Planı hazırlanmıştır” (ÖZİDA, 2010b: 17; Murat, 2009; Çelik, 2016). Engelli kavramının ve engelli haklarının önemine vurgu yapan eylem planının ana teması, tüm bireyler için fırsat eşitliği, engelli bireylerin sosyal ve ekonomik hayata tam katılımının sağlanmasıdır. Bu yüzden engelli bireylerin toplum ile iç içe yaşaması ve olağan hayat akışının içerisinde yer almalarının sağlanması gerekmektedir. Bu plan doğrultusunda; Birleşmiş Milletlere üye ülkelerde restoran, sinema, tiyatro, kütüphane, tatil köyleri, spor alanları, oteller, kumsallar gibi boş zaman faaliyetlerinin yapıldığı alanlarda ayrımcılık yapılmamalıdır (Ünsal ve diğerleri, 2006).

Bu düzenlemeler ile 1993’de Özürlüler için Fırsat Eşitliği Konusunda Standart Kurallar kabul edilmiştir. Bu kurallar Dünya Eylem Planını özetlemiş ve ülkelere engelli bireylere eşit imkânlar sunabilmeleri için hangi önlemleri almaları gerektiğini bildirmişlerdir. Amerika Birleşik Devletleri’nde 1990 yılında çıkan “Engelli Amerikalılar Yasası” ve İngiltere’de 1995 yılında çıkan “Engelli Ayrımcılık Yasası” bu ülkelerin engelli vatandaşlarına karşı yapılan her türlü ayrımcı tutumu yasaklamış ve tüm ticari işletmelere de engellilerin erişebilirliğini artıracak gerekli düzenlemeler yapma zorunluluğu getirmiştir. Daha sonra 2006 yılında Birleşmiş Milletler Engelli Haklarının Korunması Sözleşmesi kabul edilmiştir (Murat, 2009; Gökbayrak, 2015; Arıkan, 2002).

2.7.1. Amerika Birleşik Devletleri - Engelli Amerikalılar Yasası

Amerika Birleşik Devletleri’nde engellilere yönelik olarak birçok yasal düzenleme bulunmaktadır. Bu yasalar içinde en önemlisi Engelli Amerikalılar Yasası’dır (Çakmak, 2008).

Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) 26 Temmuz 1990’da yürürlüğe girmiştir. Engelli Amerikalılar Yasası engellilere istihdam, ulaşım, ortak kullanım alanları, yerel ve merkezi hükümet hizmetleri, iletişim gibi alanlarda eşit imkânlar sağlayan geniş kapsamlı bir vatandaşlık hakları yasasıdır. ADA, istihdam, devlet ve yerel yönetim, kamu düzeni, ticari tesisler, ulaşım ve telekomünikasyondaki engellilik temelinde ayrımcılık yapılmasını yasaklamaktadır. ADA, kamuya açık, iş, okul, ulaşım ve kamuya açık tüm kamu ve özel

alanlar da dâhil olmak üzere, kamusal yaşamın her alanında engelli bireylere yönelik ayrımcılığı yasaklayan bir medeni haklar yasasıdır. Yasanın amacı engelli insanların herkes gibi aynı haklara ve fırsatlara sahip olmasını sağlamaktır. ADA, kamusal hayatın farklı alanlarıyla ilgili beş bölüme ayrılmıştır (ADA, 2010).

I.Bölüm işverenler tarafından yapılan ayrımcılık ile ilgilidir. Engelli kişilerin engelli olmayan insanlara sunulan aynı iş fırsatlarına erişmelerine yardımcı olmak için tasarlanmıştır. Bu bölüm işe alım, terfi, eğitim, maaş, sosyal faaliyetler ve istihdamda ayrımcılığı yasaklamaktadır (ADA, 2010).

II.Bölüm engelli bireylere, kamu kurumlarının tüm programlarında, faaliyetlerinde ve hizmetlerinde ayrımcılığı yasaklamaktadır. Bu bölüm Amerika'nın tüm eyaletlerinde geçerlidir. Bu başlık ABD Adalet Bakanlığı tarafından düzenlenmekte ve uygulanmaktadır.

II. Bölüm ulaşım hükümleri, şehir içi otobüsler ve toplu taşıma araçları gibi toplu taşıma hizmetlerini kapsamaktadır. Toplu taşıma hizmetleri, hizmetlerinin sağlanmasında engelli kişilere karşı ayrımcılığı yasaklamaktadır (ADA, 2010).

III.Bölüm kamu ve özel alanların engelli bireylere karşı ayrımcılık yapmasını yasaklamaktadır. Bu yasa restoran, otel, tiyatro, doktor muayenehaneleri, golf sahaları, özel okullar, gündüz bakım merkezleri, sağlık kulüpleri, spor stadyumları, sinema salonları gibi özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarını kapsamaktadır. Bu yasa, engelli kişilerin restoran, otel vb. yerlere fiziksel olarak erişmesinde ve buralardaki hizmetlerden yararlanmasında engelli bireylere eşit haklar tanımaktadır. Yasa, görme, işitme ve ortopedik engelliler için bu gibi yerlerde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktadır. Devletin ve yerel yönetimlerin, binalarının yeni inşaat yapımı ve değişikliklerinde belirli mimari standartları takip etmeleri gerekmektedir (ADA, 2010).

IV.Bölüm Federal İletişim Komisyonu tarafından düzenlenmiştir ve işitme ve konuşma engelli bireylerin telefon üzerinden iletişim kurmasına olanak tanıyan ülke içi ve devletlerarası telekomünikasyon röle servislerini sağlamak için telefon ve internet şirketlerine ihtiyaç duymaktadır. Bu bölüm, federal olarak finanse edilen kamu hizmeti duyurularının da altyazılı olmasını gerektirmektedir (ADA, 2010).

V. Bölüm ise diğer alanlarda engellilerin korunmasına yöneliktir (ADA, 2010).

2.7.2. Kuzey İrlanda, Engelli Ayrımcılık Yasası (DDA)

DDA, 1995 yılında yürürlüğe girmiştir. Kuzey İrlanda'da uygulanan yönetmelikler nedeniyle birkaç kez değiştirilen DDA yasası engelli bireyleri korumaktadır. DDA, engelliliği “kişinin günlük normal aktivitelerini yerine getirme yeteneği üzerinde önemli ve uzun vadeli olumsuz bir etkiye sahip olan fiziksel veya zihinsel bir bozukluk” olarak tanımlamaktadır. DDA yasası yalnızca Kuzey İrlanda'da geçerli olan bir yasadır. DDA, engellilerin karşılaştığı ayrımcılık türlerini sınıflandırmıştır. Bu sınıflamaya göre ayrımcılık türleri şunlardır: Doğrudan ayrımcılık (görme engelli bireylerin çalıştırılmaması gibi), engellilikle ilgili ayrımcılık (örneğin, rehber köpekleri olduğu için görme engelli bir yolcu almayı reddeden bir taksi şoförü gibi) bir kuruluşun mallara, tesislere ve hizmetlere erişebilmeniz için makul bir ayarlama yapmaması, mağduriyet, taciz vb.dir (DDA, 1995).

2.7.3. İngiltere, Eşitlik Yasası 2010

Eşitlik yasası, engelli bireyleri adil olmayan muamelelerden korumak ve daha eşit bir toplum yaratmak için 2010 yılında tasarlanmıştır. Yasa, engelli bireylerin haklarını öğrenmelerini ve ayrımcılığa karşı haklarını koruyabilmelerini kolaylaştırmak için son 40 yıl içinde birçok ayrımcılık karşıtı yasa oluşturmuştur. İngiltere, Galler ve İskoçya 1 Ekim 2010 tarihinde Engelli Ayrımcılığı Yasası yerine Eşitlik Yasasını hukuklarına alarak bu yasayı kullanmaya başlamışlardır. Eşitlik Yasası, DDA' nın tüm hükümlerini kapsamakla birlikte dolaylı ayrımcılığa karşı ek koruma, ayrımcılıktan kaynaklanan ayrımcılık ve dernek veya algı temelli ayrımcılığı da bünyesinde bulundurmaktadır. Eşitlik Yasası, ayrımcılık için bazı sınıflamalar yapmıştır. Bu yasaya göre ayrımcılık türleri; doğrudan ayrımcılık, engellilikten kaynaklanan ayrımcılık, dolaylı ayrımcılıktır (Eşitlik Yasası, 2010).

2.8. Türkiye’de Engelli Hakları

Engellilerin, tüm yaşamları boyunca hiçbir ayrımcı davranışa maruz kalmadan ve kendi kendilerine yetebilen bir birey olarak yaşamaları temel insan hakları konusudur.

Nüfusumuzun önemli bir kısmını oluşturan engelli bireylerin kendi kendine yetebilen ve üretken bireyler olarak toplumsal hayata katılmalarını sağlamak amacıyla, onların sorunlarına çözüm üretmek devletin sorumluluğundadır (ÖZİDA, 2010b: 83).

Temelde engellilikle ilgili yapılan düzenlemelerin çok eskiye dayanmasına rağmen ülkemizde bu konunun devlet tarafından ele alınması Cumhuriyet dönemine tekabül etmektedir. Engelli bireyler adına yapılan çalışmalar ise son 20 yılda giderek artmıştır. Engellilerin toplumsal hayata aktif olarak katılabilmesi ve engelsiz bir vatandaşın sahip olduğu haklardan yararlanabilmesi için yasal düzenlemeler yapılmış ve yapılmaya devam edilmektedir (Kara, 2016; Uşan, 2000).

Ülkemizde engelli bireyler için politikaların oluşturulması, yasal mevzuatın düzenlenmesi gibi faaliyetlerin 1990'lı yıllarda başladığı bilinmektedir. Bu dönemde ülke mevzuatının içeriği engelli bireylerin toplumsal hayata tamamen katılımını sağlaması açısından yetersizdir. Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın 1997 yılında kurulmasıyla bu konuda ciddi adımlar atılmaya başlanmış, yine aynı yıl içinde kanun hükmünde kararnameler çıkarılmıştır. Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkındaki Kanun'un 2005 yılında yürürlüğe girmesiyle bu süreç hızlanmıştır. Türkiye 2009 yılında Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesine taraf olarak engellilere yönelik politikalarını hızlandırmıştır (Kara, 2016; Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2016: 19; ÖZİDA, 2010a: 18; Şişman, 2011).

Ülkemizde 2005 yılında çıkarılan 5378 sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun engelli bireyler adına birçok düzenlemeyi bünyesinde barındıran ilk yasa olma özelliğini taşımaktadır. Bu yasanın kapsamı; "engelliliğin önlenmesi, engellilerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmaktır". Bu kanun ile erişilebilirlik, işe alım, rehabilitasyon ve bakım gibi problemlere çözümler getirilmiştir. Bu yasa ile getirilen yükümlülüklerin uygulanmasının önündeki engeller kaldırılmaya çalışılmış ve önemli adımlar atılmıştır (Şişman, 2011).

Ulusal mevzuatta ayrımcılığa karşı en önemli düzenlemeler 5378 sayılı yasa ile oluşturulmuştur. “Bu yasa ile ayrıca, Türk Ceza Kanunu’nun 122.ci maddesinde yapılan değişiklikle eğitimde, istihdamda ve diğer alanlarda engelliliğe dayalı ayrımcılık suç kabul edilmiştir” (ÖZİDA, 2010b: 12).

Yasanın 4. Maddesine göre, engellilerin bağımsız yaşayabilmeleri, topluma tam ve etkin katılımları için erişilebilirliğin ve fırsat eşitliğinin sağlanması esastır. Madde, engelliliğe yönelik doğrudan ve dolaylı yollardan yapılan her türlü ayrımcılığı ve engellilerin toplum dışına itilmesini yasaklamıştır (Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 2005).

Anayasanın 61. Maddesinde engelli bireyler sosyal yardımlardan faydalanacak gruplar arasında kabul edilmiştir. Türkiye Cumhuriyeti Devleti kanunlarına göre devlet, engelli bireylerin korunmalarını ve toplumsal hayata katılmalarını sağlayıcı tedbirler olarak engelli vatandaşların sosyal yaşama tam katılımını sağlamak adına tüm sorumlulukları üstlenmiştir (Ören, 2015).

Türkiye Cumhuriyeti 21.yüzyılın ilk insan hakları belgesi olan, dünya ülkelerinin de imzalayıp iç hukuklarına yansıttığı BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmeyi 2006 yılında kabul etmiş ve 30 Mart 2006 yılında imzaya açmıştır. Sözleşme, 3 Aralık 2008 tarihinde TBMM tarafından kabul edilerek yürürlüğe girmiştir (Kaya, 2015: 36).

“Bu sözleşmenin amacı engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını güvence altına almak bu hakkı korumak ve doğuştan sahip oldukları onura saygıyı güçlendirmektir. Sözleşme’nin dayandığı ilkeler; ‘kendi seçimlerini yapma özgürlükleri ve bağımsızlıklarını da kapsayacak şekilde, kişilerin insanlık onuru ve bireysel özerkliklerine saygı gösterilmesi, ayrımcılık yapılmaması, engellilerin topluma tam ve etkin katılımlarının sağlanması, farklılıklara saygı gösterilmesi ve engellilerin insanlığın bir parçası olarak kabul edilmesi, fırsat eşitliği, erişilebilirlik, kadın-erkek eşitliği, engelli çocukların gelişim kapasitesine ve kendi kimliklerini koruyabilme haklarına saygı duyulmasıdır. Sözleşmenin 9. maddesi gereğince taraf Devletler engellilerin bağımsız yaşayabilmelerini ve yaşamın tüm alanlarına etkin katılımını sağlamalarını ve engellilerin diğer bireylerle eşit koşullarda fiziki çevreye, ulaşım, bilgi ve iletişim teknolojileri ve sistemleri dahil olacak şekilde bilgi ve iletişim olanaklarına, hem kırsal hem de kentsel alanlarda halka açık diğer

tesislere ve hizmetlere erişimini sağlamak için uygun tedbirleri almayı taahhüt etmektedirler” (Engellilerin Haklarına İlişkin Milletlerarası Sözleşme, 2009).

Bu sözleşmeye taraf olarak sözleşmeyi iç hukuklarına yansıtan devletler tüm engellilerin diğer bireylerle eşit şartlar altında toplum içinde yaşama hakkına sahip olduğunu kabul etmektedirler. Anayasa’ımızda “usulüne uygun yürürlüğe konulmuş milletlerarası antlaşmalar kanun hükmündedir” ifadesi yer almaktadır. Buna göre Türkiye taraf olduğu bu sözleşmenin kurallarına uygun olarak engelli bireyler için gerekli düzenlemeleri yapmak zorunluluğundadır (Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği, 2015: 19). Engellilik, bir sağlık problemi olmanın ötesinde içinde bulunduğu toplumun yapısını yansıtan karmaşık bir durumdur. Engelli insanların sosyal hayatlarında sağlık, eğitim, rekreasyon gibi birçok hizmete erişimde engellerle karşılaştıkları bilinmektedir. Engelli insanların da toplumun diğer kesimi ile aynı ihtiyaçlara sahip olduğu görmezden gelinmektedir (Öztabak, 2017). Bu durumu ortadan kaldırmak için yasal mevzuatta var olan erişim ve ayrımcılık konularının devlet tarafından uygulamaya dökülerek engeli bireylere erişilebilir bir sosyal hayat sağlanması gerekmektedir.

2.9. Erişilebilirlik

Erişilebilirlik, hayatın bütün alanlarındaki hak ve hizmetlere ulaşarak bu hak ve hizmetlerden faydalanabilmek anlamını taşımaktadır. Engelli bireyler için erişilebilirlik, kimsenin refakatine ihtiyaç duymadan bağımsız bir hayat yaşamının ve sosyal-gündelik yaşamın bütün alanlarına etkin bir şekilde katılabilmenin ön koşuludur. Engelli bireylerin kimseden yardım almadan ve insan onuruna yakışan şekilde yaşayabilmeleri için, toplumdaki diğer insanlarla eşit şekilde fiziksel çevreye, eğitime, boş zaman aktivitelerine, insanlarla etkileşime, halka açık diğer tesis ve hizmetlere kolay şekilde ulaşmalarının sağlanması gerekmektedir (Çağlar, 2012).

Hareket kısıtlılığı bulunmayan bir kişi için hiçbir sorun teşkil etmeyen küçük bir tümsek bile, engelli bir insan için büyük problem oluşturmaktadır. Engelli bireyler için sorunlar daha evlerinden çıkmadan başlamakta, merdiven basamakları, asansörler, toplu taşıma araçları, kaldırımlar aşılması zor büyük engellere dönüşmektedir (Altınok ve Kars, 2010). Mekânların uygun tasarlanmış, erişilebilir nitelikte olması engelli bireylerin gündelik

yaşamlarında bir refakatçinin yardımı olmadan bağımsız bir yaşam sürdürülmesini sağlamaktadır. Bu yüzden mekânların tasarlanması esnasında erişilebilirlik kavramına dikkat edilmelidir. Günümüzde, büyük orandaki engelli ve aileleri erişilebilirlik kavramı hiçe sayılarak düzenlenen fiziksel yapılar yüzünden kapalı kalmakta ve yetersiz alanlarda yaşamak zorunda kalmaktadır. Hâlbuki engelli insanlar da engeli bulunmayan bireyler gibi tüm olanaklardan yararlanma hakkına sahiptir (The European Disability Forum, 2016).

Devlete bağlı tüm kuruluşların, okulların, park vb. gibi halka açık yerlerin, toplu taşıma araçlarının, spor tesislerinin, alışveriş merkezlerinin, sağlık kuruluşlarının hareket engeli bulunan bireylerin de erişebilmesine imkân veren alanlar olarak düzenlenmeleri gerekmektedir. Engelli insanların yaşamın en temel alanlarına erişememeleri ve diğer insanlarla ortak alanları paylaşamamaları temel insan haklardan faydalanamama anlamına gelmektedir (Pınar ve diğerleri, 2016).

Engelli bireylerin de diğer bireyler gibi ayrımcılığa uğramadan toplumun ortak alanlarında var olma hakları uluslararası ve ulusal düzenlemeler ile korunmaktadır (Kesgin, 2014). Erişilebilirliği en geniş şekliyle tanımlayan ve düzenleyen ilk sözleşme, Birleşmiş Milletler Engelli Hakları Sözleşmesi'dir. Sözleşme'nin 9. maddesinde "engellinin, kimsenin yardımına gereksinim duymadan yaşamın bütün alanlarında eşit şekilde var olabilmesi için erişilebilirliğin sağlanması gerektiği açıklanmaktadır. Bu madde ile engellilerin, devlete; binalara, yollara, ulaşım araçlarına, okullara, evlere, tesislere, işyerlerine, kapalı ve açık tesislere, bilgi ve iletişim araçlarına vd. hizmetlere erişilebilirliğin sağlatılması yükümlülüğü getirilmiştir" (Ören, 2015).

Ülkemizde yaşamakta olan engelli vatandaşların erişilebilirliklerini sağlamak adına ilk yasal düzenleme "Fiziksel çevrenin engelliler için erişilebilir ve yaşanabilir kılınması için, imar planları ile kentsel, sosyal, teknik altyapı alanlarında ve yapılarda Türk Standartları Enstitüsü'nün (TSE) ilgili standartlarına uyulması zorunludur" Ek-1 maddesidir. Madde, 6 Haziran 1997 tarihinde Resmi Gazetede yayımlanmış, 3194 sayılı İmar Kanununa eklenmiştir. Kanunun 4. Maddenin 78. bendine göre her türlü yapı ve çevresinin, yolların, park, bahçe ve rekreasyon alanlarının, sosyal ve kültürel hizmet alanları ile ulaşım

araçlarının engellilerin kullanımına ve erişilebilirliklerine uygun olarak yapılması ve TSE'nin standartları doğrultusunda oluşturulmasına karar verilmiştir.

Özürlüler Kanunu kapsamında “kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmi yapılarda, mevcut tüm yol, kaldırım ve yaya geçitlerinde, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel alt yapı alanlarında ve kamuya açık her türlü hizmet binasında engelli bireylerin tam erişimini sağlayıcı düzenlemelerin, 1 Temmuz 2005 tarihinden başlamak üzere yedi yıl içerisinde, yapılması kararlaştırılmıştır” (Şişman, 2011).

2.10. Engelli Bireyler İçin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler

Pek çok ülkede engelli bireyler çeşitli engellere takılmadan alışveriş yapmakta, sinemaya gitmekte, işyerlerinde çalışabilmektedir. Ülkemizde ise engelli bireyler bu aktiviteleri yaparken birçok sorunla karşılaşmakta ve toplum dışına itilmektedirler. Yiyecek içecek işletmeleri de dâhil olmak üzere ne yazık ki birçok kurum ve tesislerin büyük bölümü engellilerin bağımsız olarak erişimine fırsat vermemektedir. Eğlence ve boş zaman aktivitelerine katılmak, seyahat etmek gibi aktivitelere katılma isteği engeli olan ve olmayan kişiler için aynıdır. Fakat engeli bulunan kişiler bu aktivitelere katılım için diğer insanlara oranla çok daha fazla engel ile karşılaşmaktadırlar (Kastenholz, Eusébio ve Figueiredo; 2015; Yau, McKerher ve Packer, 2014).

Engellilere yönelik standartlar TSE tarafından hazırlanıp, yayınlanmaktadır. TSE engellilere uygun asansörler, kaldırma platformları, engellilerin kullandığı araçların ve gereçlerin standartları ile bina ve mekânların erişilebilirliği ile ilgili çeşitli standartlar belirlemiştir (TS 9111, 2011). Bu standartların bazıları şöyledir:

“Engelliler ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri: Bu standart, tüm binalar ve yakın çevresinde engelliler ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için ulaşılabilirliği sağlayacak fiziki düzenlemelere ait kural ve esasları kapsamaktadır (TS 9111, 2011).

“Şehir İçi Yollar Engelli ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemlerin Tasarım Kuralları Standardı: Kaldırım, yaya yolu, sokak, cadde, meydan,

yaya geçitlerinde hareket etmekte güçlük çeken kişiler için alınması gereken önlemleri ve uygulanması gereken işaretlemelerin tasarım kurallarını kapsamaktadır. Açık alanlarda kullanılacak olan rampaların, merdivenlerin ve diğer donanımların yanında bilgilendirme donanımlarının ulaşılabilirliği sağlaması için nasıl düzenlenmesi gerektiği de bu standarttın içerisinde düzenlenmiştir” (TS 12576, 2012).

Engelli bireylere yönelik yurtdışında yapılan düzenlemelere ilişkin bazı örnekler ise şunlardır:

“Engelli Amerikalılar Yasasının 3. bölümü; restoran, otel, tiyatro vb. özel kuruluşlara ait bütün ortak kullanım alanlarını kapsamaktadır. Bu yasa, restoran, otel vb. yerlere fiziksel olarak erişmesinde ve buralardaki hizmetlerden yararlanmasında engellilere eşit haklar tanımaktadır. Yasa ile görme, işitme ve ortopedik engelliler için bu gibi yerlerde gerekli düzenlemelerin yapılmasını sağlamaktadır. Almanya’da görme engellilerin refakatçileriyle birlikte tatil yapabilecekleri, bölgesel örgütler tarafından yönetilen tatil köyleri bulunmaktadır. İngiltere’de bölgede gezilebilecek yerleri engelliler açısından inceleyen rehber kitaplar bulunmaktadır. Bu kitaplarda her konuda bölgenin profili çıkarılmış, bütün engel grupları için kısaltmalar ve semboller İngilizce, Fransızca ve Almanca olmak üzere üç dilde yazılmıştır” (Tellioglu ve Şimşek, 2016).

Mekânların tasarımı engelli bireylerin hareketlerini kısıtlamayacak şekilde yapılmalı, açık alanlarda olduğu kadar yapı içlerinde de engelli bireylerin kullanımları göz önüne alınarak planlama yapılmalıdır. Fiziksel çevrenin yapılandırılmasında, sorumlu kişi ve kuruluşların engelli bireylerin ulaşılabilirlikleri konusunda bilgili, bilinçli ve duyarlı davranmaları sağlanmalıdır. Yasalarda yer alan düzenlemelerin uygulanması sağlanmalı, aksi takdirde cezai yaptırımlara başvurulmalıdır. Kurumların fiziki mekânlarda inşa ettikleri iyileştirmeler, gerekli standartlar göz ardı edilerek hazırlandığında, engelliler için hayatı kolaylaştırıcı değil; bilakis hayatlarına yeni engeller ve zorluklar ilave edilmesine yol açmaktadır. Daha yaşanabilir ve ulaşılabilir bir çevre için engellilere imkân hazırlama durumunda olan kuruluşlar, yapacakları iyileştirmelerde engelliler için belirlenmiş olan standartları göz ardı etmemelidirler (ADA, 2010).

Belirtilen standartlar doğrultusunda engelli bireylerin yiyecek içecek işletmelerine engelsiz erişimlerini kolaylaştıracak standartlar sıralanmıştır.

2.10.1. Otopark alanları

Engelli bireyler özel araçlarla seyahatleri sırasında özellikle araçlarını park etme ve park alanından restorana geçiş yolunda önemli sorunlarla karşılaşmaktadırlar (Albayrak, 2014). Otopark Yönetmeliğinin 4. Maddesinde engelli bireyler için otopark yerlerinin ayrılmasına ve bu standartların TSE' nin belirlediği ölçülere uygun olmasına karar verilmiştir.

“Otoparklarda, 1.7.2005 tarihli ve 5378 sayılı Engelliler Hakkında Kanun, 3/7/2017 tarihli ve 30113 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Planlı Alanlar İmar Yönetmeliği, 6.3.2007 tarihli ve 26454 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Deprem Bölgelerinde Yapılacak Binalar Hakkında Yönetmelik, 19.12.2007 tarihli ve 26735 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Binaların Yangından Korunması Hakkında Yönetmelik, 15/5/1997 tarihli ve 22990 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Karayolları Kenarında Yapılacak ve Açılacak Tesisler Hakkında Yönetmelik, 5.12.2008 tarihli ve 27075 sayılı Resmî Gazete’de yayımlanan Binalarda Enerji Performansı Yönetmeliği hükümlerine uyularak gereken önlemlerin alınması, engellilerin kullanımına yönelik düzenlemelerin yapılması zorunludur. Ayrıca, Türk Standartları Enstitüsünce hazırlanan ilgili tüm standartlara uyulur. Standartların bu Yönetmelikte belirlenen ölçü ve miktarlardan daha az olması halinde bu Yönetmelik hükümleri geçerlidir. Bu düzenin sağlanmasından ve yürütülmesinden belediyeler ve valilikler sorumludur” (Otopark Yönetmeliği, 2018).

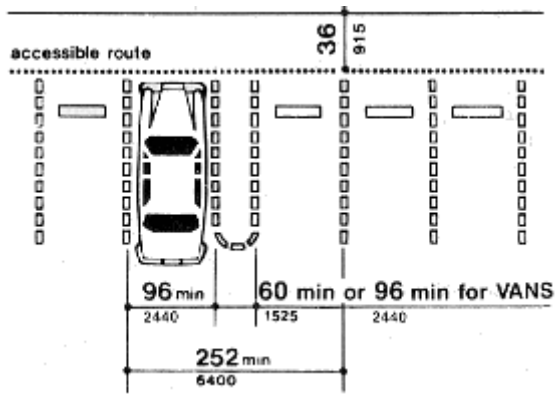
Engelli bireylerin kullanımına uygun ve rahat hareket edebilmeleri için oluşturulan standartlar şu şekildedir:

“Umumi bina ve bölge otoparkları ile genel otoparkların giriş-çıkış ve asansörlerine en yakın yerlerinde birden az olmamak şartıyla, her 20 park yerinden birinin engelli işareti konularak engelliler için ayrılması zorunludur. Yol üstü otoparklarda engelliler için yapılacak düzenlemeler, trafik güvenliği esas alınarak yapılır”.

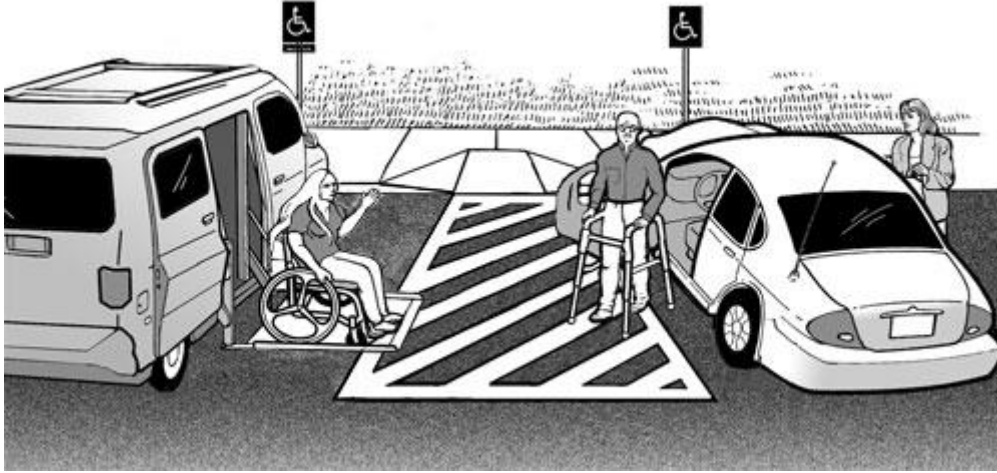
Engelli bireyler için TSE tarafından Binaların Yakın Çevresinin Düzenlenmesi ile ilgili Kurallar isimli 9111 numaralı 2011 kabul tarihli standartlar belirlenmiştir. Bu standartlara bağlı kalındığı takdirde engelli bireyler otopark alanlarında sorun yaşamamaktadırlar.

“Engelli otoparkı bina girişine 30 m’den uzak olmamak üzere, mümkün olduğu kadar yakın, otomobile binecek ve inecek yeterli mekâna imkân veren ve binaya erişimde güvenli bir yolla bütünleşik biçimde olmalıdır. Otopark kar ve buz gibi hava koşullarından korunmuş ve imkân varsa üzeri kapalı olmalıdır. Özürlü için ayrılan

otopark alanının yüksekliği net en az 250 cm olmalıdır. Engelliler için ayrılmış tek park yeri varsa, genişliği en az 400 cm, uzunluğu 600 cm olmalıdır. Aracın çevresinde kolayca hareket etmek ve dönüş yapmak için otoparkın uzunluğu Resim 2.1 ve 2.2’de gösterildiği gibi en az 600 cm olmalıdır. Park yerlerinde engelli bireyin araca ulaşmasını veya aracından uzaklaşmasını engelleyecek herhangi bir fiziksel engele yer verilmemelidir. Tekerlekli sandalyeden araca kolayca geçişe imkân sağlamak üzere yandaki park yeri ile arasında 150 cm genişliğinde ve 600 cm boyunda araca paralel boş bir alan manevra alanı olarak ayrılmalı, bu alan ile arabanın park ettiği yer arasında seviye farkı bulunuyorsa, eğim en fazla 1/50 olmalıdır. Ayrıca engelliler için ayrılan park yerleri zemin üzerine sarı renk ile işaretlenmeli ve ek bir tabela ile gösterilmelidir ve onlar için tahsis edilmiş olmalıdır” (TS 9111, 2011).



Resim 2.1. Park alanının boyutları (ADA, 2010)



Resim 2.2. Bina girişleri (ADA, 2010)

2.10.2. Bina Girişleri

Binanın ana girişi erişilebilir olmalıdır.

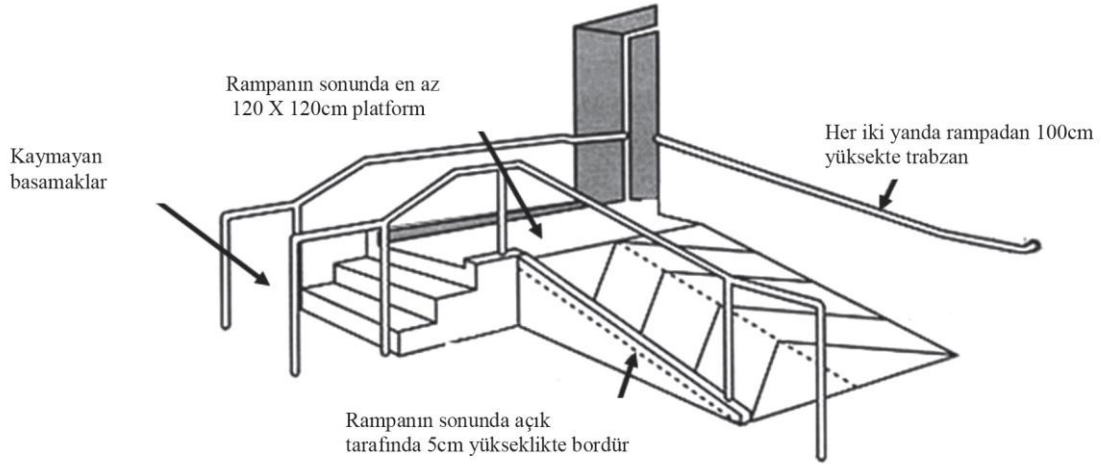
“Girişin rahat ve tehlikesiz olması için hava şartlarından korunmuş sahanlık düzenlenmeli ve bina girişi sert, kaymayan ve mat malzemeden yapılmış olmalıdır.

Restoranlarda hareket engeli olan bireyler için girişlere itilerek açılan kapılar yerine otomatik kapılar yerleştirilmelidir. Kapı önündeki alan tekerlekli sandalye kullanan kişinin manevra yapmasına imkân verecek şekilde en az 150 cm x 150 cm ölçülerinde olmalıdır. Giriş kapısı, duvarla aynı hizada bir düzlem oluşturmamalıdır. Giriş kapısında sensörlü aydınlatma tercih edilmelidir. Giriş kapılarında eşik yapılmamalıdır. Eşik varsa tekerlekli sandalyenin geçebileceği yükseklikte en fazla 1.3 cm ve iki tarafa eğimli olmalıdır. Bedensel engelliler için harekete ve sese duyarlı algılayıcılar kullanılmalıdır. Ellerini kullanamayan engelli müşteriler kapı önüne geldiklerinde kapıdaki algılayıcı sayesinde kapı kendiliğinden açılmalıdır. Dış kapılar (menteşeli, normal) zorlanmadan açılacak nitelikte yapılmalı, açmak için uygulanacak kuvvet en fazla 37.8 N olmalıdır. Döner kapılardan kaçınılmalıdır. Döner kapı varsa, mutlaka menteşeli veya fotoselli bir ulaşılabilir giriş kapısı da bulunmalıdır”(TS 9111, 2011).

Kapılarda kavranması kolay kapı kolu kullanılmalıdır. Minimum kapı genişliği için verilen öneriler, yönergeden yönergeye farklılık göstermektedir. Ancak en güvenli kapı genişliği çift kanatlı kapılarda, kanatlardan birinin genişliği en az 100 cm olmak üzere toplam 150 cm’den daha az olmamalıdır (ADA, 2010; Mülayim, 2017; Olcay, Giritlioğlu ve Parlak, 2014).

Güçlü bir aydınlatma görme zorluğu çeken konuklar için olduğu kadar, dudak okuyan konuklar için de önemlidir. Bu yüzden ortamın aydınlatması iyi olmalıdır. Örneğin duvara monte edilen yangın söndürücüler, dekoratif saksılar ve heykeller gibi engel olabilecek eşya ve araçlar bulunmamalıdır. Bu tip engeller görme engelliler veya tekerlekli sandalye kullanıcıları için problem hatta tehlike oluşturabilmektedir (ADA, 2010).

“13 mm’den daha fazla olan seviye farklılıkları için uygun biçimde rampa yapılmalıdır. Rampalar düz, sert, sabit ve kaymayı önleyici (ıslak/kuru) yüzeye sahip olmalı, üzerinde, başlangıç ve bitişinde drenaj ızgarası bulunmamalıdır. Bina giriş rampalarının net genişliği en az 90 cm, tercihen 100 cm olmalıdır. Rampa yatay uzunluğu 200 cm’den fazla ise veya rampa yüksekliği 15 cm’den fazla ise rampanın her iki tarafında tırabzan bulunmalıdır (Resim 2. 3) (TS 9111, 2011). Bina giriş rampalarının eğimi şu şekilde yapılmalıdır;



Resim 2.3. Binalara Giriş Ölçüleri (Kayıhan, Tekindal, Irmak Ve Akyürek, 2013: 41)

“Ulaşılabilir bir güzergâhta eğim % 5 ‘den daha dik olmamalıdır. Ulaşılabilir bir güzergâhın eğimi % 5’i aşarsa, bir rampa veya bordür rampası olarak düzenlenmelidir. Ulaşılabilir bir güzergâhta hiçbir yerde enine doğrultudaki eğim %2 ‘yi aşmamalıdır. Enine eğimde drenaj için en fazla % 2 eğim kabul edilebilir. Enine eğimler, ön tekerleklerin yön değiştirmesine sebep olarak, motorlu olanlar da dâhil olmak zere tekerlekli sandalyenin hareketini güçleştirmektedir. Bu tür eğimler aynı zamanda elle kullanılan tekerlekli sandalyelerin dengesini bozabilir. Yürüme güzergahı üzerinde ızgaralar varsa bunların bir doğrultudaki aralıkları 13 mm’yi aşmamalıdır. Iızgaralar uzun kenar ana geçiş yönüne dik doğrultuda olacak biçimde yerleştirilmelidir” (TS 9111, 2011).

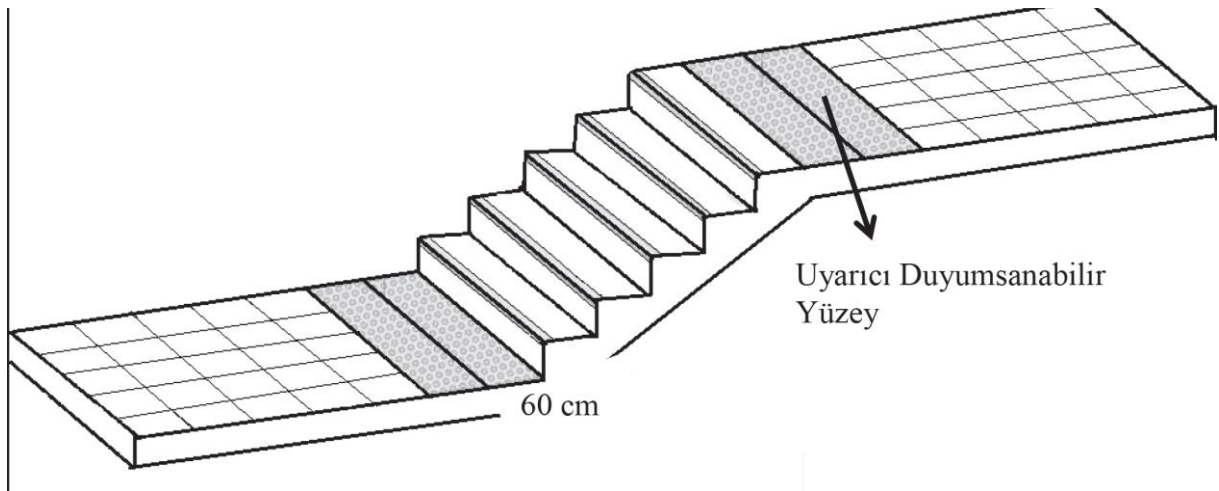
2.10.3. Merdivenler

Yiyecek içecek işletmelerinde bulunan merdivenler engelli bireyler için sorun oluşturmaktadır.

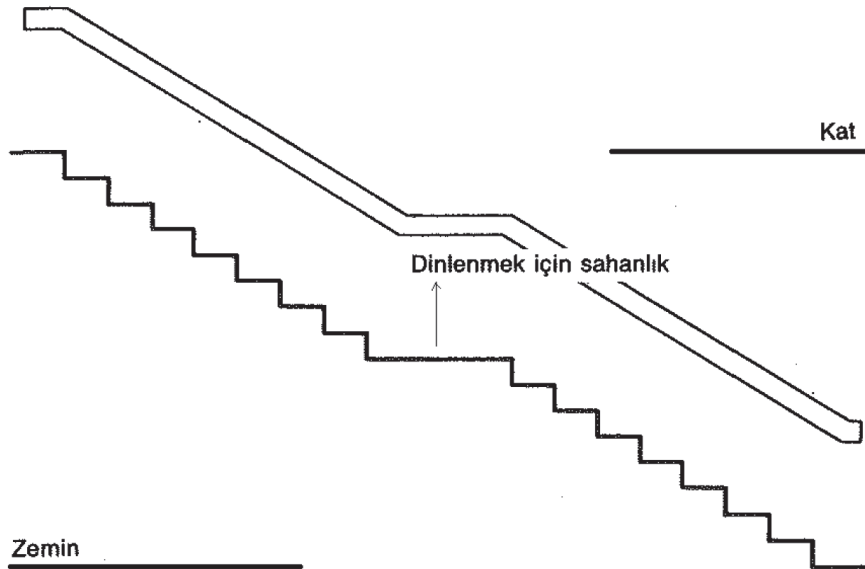
“Yürüyen merdiven bulunan binalarda, engelli bireylerin hareket etmesini kolaylaştıracak rampa, asansör vb. yapılmalıdır. Döner basamaklı merdiven bulunuyorsa ulaşılabilir alternatif merdiven sağlanmalıdır. Binalarda, görme engellilerin merdivene yandan yaklaşmasını sağlamak amacıyla merdiven, yürüyüş istikametine dik olmalıdır. Bu yapılamıyorsa, uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcı güvenilir ve fark edilir şekilde belirtilmiş olmalıdır. Merdivenlerin ilk ve son basamağında ve sahanlıklarda görsel zıtlık sağlanmalıdır. Merdivenin her sahanlığının, basamakların başladığı ve bittiği yerlerinde, merdiven genişliğince hissedilir uyarıcı yüzey bulunmalıdır (Resim 2. 4). Hissedilebilir uyarıcı yüzey, merdiven yönünde 60 cm uzunluğunda, ilk basamak başlamadan 30 cm önce boşluk bırakacak şekilde yerleştirilmelidir. Merdivenin basamak derinliği en az 28 cm olmalıdır. Engelli bireyler için ayrıca düzenleme olmadığı durumlarda basamak

yüksekliği en fazla 16 cm, diğer durumlarda ise en fazla 18 cm olmalıdır” (TS 9111, 2011).

“Merdivenler 8 ilâ 10 basamakta bir dinlenme amaçlı ara sahanlıkla kesilmelidir (Resim 2. 5). Basamaklar sert, kaymayan ve mat malzemelerden yapılmalı, doğal veya yapay olarak aydınlandığında yansıma veya parlama ile göz almamalıdır. Basamak uçları takılmayı engellemek için çıkıntılı olmamalıdır (Resim 2. 6). Az gören engelliler için merdiven sahanlıklarının farklı renkte olması tercih edilmelidir” (TS 9111, 2011).



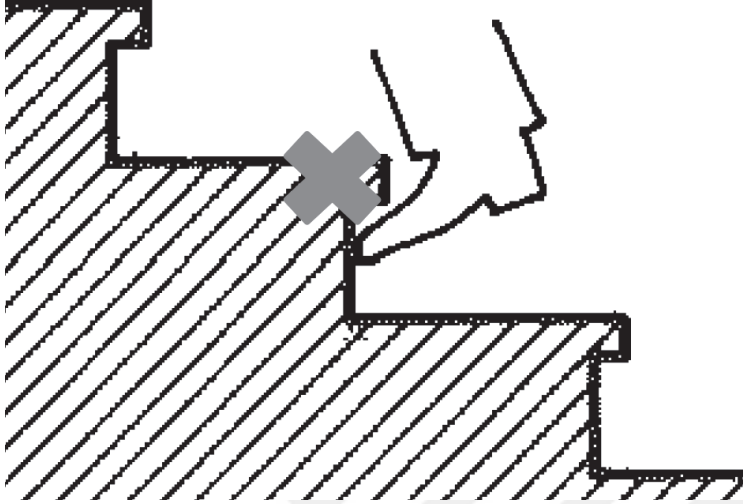
Resim 2.4. Merdivende uyarıcı yüzey (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 45)



Resim 2.5. Merdivende dinlenme amaçlı sahanlık (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 44)

Merdivenlerin her iki yanında tırabzanlar bulunmalıdır. Tırabzanlar, yetişkin bir kişinin vücut ağırlığına dayanacak şekilde yere ve duvara emniyetle sabitlenmelidir. Tırabzan

basamaklardan yaklaşık 1 m yüksekte ve iki tarafta da olmalıdır (TS 9111, 2011). İşletmeler yürüyen merdivenlerden mümkün olduğunca kaçınmalıdır çünkü tekerlekli sandalye kullanan engelli kişilerin bu merdiveni kullanması mümkün değildir (Albayrak, 2014).



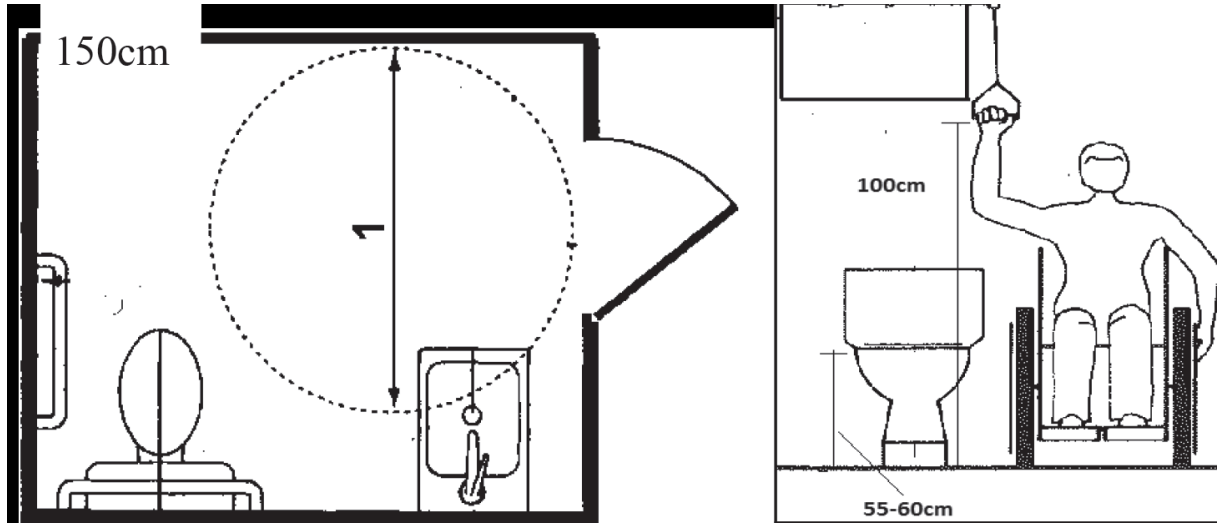
Resim 2.6. Uygun olmayan merdiven eşikleri (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 44)

2.10.4. Tuvaletler

Engelli insanların gündelik yaşamda en çok zorluk yaşadıkları mekânlar banyo ve tuvalet alanlarıdır. Bu mekânların kişisel olarak oldukça mahrem alanlar olması bu alanlarda başkalarından yardım alınmasını zorlaştırmaktadır. Bu yüzden bu mekânlar engelli kişilerin tek başlarına hareket etmelerini kolaylaştıracak şekilde tasarlanmalıdır. Ayrıca tuvalet ve banyolarda gerçekleşen ölümcül kazaların oranının diğer mekânlarda gerçekleşen kazaların oranından yüksek olduğunu araştırmalar göstermektedir (Altınok ve Kars, 2010).

Özellikle büyük ve birden çok tuvaleti olan ev ve kurumların bir tuvaleti tekerlekli sandalyeye bağımlı kişilerin kullanabileceği şekilde tasarlanmalıdır (TS 9111, 2011). “Engelli bireylere ayrılmış tuvaletler normal tuvaletlerle aynı yerde bulunmalı bunun mümkün olmadığı durumlarda engelli bireylere ait tuvaletlerin yerleri uyarı levhaları ile açıkça belirtilmelidir (Altınok ve Kars, 2010).

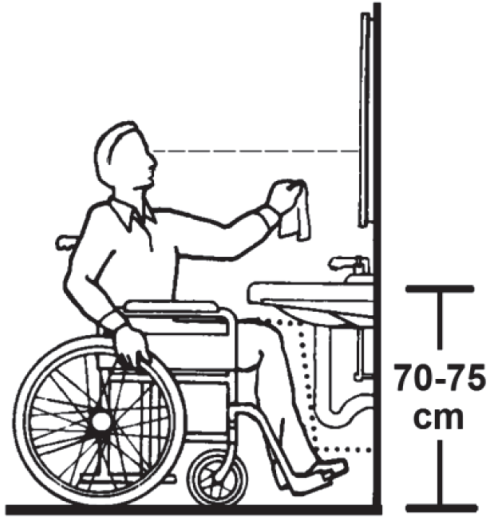
“Engelli bireylerin tuvalete rahatça girebilmesi için tekerlekli sandalyenin girebileceği genişlikte kapı genişliği 85 cm ve daha fazla olmalıdır. Engelli tuvaletleri için arkalarındaki ve yanlarındaki duvarda tutunma barları bulunmalıdır. Rahat hareket olanağı sağlamak üzere tuvaletin eksenini ile yanındaki duvar arasında en az 45 cm boşluk bırakılmalıdır. Ayrıca önünde ve yanında tekerlekli sandalye kullanıcılarının yanaşabilmesi, klozete yaklaşabilmeleri ve klozete rahatlıkla geçebilmeleri için boş alan bırakılmalıdır. Bu boş alan klozete ne yönden yaklaşılacağına bağlı olarak değişmektedir. Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin lavaboları rahat kullanabilmeleri için lavabo yüksekliği 86 cm’den, klozetin oturma yerlerinin yüksekliği 50 cm’den yüksek olmamalıdır” (TS 9111, 2011).



Resim 2.7. Tuvalet genişliği ve tutunma barları (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 49)

“Kapı dışarı açılmak koşulu ile minimum net zemin yüzeyi genişlik ve derinlikleri, önden yaklaşımda 122 cm x 167.5 cm; sağ yandan yaklaşımda 122 x 142 cm ve hem ön hem sol yandan yaklaşımda 150 cm x 142 cm ölçülerinde olmalıdır. Klozet yerleştirilirken orta aksın yan duvardan uzaklığı en az 46 cm ve toplamda klozetin oturduğu yerin net genişliği en az 92 cm olacak biçimde düzenlenmelidir. Klozetlerin oturma yerinin yerden yüksekliği 43 cm ile 48 cm arasında olmalıdır. Tuvaletlerin döşemesi tekerlekli sandalyenin hareketine engel olmayacak biçimde, seviye farksız düzenlenmelidir. Zemin ve döşeme yüzeyleri kaymayan özellikte olmalıdır. Kapılar en az 90 derece açılabilir olmalıdır. Işık kontrol düğmeleri tuvalet kabinlerinin içinde olmalı veya biri girdiğinde ışık otomatik olarak yanmalıdır. Tuvalet kâğıtlığı kolayca ulaşılabilir yükseklikte ve konumda olmalıdır. Arka duvara monte edilmiş bir klozet için tuvalet kâğıtlığının arka duvardan uzaklığı 90 cm’yi aşmamalıdır” (Resim 2.7 ve 2.8) (TS 9111, 2011).

Lavabonun derinliği ön yüzünün arka duvara olan mesafesi en az 43 cm en fazla 49 cm olmalıdır. Önden yaklaşımda lavabo önünde 76 cm x 122 cm'lik net döşeme boşluğu bulunmalıdır. Diz boşluğu için döşeme üzerinden lavabonun altındaki boru kısmına kadar olan yükseklik en az 68.5 cm olmalıdır. Bu minimum yüksekliğin lavabonun ön yüzünden içeri doğru en az 20.5 cm'lik bir derinlikte de sağlanmış olması gereklidir. Lavabo yüksekliği lavabonun alt yüzüne kadar, net en az 75 cm lavabonun ön üst yüzüne kadar en fazla 86 cm olmalıdır” (Resim 2. 9) (TS 9111, 2011).



Resim 2.10. Lavabo altı net açıklık (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 48)

Su kontrol

“Musluklar kollu, itmeli tipte, fotoselli veya elektronik kontrol mekanizmalı olmalıdır. Musluklar ve diğer kontrol araçları tek elle ve kolayca kullanılabilir, çalıştırılması için 22,2N'den daha fazla güç gerektirmeyen özelliklerde olmalıdır. Fotoselli tipte musluklar kullanılıyorsa en azından 10 saniye açık kalabilmelidir. Armatürler seçilirken, el yıkama sırasında el ile lavabo arasındaki mesafenin rahat kullanılabilir şekilde olmasına dikkat edilmelidir” (TS 9111, 2011).

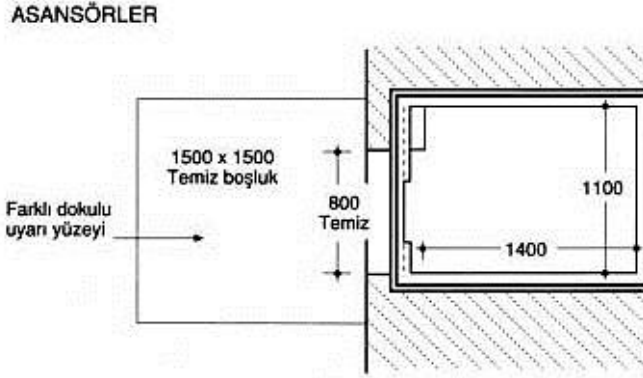
Aynalar

“Aynaların alt kenarı döşeme üzerinden en fazla 90 cm üst kenarı en az 190 cm yükseklikte olmalıdır. Tekerlekli sandalye kullanan kişinin göz hizası yerden 110 cm - 130 cm yüksekliktedir. Tekerlekli sandalye kullananlar ve kısa boylular için alçalıp yükselebilen ayarlı aynalar, aynanın sabit olması durumunda ise öne doğru 10°-15° eğim verilmiş aynalar tercih edilmelidir” (TS 9111, 2011).

2.10.5. Asansörler

Asansörler tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için büyük bir problem sayılan merdivenleri bir engel olmaktan çıkarmaktadır.

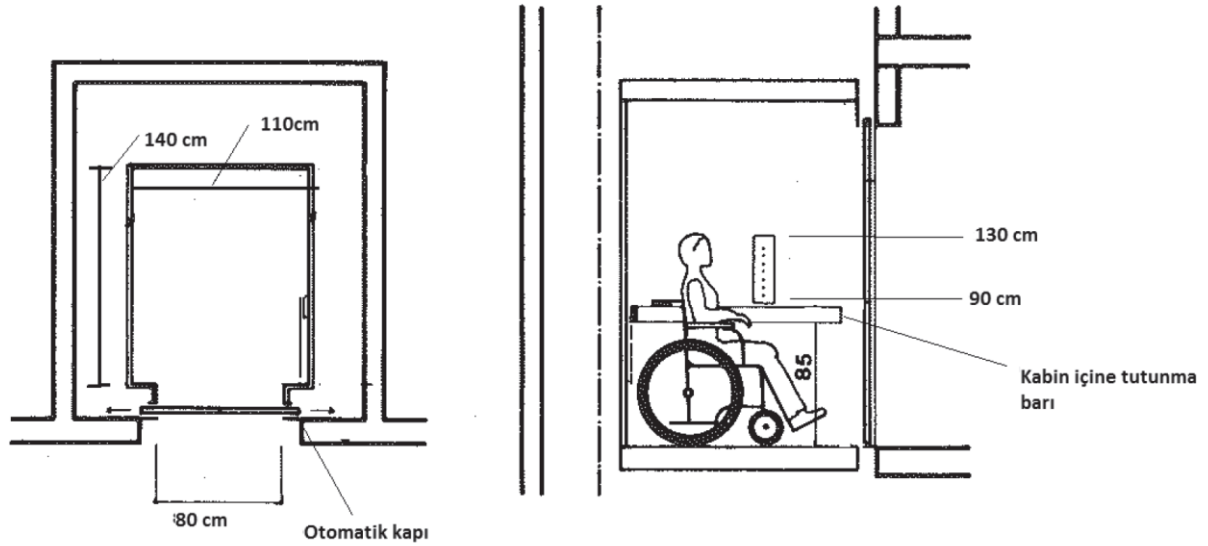
“Asansör kabini önünde, kullanım amacına uygun yeterli alan bırakılmalıdır. Kabin içi tekerlekli sandalye girişine uygun ölçülerde, kontrole erişmek için manevra yapabilecek şekilde olmalıdır. Kabin içinde, yerden 85 cm - 90 cm yükseklikte tutunma barları olmalıdır. Kabin, zemini tutan halılarla kaplı olmamalıdır. Koridorlarda ve asansörlerin iç kısmında görme engelliler, bedensel engelliler ve yaşlılar için tutunma barları bulunmalıdır. Kabin içinde telefon bulundurulması ve açılır kapanır küçük bir oturma yeri bulunması tavsiye edilmektedir” (ADA, 2010). Asansör içi net boşluk Resim 2. 10’da gösterilmiştir.



Resim 2.11. Asansörde bulunması gereken net açıklık (www.İzmimod.org.tr, 2019)

Asansörlere ulaşılabilir bina girişinden engelsiz erişim güzergâhı sağlanmalıdır. Bu güzergâhta bulunan seviye farkları girişler kısmında verildiği üzere uygun biçimde düzenlenmeli, basamak ve merdivenlerin yanında veya bunlara alternatif olarak rampalar sağlanmalıdır. Çağırma ve kontrol düğmeleri 90 cm ile tercihen 110 cm en fazla 137 cm yükseklik sınırları içerisinde yerleştirilmelidir (Resim 2. 11). Asansörler iyi aydınlatılmış olmalı aynalarla kaplanmış olmamalıdır. Aynalar görüş zorluğu çeken müşteriler için aldatıcı etkiler yapabilmektedir. Kat butonları rahatça görülebilecek şekilde kabartma ya da oyma şeklinde yazılmalıdır. Asansörlerde sesli anons sistemleri veya Braille kabartma sistemi görme engelliler için kullanışlı olabilmektedir. Acil durum butonları ve telefonlar ise kolayca görülebilir yerlerde olmalıdır. İki kattan fazla kata hizmet veren asansörlerde kat numaralarının, kapı açılışlarının, acil durum çağrılarının, sesli anonsu yapılmalıdır.

Asansörün kapılarının açılacağını ya da arızaları duyuran görsel ve işitsel göstergeler ile asansördekilerin nasıl alarm çağrısı yapacağını bildiren görsel ve işitsel uyarılar bulunmalıdır (ADA, 2010; TS 9111, 2011).



Resim 2.12. Asansör boyutları (Kayıhan ve diğerleri, 2013: 46)

2.10.6. Bahçe Yolları

“Binanın bulunduğu yerleşke sınırından veya otopark alanında binaya girişi sağlayan yol veya güzergâh, herkes için binaya yaklaşma, giriş ve çıkış imkânı sağlamalıdır. Bahçe yolları en az 200 cm genişliğinde olmalıdır. Bahçe yolları, çakıl gibi gevşek ve kaygan malzeme ile döşenmemelidir. Yaya yolu üzerinde engelli bireylerin takılmasına neden olacak fiziksel objeler ve tabelalar bulunmamalıdır. Bu tür engeller kullanılmak zorundaysa görsel uyarıcılarla belirgin biçimde belirtilmelidir. Görsel uyarıcılar en az 75 mm uzunluğunda olmalı ve yerden 90 cm-100 cm ve 150 cm - 160 cm arasındaki yüksekliğe monte edilmelidir” (TS 9111, 2011).

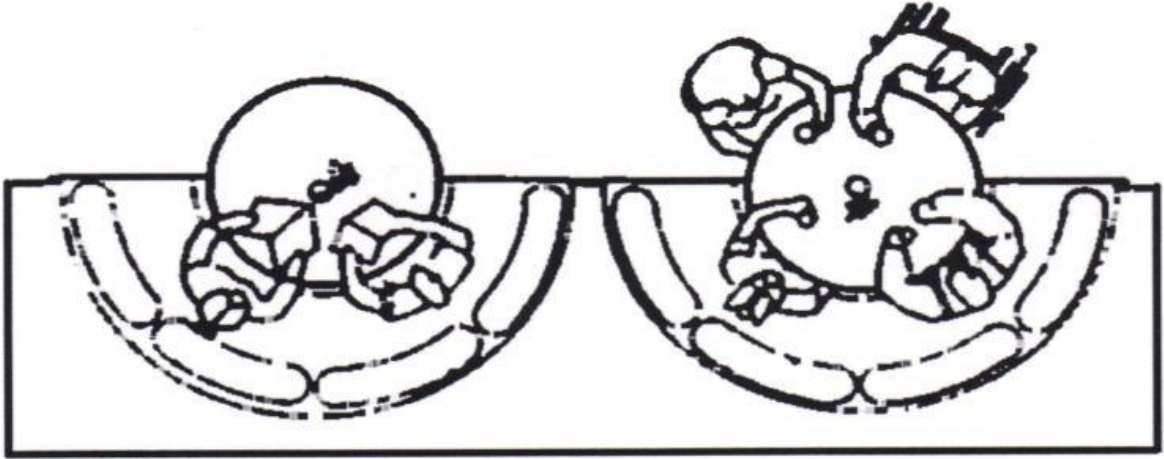
2.10.7. Yer Kaplaması

“Zemin veya döşeme yüzeyinde halı veya halı türü bir kaplama kullanılıyorsa, bunlar güvenli biçimde yere sabitlenmelidir. Halı tüylerinin yüksekliği 13 mm’yi aşmamalıdır. Yer kaplaması olarak malzeme, tekerlekli sandalyenin hareketini zorlaştıracak derecede pürüzlü ve delikli yüzeye sahip olmamalıdır. Temizlik sırasında ıslanan kaplamanın, kullanıcıların özellikle koltuk değneği, baston vb. kaza geçirmesini önlemek için kaymaması gereklidir” (TS 9111, 2011).

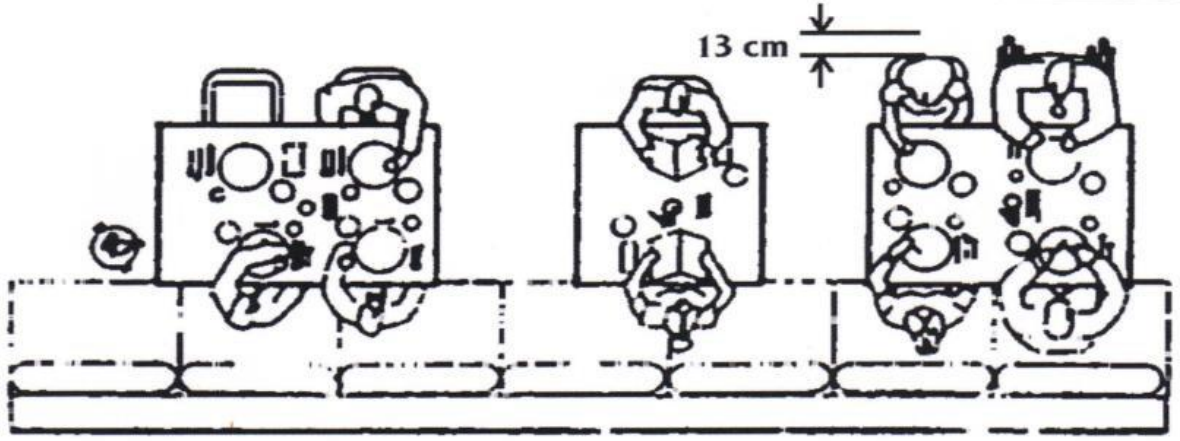
2.10.8. Masalar

İşletmelerde masa düzeni oluştururken mahremiyetin ön planda tutulması ve müşterilere rahat hareket etme olanağı sunulmalıdır (Albayrak ve Tüzünkan, 2015).

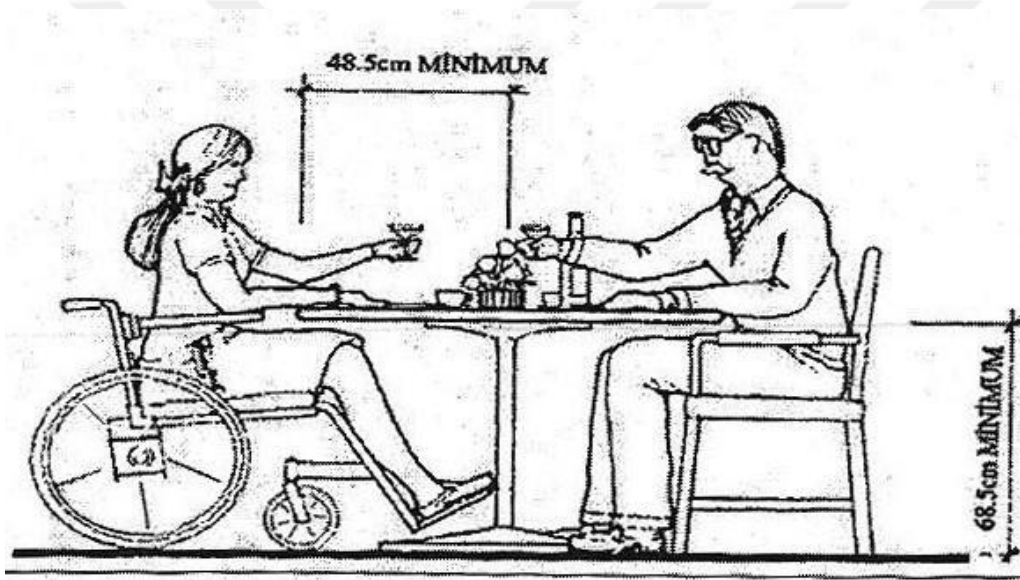
“Engelli bireylerin güvenliği açısından, masaların kenar ve köşeleri de yuvarlatılmalıdır. Restoran ve kafeteryalarda, yiyecek ve içecek hizmetlerinin verildiği tezgâhların ve servis masalarının zeminden yüksekliği 71 cm- 86.5 cm arasında olmalıdır. Ulaşabilir sabit masa veya yeme-içme tezgâhlarının sayısı sigara içilen ve içilmeyen alanlarda orantılı olarak dağıtılmalıdır. Yeni yapılarda ve tadilatlarda ulaşabilir sabit masa ve yeme-içme tezgâhları mekân veya işletme genelinde yayılmış olmalıdır. Masa ve tezgâhlardaki diz boşluğu alanı en az 68.5cm yüksekliğinde, en az 48.5cm derinliğinde, genişliği ise en az 76 cm olmalıdır. Masaların arasındaki geçişler, restoran ve kafeterya girişiyle, oturma mekânıyla, dinlenme salonlarıyla ve self-servis alanlarıyla bağlantılı olmalıdır” (Resim 2. 12. Resim 2. 13. ve Resim 2. 14) (ADA, 2010).



Resim 2.13. Masa ve sandalye yerleşimi (Şahin, 2012)



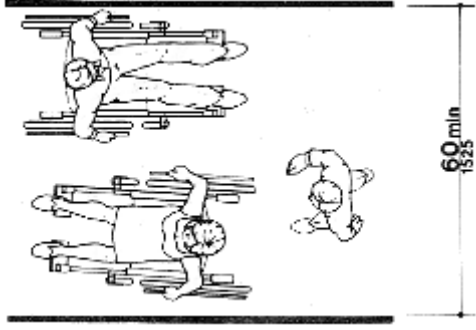
Resim 2.14. Masa ve sandalye yerleşimi (Şahin, 2012)



Resim 2.15. Uygun masa boyutları (Şahin, 2012)

2.10.9. Masalar Arası Geçiş Alanları ve Koridorlar

Restoranlarda masalar arası mesafe iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine olanak sağlaması için Resim 2. 16 'de gösterildiği gibi 152.5 cm olmalıdır (TS 9111, 2011).



Resim 2.16. İki tekerlekli sandalye için gerekli boşluk (ADA, 2010)

“Standart olarak rahat geçiş için 81.5 cm’lik bir genişlik gereklidir. Tekerlekli sandalye kullananlarla yürütme cihazı kullananlar için kısa mesafelerde 81.5 cm’lik genişlik yeterli ise de, bu en az 91.5 cm olmalıdır. Eğer iki yönlü geçiş varsa rahat bir ulaşım için 1.625 m gereklidir. Böyle yerlerde genişlik en az 1.525 m olmalıdır çünkü 1.525 m’den daha dar olan yerlerde iki tekerlekli sandalye yan yana geçememektedir. Yürüyebilen bir kişinin yürüyemeyen veya kısmen yürüyebilen bir kişi ile yan yana geçebilmesi için en az 1.22 m genişlik gereklidir (TS 9111, 2011).

Geçiş alanlarında saksı, heykel gibi engelli bireylerin takılmasına neden olabilecek eşya ve araçlar bulunmamalıdır. Restoranlar engelli müşterilerin restoran içinde rahat hareket edebilmesine olanak vermelidir. Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunmalıdır (Albayrak, 2014; Şahin, 2012).

2.10.10. Self - Servis Tezgâhları

“Self-servis yemek alım alanlarının net genişliği en az 90 cm, tekerlekli sandalye kullanan kişinin yanından geçişini sağlayabilmek için ise tercihen 120 cm olmalıdır. Tepsi kaydırma tezgâhları yer döşemesi seviyesinden en fazla 86 cm yukarıda sabitlenmelidir. Bir görevli olmadan yemeğin tezgâhtan alındığı yemek yeme alanlarında, her bir tip yemeğin sunum tezgâhının en az %50’si ölçülere uygun olarak tasarlanmalıdır” (Resim 2. 17) (TS 9111, 2011).



Resim 2.17. Uygun self servis tezgâhı (ADA, 2010)

2.10.11. Menüler

Yiyecek içecek işletmelerinde görme engelliler için büyük ve kalın harflerle yazılı menüler olmalıdır. Görme engelli alfabesi ile yazılmış menülerin bulunması en ideal olanıdır (ADA, 2010).

2.10.12. Personel Yardımı

İşitme engelli veya işitme güçlüğü çeken kişilerle daima yüz yüze, normal bir ton ve hızda konuşulmalıdır. Ağız hareketleri çok abartılmamalı ve konuşurken bağırılmamalıdır. Arkadan bir ışık kaynağı varken konuşulmamalıdır. Bu görüntüyü karşıdan bir silüet haline getirmekte ve dudak okuyan bireylerin konuşulanı anlamamasına neden olmaktadır. Başka sesler işitme cihazı kullanan bireyler için dinleme güçlükleri çıkarmaktadır. Bu nedenle etraftaki sesleri en aza indirecek yollar denenmelidir. İşitme engellilerle konuşurken bir kâğıt kalem bulundurulmalı ve iletişim güçleştiği durumlarda bu araçlar kullanılmalıdır. İşletmelerde görme engelli müşteriler için menüler kayıt cihazları yardımı ile kayıt edilmeli veya garsonlar menüleri engelli müşterilere okumalıdır (Resim 2.18) (ADA, 2010).



Resim 2.18. Personel yardımı (ADA, 2010)

2.11. İlgili Araştırmalar

Yau ve diğerleri (2004) hareket ve görme engeli bulunan bireylerin turizmde yaşadıkları deneyimleri incelemek adına nitel bir çalışma yürütmüştür. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre engelliliğini kabul edemeyen katılımcılar halka açık alanlardan uzak durduklarını ve dolayısıyla nadiren seyahat ettiklerini belirtmişlerdir. Seyahat eden engelliler genellikle yanlarında refakatçi olmadan ve uygun tasarlanmayan işletmeler nedeniyle seyahate çıkamadıklarını ifade etmiştir.

Card, Cole ve Humphrey (2006) tekerlekli sandalye, yürüteç ve baston kullanan fiziksel engelli turistler ile seyahat sağlayıcılarının turizm sektöründe karşılaştıkları engelleri erişilebilirlik ve tutumsal modeller açısından karşılaştırdıkları bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonucunda sağlayıcıların %81'i ve engellilerin %83'ü karşılaştıkları en büyük engelin işletmelerin erişilebilirliği olduğu belirlenmiştir. Çalışmanın bulgularına göre katılımcıların en çok engelle karşılaştıkları yer yiyecek içecek işletmeleri olmuştur. Seyahat sağlayıcılarının %81'i ve engelli bireylerin %83'ü yiyecek içecek işletmelerini erişimde engel olarak gördüklerini ifade etmiştir.

Yaylı ve Öztürk'ün (2006) konaklama işletme yöneticilerinin bedensel engelli turizm pazarına bakış açılarını belirlemek amacıyla yapılan çalışmalarında; çalışmaya alınan

otellerin yıldız sayıları arttıkça engelli turizmi pazarına bakış açıları iyimserleşmektedir. İşletme yöneticileri otellerinin ve çevresinin engelli bireylere uygun olmadığını ifade etmişlerdir. Çalışmaya göre engelli müşterilerin otellerde zorlandıkları bölümler; merdiven, banyo, tuvalet gibi temel ihtiyaçların karşılandığı bölümlerdir. Çalışmadan çıkan diğer bir sonuç da yöneticilerin bedensel engellilerin kullanımına uygun olmayan işletmelerin yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmesi düşüncesine destek vermeleridir.

Bi, Jaclyn ve Cole (2007) Çin'deki fiziksel engelli bireylerin turizmde karşılaştıkları erişilebilirlik ve tutumsal engelleri ulaşım, konaklama, yiyecek içecek endüstrisi ve turistik mekânlar olarak dört bölüme ayırarak incelemişlerdir. Katılımcılar 18 yaş üstü, seyahat etmiş ve en az bir gece evlerinden uzakta kalmış fiziksel engelli kişilerden oluşmuştur. Araştırmanın verilerine göre katılımcılar tutumsal engellere nazaran erişim engeli ile daha çok karşılaşmışlardır. Araştırmanın sonucuna göre engelli bireylerin gelir durumlarının ve rahat hareket edebilmeleri için kullandıkları yardımcı cihazların karşılaştıkları engelleri azaltmadığı ortaya konmuştur.

Freeman ve Selmi (2010) Kanada'da yaşayan 24, Fransa'da yaşayan 25 engelli turist ile röportaj yaparak bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmanın amacı bu ülkelerdeki engelli turistlerin göz ardı edilen ihtiyacını karşılaştırmaktır. Elde edilen sonuçlara göre; Fransız ve Kanadalı turistler yanlarında yardımcı olmadan seyahat edemediklerini ve seyahat etme arzularının fiziksel, ekonomik, psikolojik ve olumsuz tutumlar nedeniyle azaldığını ifade etmişlerdir. Katılımcılar her iki ülkedeki birçok otelin engelli bireylere uygun olmadığı için dışarıdan yardım almadan rahat hareket imkânı bulamadıklarını, yiyecek içecek tesislerinden ulaşım kadar birçok engelle karşılaştıklarını ve bu alanların kendileri için erişilemez olduğunu belirtmişlerdir.

Şahin'in 2012 yılında yazmış olduğu Engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarının incelenmesi isimli doktora tezi Ankara'da yaşayan ortopedik ve görme engelli bireylerin konaklama tesislerinden memnuniyet durumlarını belirlemek amacıyla 202 engelli birey ile yapılmıştır. Bu çalışmaya göre engelli bireylerin, araştırma kapsamında incelenen restoran ve girişlerin aydınlatmalarından memnun oldukları

saptanmıştır. Görme engelli misafirlerin memnuniyet düzeyleri restoranda Braille alfabesi ile hazırlanmış menünün olmaması ve tesisin bölümlerini anlatan Braille alfabesi ile hazırlanmış broşürlerin olmaması konusunda memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu belirlenmiştir. Kapı kollarının kolay açılabilmesi ve girişlerde otomatik kapıların bulunması konusunda engelli bireylerin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

Albayrak'ın 2014 yılında yapmış olduğu fiziksel engelli bireylerin restoranlarda yaşadıkları ergonomik sorunlar isimli çalışmada, on sekiz engelli bireyle bir anket çalışması yapılmıştır. Bu araştırmanın sonucuna göre engelli bireylerin restoranlarda yaşadıkları en önemli sorun fiziki yapı sorunları, ikinci dereceden önemli sorunların sosyal sorunlar ve üçüncü dereceden önemli sorunun hizmetlere ilişkin sorunlar olduğu saptanmıştır. En önemli sorun olan fiziki yapı sorunları faktöründe en yüksek faktör ise tuvalet yanlarında tutunma barlarının olmaması olmuştur. İkinci önemli sorundan Sosyal sorunlar da ise engelli bireylerin diğer insanların bakışlarından rahatsız olmalarıdır. Üçüncü dereceden önemli sorun olan hizmetlerle ilgili sorunlardan da çalışanların anlayışsız davranışları olarak saptanmıştır.

Banda-Chalwe, Nitz ve De Jonge'nin (2014) Zambia'da yaşayan hareket engeli bulunan kişiler ile yürüttükleri araştırmada; hareket engeli bulunan Zambiyalıların, halka açık hizmet ve olanaklara erişimde toplumun diğer kesimine göre dezavantajlı durumda olduğu belirlenmiştir. Katılımcılardan günlük deneyimlerinden yola çıkarak kamu ve halka açık yerlerde, erişilebilirlik konusunda zorlandıkları alanların sıralamasını yapmaları istenmiştir. Engellilerin, en zorlandıkları alanın tuvaletler olduğu belirlenmiştir. Katılımcılar erişilemez alanlar yüzünden sosyal hayata katılamadıklarını ifade etmişlerdir. Engelli bireyler ulaşılabilir durumdaki alanlar nedeniyle öfke, çaresizlik, bağımlılık, yetersizlik, onur ve saygı kaybı, kendi hayatını kontrol edememek ve eşitsizlik gibi duygular hissettiklerini belirtmişlerdir.

Özgen ve Kırkların 2014 yılında alışveriş merkezlerinin fiziksel engeller açısından uygunluğunu incelemek ve durum tespiti yapmak amacıyla hazırlanan çalışmasında; öncelikle alışveriş merkezleri için düzenlenen ulaşılabilirlik standartları incelenmiştir.

Kriter listeleri oluşturulmuş ve bu ölçütlere göre alışveriş merkezleri incelenmiştir. Çalışmaya göre girişlerin tamamı engellilere uygun bulunmuş, otoparkların hem engellilere ayrılması gereken park yeri sayısı hem de park yerlerinin sahip olması gereken ölçüler açısından 3 AVM'nin (%30) engelli bireylere uygun olmadığı saptanmıştır. İzmir'de yapılan bu çalışmada araştırmaya dahil edilen AVM'lerin hepsinde engellerin kaldırılması yönünde çalışmalar olduğu tespit edilmiş olmakla birlikte, bu çalışmaların büyük çoğunluğunun yalnızca tekerlekli sandalye kullananlara yönelik olduğu belirlenmiştir. Araştırmada genel dolaşım alanlarının düz zemin olması bakımından hareket engeli bulunan ziyaretçiler için uygun olduğu görülmüş ancak hiçbir alanın zemininde hissedilebilir yüzey olmamasının görme engelli bireyler için sorun oluşturacağı belirlenmiştir.

Türkmendağ tarafından 2015 yılında 'Türkiye'de turizmin dört alt sektöründe karşılaşılan fiziksel ve tutumsal engellerin belirlenmesi' amacıyla yazılmış olan yüksek lisans tezinde, sektör bazında en çok fiziksel engelin yiyecek ve içecek işletmelerinde olduğu saptanmıştır. Seyahat eden fiziksel engelli turistlerin yiyecek içecek işletmeleri arasında en çok kebab lokantası ve yerel lokantaları kullandıkları, en çok barlarda fiziksel engel ile karşılaştıkları belirlenmiştir. Yiyecek içecek sektöründe karşılaşılan fiziksel ve tutumsal engellerin fazla olduğu görülmüştür. Çalışmada genel olarak yüksek oranda fiziksel engeller ile karşılaşılmış bunun yanı sıra olumsuz tutumlarla da karşılaşmışlardır. Engelli müşteriler tarafından en çok lokanta işletmeleri tercih edilmiş fakat en yüksek fiziksel engellede bu işletmelerde karşılaşılmıştır. Bunun yanında fast food işletmelerindeki personelin olumsuz tavırlarının da yüksek olduğu görülmüştür.

Özgür-Göde ve Önçel'in 2016 yılında Eskişehir il merkezindeki otel bünyesindeki yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan yöneticilerin iç mekân tasarımında engelli bireyler için restoran kullanımını kolaylaştıran kriterleri göz önüne alıp almadıklarını değerlendirmek amacıyla gerçekleştirilen çalışmada; Eskişehir ili merkezinde bulunan turizm işletme belgeli sekiz adet 1. sınıf restoranların yöneticileriyle yapılmıştır. Görüşülen işletmelerin yöneticilerine engelli bireyler için yapılması gerekli olan düzenlemelerden haberdar olup olmadıkları sorulduğunda üç işletme yasaları bildiklerini, dört işletme bilmediklerini; sadece bir işletme bu düzenlemelerle ilgili yüzeysel bilgisi olduğunu belirtmiştir. Görme

engelli bireyler için olması gereken alfabenin yalnızca bir işletmede mevcut olduğu saptanmıştır. İşletmelerden üçünde engelli tuvaleti bulunduğu dört işletmede engelli tuvaleti bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Engelli otoparkına ise sadece bir işletmede rastlanmamıştır. İşletmelerin hiçbirinde personellere engelli bireyler için özel bir eğitim verilmediği saptanmıştır.

Şahingöz ve Keskin'in 2018 yılında Ankara'da faaliyet gösteren birinci sınıf restoranların fiziki şartlarının engelli bireylerin ihtiyaçlarını ne oranda karşıladığının belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada otuz dört işletme ile görüşme yapılmıştır. Gözlem formu TS 9111 standartları dikkate alınarak oluşturulmuştur. Çalışmada işletmelerin %50'sinde engelli bireylere yönelik bir uygulamanın bulunmadığı saptanmıştır. Araştırma sonucuna göre restoranların hiçbirinde engelli otoparkına rastlanmamış, %73.5'inde görme engelli bireyler için aydınlatma yeterli bulunmuş, %76.5'inin girişleri tekerlekli sandalye kullanan engelli bireylerin rahatça işletmeye girebilmesi için yeterli bulunmuştur. İşletmelerin %85.3'ünde engelli tuvaleti bulunmadığı ve çalışmaya katılan işletmelerin hiçbirinde görme engelli misafirler için özel menü bulunmadığı tespit edilmiştir.

Martínez ve diğerlerinin (2019) yaptığı çalışmada; Murcia şehrinde bulunan dükkanlar, bankalar, restoranlar ve diğer kamu kurumlarının engelli bireylere uygunluğu değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında 347 bina değerlendirilmiştir. Martinez ve diğerleri binalarda bulunan basamakların sayısı ve yüksekliği, rampaların uzunluğu ve eğimi, girişlerin genişliği gibi parametreleri ölçmüştür. Araştırmanın sonuçlarına göre binaların %35'i erişilemez, %40'ı başkalarının yardımıyla erişilebilir, %5'inin bazı zorluklarla erişilebileceği ve %20'sinin de erişilebilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

3. YÖNTEM

3.1. Evren ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini, Ankara il sınırları içerisinde yaşayan ortopedik ve görme engelli bireyler oluşturmaktadır. Türkiye nüfusunun %1.25'i ortopedik, %0.60'ı görme engellidir (DİE ve ÖZİDA, 2004: 21). Araştırmacının imkânlarının oldukça sınırlı olması, ortopedik ve görme engellilerin yiyecek içecek işletmelerinde daha çok sorun yaşaması nedeniyle araştırmaya yalnızca bu iki grup dâhil edilmiştir. Araştırmaya alınan engellilerin belirlenmesinde öncelikle Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın Türkiye Özürlüler Araştırması isimli çalışmasının sonuçları dikkate alınmıştır. Ankara ili sınırları içerisinde 2018 yılı içerisinde yaşayan ortopedik ve görme engelli bireylerin sayıları alınmıştır. Buna göre Ankara ilinde yaşayan;

- Fiziksel engelli birey sayısı: 4594
- Görme engelli birey sayısı: 3469'dur.

Bu bilgiler göz önüne alındığında evrenin son derece büyük, araştırmacının imkânlarının son derece kısıtlı ve zamanının son derece az olduğu durumlarda kullanılan "tabakalı amaçsal örnekleme yöntemi" ile örnekleme seçimi yapılmıştır. Bu yöntem, ilgilenilen belli alt grupların özelliklerini göstermek, betimlemek ve bunlar arasında karşılaştırmalar yapılabilmesi amacıyla tercih edilmektedir (Büyüköztürk, Kılıç-Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2016: 91). Amaçsal tabakalı örneklemede iki ana amaç vardır: Seçilen örnekleme ait tahminlerin doğruluğunu artırmak ve örneklemdaki farklı bölümlerin yeterince temsil edilmesini sağlamak. Örnekleme maliyetinin düşük olması, bazı tabakalara daha çok ağırlık verilebilmesi, her tabakada farklı örnekleme yöntemi kullanarak her tabaka için bağımsız tahmin yapılabilmesi bu yöntemin üstün taraflarıdır (Arıkan, 2011: 120-121). Araştırmacı öncelikle evreni benzer alt gruplara ayırır. Çalışacağı birim sayısını da kendi olanakları çerçevesinde saptar. Tabaka örnekleme orantılı olarak yapılabilirdiği gibi orantısız olarak da yapılabilir. Orantılı kota örneklemesinde kotalara ayrılmış ana kütlenin %5, %10, %15 gibi belirli bir oranı alınır ve her kotadan araştırmacı kendi takdiri ile örneğe girecek birimleri belirler. Orantılı olmayan kota örneklemesinde

ise herhangi bir orantı kaygısı yoktur. Araştırmacı istediği kadar kota belirler ve her kotadan istediği kadar birimi örneğe dâhil eder (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 83). Engelli bireylere ulaşmanın zorluğu ve engelli bireyleri çalışmaya katılım için ikna etmenin zor olması nedeniyle orantsız örnekleme yoluyla çalışmaya katılmaya gönüllü olan engelli bireyler çalışmaya dâhil edilmiştir.

3.2. Veri Toplama Aracı ve Veri Toplama Yöntemi

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu, TSE'nin engelli bireyler için belirlemiş olduğu "Şehir İçi Yollar Engelli ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemlerin Tasarım Kuralları Standardı" ve "Engelliler Ve Hareket Kısıtlılığı Bulunan Kişiler İçin Binalarda Ulaşılabilirlik Gerekleri" isimli standartlar ile ADA'nın hazırlamış olduğu standartlar doğrultusunda oluşturulmuştur. Anket formu 2 bölümden oluşmuştur. İlk bölümde engelli bireyin; yaşını, cinsiyetini, öğrenim düzeyini, aylık gelir düzeyini, engel türünü, yiyecek içecek işletmelerine gitme sıklıklarını, hangi tür işletmeleri tercih ettiklerini, işletmelerde refakatçi yardımı olmadan rahat hareket etme durumlarını, diğer müşterilerin ve çalışanların kendilerine olan tutumlarını belirlemeye yönelik 17 tane soruya yer verilmiştir.

Anketin ikinci bölümünde; engellilere yönelik yapılan hangi düzenlemelerin, yiyecek içecek işletmelerini seçimlerinde etkili olduğunun saptanmasına yönelik sorular yer almıştır. Bu bölümde sorular kişilerin engel türlerine göre geliştirilmiş ve ortopedik engelliler için 20, görme engelliler için 12 soru yer almıştır. Ortopedik engelli bireyler için hazırlanmış olan bölümde otopark alanları, girişler, masalar arası geçiş ve koridorlar, merdivenler ve tuvaletler ile ilgili maddeleri kapsamaktadır. Maddeler beşli (kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, kararsızım, katılmıyorum ve hiç katılmıyorum) Likert tipi ifadeler şeklinde hazırlanmıştır.

Anket çalışmasına başlanmadan önce 30 ortopedik ve 30 görme engelli ile pilot çalışma yapılmıştır. Pilot çalışma sonucunda geçerlik ve güvenirlik değerlerinin yüksek çıkması sonucunda anket formunda herhangi bir değişiklik yapılmamıştır. Veri toplama işlemi

2018 yılı Eylül, 2019 yılı Şubat aylarında engelli bireylerle yüz yüze görüşülerek yapılmıştır. Görüşmeler ortalama 5 dakikada sürmüştür. Sorular engelli bireylere araştırmacı tarafından tek tek okunmuş ve katılımcıların cevap vermeleri istenmiştir.

Güvenirlik ölçme sonuçlarının tesadüfi hatalardan arınmasının bir ölçüsüdür (Baykul ve Turgut, 2012: 122). Güvenirlik katsayısı, paralel testlerden elde edilen puanlar arasındaki korelasyondur. Güvenirlik katsayısı, puanlarda hata olmaması durumunda ($X=T$) +1, gözlenen puanların tümünün hatalı olması durumunda ise 0 olur. Güvenirlik katsayısı 0-1 arasında değişmekle birlikte puanın +1'e yaklaşması istenmektedir. Cronbach Alpha katsayısı test maddelerinin ölçmenin bütünüyle ne kadar tutarlı olduğunu gösterir (Büyüköztürk ve diğerleri, 2016: 109). Bu veriler ışığında, anket formlarının güvenilirlik katsayılarının ve Faktör Analizinin yüksek olduğu söylenebilir. Araştırmada kullanılan anket formlarının Cronbach Alpha katsayısı Çizelge 3. 1.'de, Faktör Analizi Çizelge 3. 2.'de gösterilmiştir.

Çizelge 3.1. Araştırmada kullanılan ölçekler ve güvenilirlik katsayıları

Kullanılan Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha (α)
Restoranların Fiziksel Engelli Bireylere Yönelik Uygulamaları	20	0,965
Restoranların Görme Engelli Bireylere Yönelik Uygulamaları	12	0,823

Çizelge 3.2. Araştırmada kullanılan ölçekler ve faktör analizi

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO)		0,878
Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği		
	Ki-Kare	2724,140
Barlet Testi	Sd	190
	Sig.	.0001*

*p<.001

Engelli bireylere Altı Nokta Körler Derneği, Bedensel Engellilerle Dayanışma Derneği, Kardelen Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi, Türkiye Omurilik Felçlileri Derneği, Tüm Engelliler ve Aileleri Sosyal Yardımlaşma Derneği, Engelsiz Toplum Oluşturma Derneği, El Ele Engellilerle Yardımlaşma ve Dayanışma Derneği, Evrensel Ortopedik Engelliler Eğitim

Kültür Dayanışma Derneği isimli derneklerden yardım alınarak ulaşılmıştır. Dernekler ile önce telefonla iletişime geçilmiş daha sonra randevu alınarak görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın ilgili yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasına ve araştırmada kullanılan ölçeklerin etik açıdan uygunluğuna 27.06.2018 tarihinde Gazi Üniversitesi Etik Komisyonu tarafından onay verilmiştir (Bkz. EK-1).

3.3. Verilerin Analizi

Araştırmanın genel amacı çerçevesinde cevapları aranan alt problemlere yönelik toplanan verilerin gerekli istatistiksel çözümleri için SPSS 22 programından yararlanılmıştır. Frekans, yüzde ve ortalama değerler kullanılarak çözümler gerçekleştirilmiştir. Niceliksel verilerin karşılaştırılmasında iki grup durumunda, parametrelerin gruplar arası karşılaştırmalarında Bağımsız rneklem (Independent-Samples) t testi kullanılmıştır. Sonuçlar % 95 güven aralığında, anlamlılık $p < 0.05$ düzeyinde değerlendirilmiştir.

4. BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

Çizelge 4.1. Fiziksel Engellilerin Demografik Özellikleri (n=120)

		f	%
Cinsiyet	Kadın	48	40
	Erkek	72	60
Yaş	18-29 Arası	78	65
	30-40 Arası	26	21.7
	41-51 Arası	7	5.8
	51 yaş üstü	9	7.5
Eğitim durumu	İlköğretim	31	25.8
	Ortaöğretim	64	53.3
	Üniversite	22	18.3
	Lisansüstü/Doktora	3	2.6
Aylık gelir düzeyi	0-2000 TL Arası	72	60
	2001-3000 TL Arası	33	27.5
	3001-4000 TL Arası	10	8.3
	4000 TL Üzeri	5	4.2
İşletmelere gitme sıklığı	Her Gün	2	1.7
	Haftada 1-2	19	15.8
	Ayda 1-2	34	28.3
	Yılda 1-2	38	31.7
	Hiç	27	22.5

Çizelge 4. 1.'e göre araştırmaya katılan 120 fiziksel engelli bireylerin % 40'ı kadın, % 60'ı erkektir. Engellilerin %65'i 19-29 yaş arasında, %21. 7'si 30-40 yaş arasında, %5. 8'i 41-51 yaş arasında, %7. 5'i 51 yaş üstündedir.

Engellilerin %25 .8'si ilköğretim mezunu, %53.3'ü ortaöğretim mezunu, %18.3'ü üniversite mezunu, %2.6'sı lisansüstü/doktora mezunudur. Fiziksel engelli bireylerin yarısını ortaöğretim mezunları oluşturmaktadır.

Aylık geliri 2000 TL'nin altında olanların oranı %60'tır. Aylık ortalama gelir miktarı ise 1942 TL'dir. Çalışmaya katılan fiziksel engelli bireylerin yaklaşık %60'ının net asgari gelir olan 2200 TL ve altında gelire sahip olduğu görülmektedir.

Fiziksel Engelli bireylerin restorana gitme sıklıkları ile ilgili yöneltilen soruya ise % 1 .7'si her gün yanıtını verirken, %15.8'i haftada 1-2 kere, %28.3'ü ayda 1-2 defa, %31.7'si yılda 1-2 defa, %22.5'i ise hiç yanıtını vermiştir. Bu veriler ışığında, fiziksel engelli bireylerin restorana çok sık gitmedikleri söylenebilir.

Çizelge 4.2. Görme engellilerin demografik özellikleri (n=80)

		f	%
Cinsiyet	Kadın	36	45
	Erkek	44	55
Yaş	18-29 Arası	15	17.4
	30-40 Arası	27	33.8
	41-51 Arası	17	21.3
	51 yaş üstü	22	27.5
Eğitim durumu	İlköğretim	10	12.5
	Ortaöğretim	31	38.8
	Üniversite	38	47.5
	Lisansüstü/Doktora	1	1.2
Aylık gelir düzeyi	0-2000 TL Arası	29	36.2
	2001-3000 TL Arası	34	42.5
	3001-4000 TL Arası	10	12.5
	4000 TL Üzeri	7	8.8
İşletmeye gitme sıklığı	Her Gün	3	3.8
	Haftada 1-2	17	21.2
	Ayda 1-2	32	40
	Yılda 1-2	16	20
	Hiç	12	15

Çizelge 4. 2. incelendiğinde araştırmaya katılan 80 görme engelli bireyin % 45'i kadın, % 55'i erkektir. Fiziksel engellilerde olduğu gibi görme engellilerde de erkek katılımcıların sayısı kadınlarınkinden daha fazladır. Görme engellilerin %17. 4'ü 19-29 yaş arasında, %33. 8'i 30-40 yaş arasında, %21. 3'ü 41-51 yaş arasında, %27. 5'i 51 yaş üstündedir.

Araştırmada %12. 5 ilköğretim mezunu, %38. 8 ortaöğretim mezunu, %47. 5 üniversite mezunu %1. 2 lisansüstü/doktora mezunu bulunmaktadır. Görme engelli katılımcıların üniversite mezunu sayısının fiziksel engellilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Fiziksel engelli bireylerin hareket kısıtlarının daha çok olması sebebiyle eğitim imkânlarına erişimde sorun yaşanmamasından kaynaklanmış olacağı düşünülmektedir.

Görme Engelli bireylerin restorana gitme sıklıkları ile ilgili yöneltilen soruya % 3. 8'i her gün yanıtını verirken, %21. 3'ü haftada 1-2 kere, %40'ı ayda 1-2 defa, %20'si yılda 1-2 defa, %15'i ise hiç yanıtını vermiştir. Bu veriler ışığında, görme engelli bireylerin restorana çok sık gitmedikleri söylenebilir.

Çizelge 4.3. Engelli bireylerin işletmelere gitme sıklıkları ortalamaları (n=200)

Engel Durumu	n	Ortalama	p
Fiziksel	48	2.42	.001*
Görme	72	2.78	

*p<0.05

Çalışmaya katılan fiziksel ve görme engelli bireylerin işletmelere gitme sıklıklarının ortalamaları çizelge 4. 3.' te gösterilmiştir. Buna göre; fiziksel engelli bireylerin işletmelere gitme sıklık ortalaması 2.42, görme engelli bireylerin restorana gitme sıklık ortalaması ise 2.78'dir. Bu ortalamalara bakıldığında görme engelli bireylerin de fiziksel engelli bireylere oranla daha fazla restorana gittikleri söylenebilir. Bunun sebebi ise fiziksel engelli bireylerin görme engelli bireylere göre hareket kısıtlarının daha fazla olması ve işletmelerde fiziksel düzenlemelerin bulunmayışı olabilir. Ortalamalar arasında istatistiksel olarak karşılaştırma yapıldığında (p<.05) engellik çeşidine göre kişilerin işletmelere gitme sıklığı anlamlı bir farklılık bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Çizelge 4.4. Engel durumlarına göre işletme tercihleri frekans ve yüzde dağılımları (n=200)

		f	%
Fiziksel Engelli Bireylerin İşletme Tercihleri	Alakart tarzı işletmeler	33	27.5
	Fast Food tarzı işletmeler	30	25.0
	Self servis tarzı işletmeler	16	13.3
	Kafeler	41	34.2
Görme Engelli Bireylerin İşletme Tercihleri	Alakart tarzı işletmeler	44	55.0
	Fast Food tarzı işletmeler	12	15.0
	Self servis tarzı işletmeler	5	6.3
	Kafeler	19	23.7

Engel durumlarına göre bireylerin işletme tercihlerine ilişkin frekans ve yüzde dağılımları incelendiğinde, fiziksel engelli bireylerin en fazla kafeleri tercih ettikleri, görme engelli bireylerin ise en çok alakart tarzı işletmeleri tercih ettikleri görülmektedir. Engelli bireylerin en az tercih ettikleri işletme olarak da self servis tarzı işletmelerin olduğu söylenebilir. Self servis tarzı işletmelerde; konuk ücretini ödeyerek tezgâhtan istediği mönüyü seçerek daha sonrasında tepsisini kendi alarak masasına oturmaktadır (Sökmen, 2014: 7). Self servis tarzı restoranların hizmetlerinin bu şekilde olması nedeniyle engelli bireyler tarafından daha az tercih edildikleri söylenebilir.

Çizelge 4.5. Gelir durumuna göre tercih edilen işletmelere ilişkin frekans dağılımları (n=200)

İşletme Tercihleri	Aylık Gelir Düzeyleri									
	1000 TL		1001-2000		2001-3000		3001-4000		4000 TL	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Fiziksel Engelliler										
Alakart tarzı işletmeler	5	13.5	11	31.4	9	27.3	6	60.0	2	40.0
Fast Food tarzı işletmeler	10	27.0	6	17.1	10	30.3	2	20.0	2	40.0
Self servis tarzı işletmeler	7	18.9	4	11.4	3	9.1	1	10.0	1	20.0
Kafeler	15	40.5	14	40.0	11	33.3	1	10.0	0	0.0
Görme Engelliler										
Alakart tarzı işletmeler	3	30.0	7	36.8	23	67.6	7	70.0	4	57.1
Fast Food tarzı işletmeler	2	20.0	2	10.5	5	14.7	1	10.0	2	28.6
Self servis tarzı işletmeler	0	0.0	4	21.1	0	0.0	1	10.0	0	0.0
Kafeler	5	50.0	6	31.6	6	17.6	1	10.0	1	14.3

Çalışmaya katılan engellilerin gelir durumlarına göre tercih edilen işletmelere ilişkin frekans dağılımı incelendiğinde gelir düzeyi düştükçe kafelerin veya self servis tarzı işletmelerin daha çok tercih edildiği görülmektedir. Geliri 2000 TL ve altındaki fiziksel engellilerin %40'ı, görme engellilerin ise %31.6'sı kafeleri tercih etmektedir. Geliri 4000 TL ve üzerindeki fiziksel engellilerin %40'ı, görme engellilerin %57.1'i alakart tarzı işletmeleri tercih etmektedirler. Bulgulara göre gelir düzeyinin artmasıyla birlikte alakart tarzı işletmelere gitme oranlarının arttığı söylenebilir. Sonuç olarak işletme tercihlerinde aylık gelir düzeyinin etkili olabileceği kanısına varılabilir. Bu sonuç "engelli bireylerin gelir miktarına göre tercih edilen işletmeler farklılık göstermektedir" hipotezini (H1) doğrulamaktadır.

Çizelge 4.6. Gelir durumuna göre dışarda yiyecek tüketme ortalamaları (n=200)

Engel Durumu	Gelir Düzeyi	f	Ortalama
Fiziksel Engelli	0-1000 TL Arası	37	2,08
	1001-2000 TL Arası	35	2,37
	2001-3000 TL Arası	33	2,57
	3001-4000 TL Arası	10	2,7
	4000 TL Üzeri	5	3,6
Görme Engelli	0-1000 TL Arası	10	1,6
	1001-2000 TL Arası	19	2,68
	2001-3000 TL Arası	34	3
	3001-4000 TL Arası	10	3,1
	4000 TL Üzeri	7	3,28

Gelir durumuna göre dışarda yiyecek tüketme ortalamaları tablosu incelendiğinde gelir düzeyinin artmasıyla paralel olarak işletme ziyaretlerinin sıklığı görülmektedir. Sonuç olarak aylık gelir miktarının artmasıyla birlikte engelli bireylerin dışarda yiyecek içecek tüketme sıklıkları da artmaktadır. Bu sonuç “engelli bireylerin gelirine göre dışarıda yiyecek tüketim sıklıkları değişiklik göstermektedir” (H2) hipotezini doğrulamaktadır.

Çizelge 4.7. Diğer müşterilerin engelli bireylere yönelik davranışları

Restoranlara gittiğinizde diğer müşterilerin size karşı olan tutumu nasıldır?	Engel Durumları			
	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engeli (n=80)	
	f	%	f	%
Diğer müşteriler beni rahatsız edecek şekilde incelemektedirler	44	36.7	24	30.0
Diğer müşteriler bana dikkat etmemekte ve yemeklerine devam etmektedirler	69	57.5	54	67.5
Diğer müşteriler benim restoranda bulunmamdan rahatsız olmaktadır	7	5.8	2	2.5

Fiziksel ve görme engelli bireylere yönelik diğer müşterilerin davranışlarında farklılık olup olmama durumu incelenmiştir. Buna göre; fiziksel engelli bireylerin %57. 5'i diğer

müşterilerin kendilerinden rahatsız olmadıklarını, görme engelli bireylerin ise %67. 5'inin diğer müşterilerin kendilerinden rahatsız olmadıklarını düşünmektedirler. Fiziksel engelli bireylerin %36. 7'si ve görme engelli bireylerin %30'u diğer müşterilerin kendilerini rahatsız edecek şekilde incelediklerini ifade etmişlerdir. Ayrıca fiziksel engelli bireylerin %5,8'i görme engelli bireylerin ise %2. 5'i ise diğer müşterilerin kendilerinden rahatsız olduklarını belirtmişlerdir. Sonuç olarak engellilerin yarısından fazlası işletmelerdeki diğer müşterilerin kendilerinden olmadıklarını ifade etmişlerdir.

Restoranlardaki Engelli Bireylere Yönelik Fiziksel Düzenlemeler

Yiyecek içecek işletmelerinde engelli bireylere yönelik yapılması gereken düzenlemelerin engelli bireylerin restoran tercihinde etkileri ile ilgili görüşlerinin dağılımı aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

Çizelge 4.8. Fiziksel engellilerin otopark alanlarına ilişkin görüşleri (n=120)

Otopark Alanları	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Ortalama	Yüzde Oranları
Engelli bireyler için ayrılmış otoparkı olması etkilidir	71	47	1	1	-	4.56	91.2
Engelli bireyler için ayrılmış otoparkın yeterli genişlikte olması etkilidir	62	52	5	1	-	4.45	89.0
Engelliler için ayrılan park yeri zemininin üzerine sarı renk ile işaretlenmiş ve ek bir tabela ile gösterilmiş olması etkilidir	65	47	7	1	-	4.46	89.2

Çizelge 4.8. incelendiğinde fiziksel engelli bireylerin %91. 2'si engelli otoparkının bulunmasının işletmeyi tercih etmelerinde bir etken olduğunun belirtmişlerdir. Çalışmanın bulgularına göre engelli bireylerin kendileri için ayrılmış yeterli genişlikte ve işaretlenmiş otopark istediklerini sonucuna varılmaktadır.

Çizelge 4.9. Engelli bireylerin işletme girişlerine ilişkin görüşlerinin dağılımı (n=200)

İşletme Girişleri	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	*F	**G	F	G	F	G	F	G	F	G
Tekerlekli sandalyeler için rampa yapılmış olması etkilidir	78	-	35	-	6	-	1	-	-	-
Rampaların yanında tırabzanların bulunması etkilidir	76	51	38	16	6	12	-	-	-	1
Girişlerin iyi aydınlatılmış olması etkilidir	66	44	44	15	9	7	1	-	-	4
Girişlerin kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmış olması etkilidir	74	59	39	16	7	5	-	-	-	-
Hareket kısıtı olan engelli bireyler için restoran girişine otomatik kapılar yerleştirilmiş olması etkilidir	74	52	40	19	5	7	1	1	-	1
Kapıların tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişlikte olması etkilidir	80	53	35	17	4	10	1	-	-	-

*F: Fiziksel Engelli

**G: Görme Engelli

Engelli bireylerin işletme girişlerine ilişkin görüşlerine ait bulgular incelendiğinde fiziksel engelli bireylerin işletme girişlerinde rampa olmasını istedikleri görülmektedir. Ayrıca engelli bireylerin; rampaların yanında tırabzanların bulunmasını da önemsemektedir. Girişlerin iyi aydınlatılmış olmasını ve girişlerin kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmış olmasını hem görme engelli bireyler hem de fiziksel engelli bireyler önemli bulmaktadır. Hareket kısıtı olan engelli bireyler için işletme girişine otomatik kapılar yerleştirilmiş olmasını, kapıların tekerlekli sandalye ve koltuk değnekleri ile girilebilecek genişlikte olmasını, görme engelli bireyler ve fiziksel engelli bireyler işletme tercihlerinde önemli bir etken olarak görmektedir.

Çizelge 4.10. Engellilerin masalar arası geçiş ve koridorlara ait görüşlerinin dağılımı (n=200)

Masalar Arası Geçişler Ve Koridorlar	Kesinlikle Katılıyor		Katılıyor		Kararsız		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	*F	**G	F	G	F	G	F	G	F	G
Masalar ve koridorlar arası mesafenin iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olması etkilidir	73	-	34	-	7	-	1	-	-	-
Geçiş alanlarında engelli bireylerin takılmasına neden olan süsleme, eşik gibi engelleyici unsurlara yer verilmemiş olması etkilidir	73	64	42	16	5	-	-	-	-	-
Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunması etkilidir	77	63	37	16	6	1	-	-	-	-

*F: Fiziksel Engelli

**G: Görme Engelli

Katılımcıların cevapları incelendiğinde; fiziksel engelli bireylerin tamamına yakını masa ve koridorlar arası mesafenin iki tekerlekli sandalye geçişine uygun olmasını istedikleri söylenebilir. Ayrıca iki engel grubun da geçiş alanlarında engelli bireylerin takılmasına neden olan süsleme, eşik gibi engelleyici unsurlara yer verilmemiş olmasını, koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunmasını istedikleri belirlenmiştir.

Çizelge 4.11. Engellilerin merdivenlere ait görüşlerinin dağılımı (n=200)

Merdivenler	Kesinlikle Katılıyorum		Katılıyorum		Kararsızım		Katılmıyorum		Kesinlikle Katılmıyorum	
	*F	**G	F	G	F	G	F	G	F	G
Görme engelliler için uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcının belirtilmiş olması etkilidir	-	70	-	10	-	-	-	-	-	-
Uzun ve dik merdivenlerin 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmiş olması etkilidir	-	68	-	10	-	1	-	-	-	1
Merdivenlerin her iki yanında tırabzan bulunması etkilidir	-	69	-	11	-	-	-	-	-	-
Merdivenin yanında kaymayacak malzemeden yapılmış rampalar bulunması etkilidir	78	69	38	10	4	1	-	-	-	-

Engelli bireylerin merdivenlere ilişkin görüşleri değerlendirildiğinde; görme engelli bireylerin görme engelliler için uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcının belirtilmiş olmasını, uzun ve dik merdivenlerin 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmiş olmasını, merdivenlerin her iki yanında tırabzan bulunması istedikleri söylenebilir. Yanlarında rampalar olmayan merdivenler tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için birçok zorluğu beraberinde getirmektedir. Bu sebeple engelli bireylerin merdivenin yanında kaymayacak malzemeden yapılmış rampalar bulunmasını istedikleri görülmektedir.

Çizelge 4.12. Fiziksel engellilerin işletmelerdeki tuvaletler ile ilgili görüşlerinin dağılımı (n=120)

Tuvaletler	Kesinlikle Katılıyor	Katılıyor	Kararsız	Katılmıyor	Kesinlikle Katılmıyor
Engelli tuvaleti olması etkilidir	82	33	4	1	-
Tuvaletlerde bulunan kapıların geniş olması ve dışa açılması etkilidir.	74	41	4	1	-
Engelli bireyin klozete önden, yandan geçişi için olanak sağlanması etkilidir	78	40	2	-	-
Engelli bireylerin lavabo ve tuvaleti rahatça kullanabilmeleri için tutunma barlarının bulunması etkilidir	78	39	2	1	-
Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için klozetin oturma yerinin yüksekliğinin uygun (yaklaşık 50 cm) olması etkilidir	77	42	1	-	-
Lavabo yüksekliğinin engelli bireylerin kullanması için uygun(yaklaşık 86 cm) olması etkilidir	75	41	3	1	-
Tuvalette bulunan aynaların yüksekliğinin uygun (yaklaşık 101. 5 cm) olması etkilidir	75	43	2	-	-

Çalışmaya katılan fiziksel engelli bireylerin işletmelerde bulunan engelli tuvaletlere ilişkin görüşleri incelendiğinde; bireylerin engelli tuvaleti olmasını, tuvaletlerde bulunan kapıların geniş olması ve dışa açılmasını, engelli bireyin klozete önden, yandan geçişi için olanak sağlanmasını, engelli bireylerin lavabo ve tuvaleti rahatça kullanabilmeleri için tutunma barlarının bulunmasını, tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için klozetin oturma yerinin yüksekliğinin uygun (yaklaşık 50 cm) olmasını, lavabo yüksekliğinin engelli bireylerin kullanması için uygun (yaklaşık 86 cm) olmasını, tuvalette bulunan aynaların yüksekliğinin uygun (yaklaşık 101.5 cm) olmasını istedikleri görülmektedir.

Çizelge 4.13. Dışarıda yiyecek tüketme durumu

Engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olması işletme tercihlerinizde etken midir?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Engelli bireylere özel düzenleme bulunmadığı için dışarıda yiyecek tüketmiyorum	38	31.7	14	17.5
Engelli bireylere yönelik fiziki düzenlemeler olmamasına rağmen yine de gidiyorum	55	45.8	56	70.0
Ekonomik sebeplerden dolayı işletmelere gitmiyorum	27	22.5	10	12.5

Engellilerin dışarıda yiyecek tüketme durumları incelendiğinde, fiziksel engelli bireylerin %31.7'si, görme engelli bireylerin %17.5'i engelli bireyler için düzenleme bulunmadığı için dışarıda yiyecek tüketmediğini belirtmişlerdir. Fiziksel engelli bireylerin %45.8'i görme engelli bireylerin ise %70.0'i engelli bireyler için düzenleme bulunmadığı halde dışarıda yiyecek tükettiklerini söylemişlerdir. Fiziksel engelli bireylerin %22.5'i görme engelli bireylerin ise %12.5'i ise ekonomik nedenlerden dolayı dışarıda çok sık yiyecek tüketmediğini ifade etmiştir. Sonuç olarak engelli bireyler için düzenleme olmasa bile engelli bireylerin dışarıda yiyecek tükettikleri sonucuna varılabilir. Bu sonuç “engelli bireyler uygun düzenlemeler olmaması nedeniyle dışarıda yiyecek tüketmemektedir” hipotezinin (H3) doğrulanmadığını ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışmaya katılan görme engelli bireylerin tamamının işletmelerde sesli menü olmasını istedikleri ve işletme tercihlerinde bu durumun etkili olacağını ifade ettikleri belirlenmiştir.

Çizelge 4.14. Engelli bireylere yönelik düzenleme bulunan işletmelerin dağılımı

Engelli bireylere yönelik düzenlemeler en çok hangi tür işletmelerde bulunmaktadır?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Alakart tarzı işletmeler	23	19.2	26	32.5
Fast Food tarzı işletmeler	15	12.5	6	7.5
Self servis tarzı işletmeler	9	7.5	-	-
Kafeler	12	10.0	8	10.0
Yok	61	50.8	40	50.0

Çalışmaya katılan engelli bireylerin yarısı Ankara’da bulunan yiyecek içecek işletmelerinde engellilere yönelik herhangi bir düzenleme olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca iki engel grubu da düzenlemelerin en çok alakart, daha sonra da fast food tarzı işletmelerde bulunduğunu ifade etmişlerdir.

Çizelge 4.15. Engellilerin refakatçi yardımı ile ilgili görüşleri

İşletmelerde bir refakatçinin yardımı olmadan rahat hareket etme imkânı sunuluyor mu?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Evet sunuluyor	14	11.7	24	30.0
Rahat hareket etme imkânı sunulmadığı için refakatçi olmadan işletmelere gitmiyorum	106	88.3	56	70.0
Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmayan işletmelerde dışarıdan yardım almak zorunda kaldığınızda kendinizi nasıl hissedersiniz?				
Kötü hissederim	91	75.8	43	53.8
Dışarıdan yardım almak hoşuma gider	29	24.2	37	46.2

Çizelge 4.15. incelendiğinde bir refakatçinin yardımı olmadan rahat hareket etme imkânının yetersiz olduğu ve rahat hareket etme imkanı sunulmadığı için refakatçi olmadan işletmelere gitmedikleri görülmektedir. Yine fiziksel engelli bireylerin %75.8’i,

görme engelli bireylerin ise %53,8'i ise dışardan yardım aldığında kendilerini kötü hissettiklerini belirtmişlerdir. Görme engelli bireylerin yüzdesinin fiziksel engelli bireylerinkinden daha az çıkması fiziksel engelli bireylerin yardımcı araçlarla hareket etmeleri ve bu durumun daha göz önünde bulunması olabilir.

Çizelge 4.16. Engellilere yönelik düzenlemeler ile ilgili görüşleri

Tercih ettiğiniz restoranlarda engelli bireylere yönelik hangi uygulamalar bulunmaktadır?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Herhangi bir uygulama bulunmamaktadır	66	55.0	56	70.0
Genel olarak engelli tuvaleti bulunmaktadır	47	39.2	20	25.0
İşaret dili bilen personel bulunmaktadır	4	3.3	-	-
Görme engelliler için ayrı bir menü bulunmaktadır	1	0.8	4	5.0
Asansör veya Rampa bulunmaktadır	2	1.7		
Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerini engelli bireylere uygunluğu açısından yeterli buluyor musunuz?				
Kesinlikle yeterli bulmuyorum	80	66.7	59	73.8
Yeterli buluyorum	11	9.2	4	5.0
Bazı düzenlemeler yapılması gerektiğini düşünüyorum	29	24.2	17	21.2

Engelli bireylere yönelik uygulamalar ile ilgili engelli bireylerin görüşlerini içeren Çizelge 4.16. incelendiğinde; fiziksel engelli bireylerin %55.0'ının, görme engelli bireylerin %70.0'ının işletmelerde herhangi bir uygulama bulunmadığını belirttikleri görülmektedir. Oransal olarak düşük olmasına rağmen engelli bireylere yönelik yapılan kayda değer uygulamanın engelli tuvaletinin oluşturulması olduğu söylenebilir. İşaret dili bilen personel, görme engelliler için ayrı menü, asansör veya rampa bulunduğunu belirten kişilerin sayısının oldukça az olması ise işletmeler adına oldukça düşündürücüdür. Ayrıca engelli bireylerin %70'i ise yiyecek içecek işletmelerini kendilerine uygun bulmadıklarını söylerken, %7'si yeterli bulduğunu, %23'ü ise bazı düzenlemeler yapılması gerektiğini belirtmektedirler. Bu sonuç "Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerine engellilerin erişimi

zordur ve işletmeler rahat hareket imkânı sunmamaktadır” hipotezini (H4) doğrulamaktadır.

Çizelge 4.17. Çalışanların davranışlarına ilişkin engelli bireylerin görüşleri

Gittiğiniz işletmelerdeki çalışanların size karşı tutum ve davranışları nasıldır?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Çalışanlar benimle yakından ilgilidir	62	51.7	42	52.5
Çalışanlar benimle diğer müşterilerle ilgilendiklerinden daha az ilgilenmektedir	15	12.5	6	7.5
Çalışanların tutumunda bir farklılık yoktur	43	35.8	32	40.0

Çizelge 4.17. incelendiğinde; fiziksel engelli bireylerin %51.7’si, görme engellilerin %52.5’i çalışanların kendileri ile yakından ilgilendiklerini belirtmişlerdir. Fiziksel engellilerin %35.8’i, görme engellilerin %40.0’i 5’i çalışanların tutumlarının aynı olduğunu belirtmişlerdir. Fiziksel engelli bireylerin %12.5’i ve görme engellilerin %7.5’i ise çalışanların kendileri ile daha az ilgilendiklerini söylemişlerdir. Bu veriler ışığında işletme çalışanlarının engelli bireylere pozitif yönde ayrımcılık yaptıkları söylenebilir.

Çizelge 4.18. Engellilerin yiyecek içecek işletmelerinde çalışma isteklerine yönelik görüşleri

Bir yiyecek içecek işletmesinde çalışmak ister misiniz?	Fiziksel Engelli (n=120)		Görme Engelli (n=80)	
	f	%	f	%
Evet	44	36.7	22	27.5
Hayır	76	63.3	58	72.5
Engelli bireylerin restoranlarda istihdam edilmesi ile ilgili düşünceniz nedir?				
İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olduğunu düşünmekteyim	25	20.8	12	15.0
İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olmadığını düşünmekteyim	95	79.2	68	85.0

Yiyecek içecek işletmelerinde engellilerin çalışma isteklerine yönelik tutumlar değerlendirildiğinde; fiziksel engellilerin %36.7'si, görme engellilerin %27.5'i işletmelerde çalışmak istediklerini belirtirken, fiziksel engellilerin %63.3'ü, görme engellilerin %72.5'i işletmelerde çalışmak istemediklerini belirtmişlerdir. Ayrıca fiziksel engellilerin %79.2'si, görme engellilerin %85.0'ı işletmelerdeki engelli birey istihdamının yeterli olmadığını düşündüklerini ifade etmişlerdir.



5. TARTIŞMA

Araştırmaya katılanların % 60'ı fiziksel, % 40'ı görme engelli bireylerden oluşmaktadır. DİE ve ÖZİDA'nın 2002 yılında yapmış olduğu Türkiye Özürlüler Araştırması sonuçlarına göre nüfusun %29'u engelli, bu oranın ise %1. 3'ü fiziksel %0. 6'sı görme engellidir. Kaçmaz (2014) tarafından engellilerle yürütülen bir çalışmada da katılımcıların % 60.0'ını fiziksel engelli, % 10. 1'ini görme engelli bireyler oluşturmaktadır.

Fiziksel engel grubunun %60'ını erkekler, %40'nı kadınlar; görme engellilerin %55'ini erkekler %45'ini kadınlar oluşturmaktadır. T.C Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu'nun [TÜİK] (2010: 1) "Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması" verilerine göre ülkedeki fiziksel engelli nüfusun %56. 2'sini erkekler ve %43. 8'ini kadınlar; görme engellilerin ise %67'sini erkekler %33'ünü kadınlar oluşturmaktadır. Özaltaş-Serçek ve Serçek'in (2014) çalışmalarında da araştırmaya katılan engelli bireylerin %74. 2'si erkek, %25. 8'i kadındır.

Fiziksel engelli bireylerin %79. 1'i, görme engellilerin %51.3'ü ilköğretim ve lise mezunudur (Bkz. Çizelge 4. 1 ve Çizelge 4. 2). Hollingsworth ve Gray (2010) çalışmalarına katılan engelli bireylerin %30'unun ilköğretim mezunu olduklarını belirlemişlerdir. Kastenzholz ve diğerleri'nin (2015) engelli turizm pazarını belirlemek amacıyla yaptığı çalışmaya katılan engellilerin %60. 8'i ilköğretim ve dengi okullardan mezun olmuştur. Fiziksel engelli bireylerin %60'ı, görme engellilerin de %36. 2'si asgari net tutar olan 2020 TL ve altında aylık gelire sahiptir. Engelli bireylerin %80'inin düşük gelirli ülkelerde yaşadığı düşünülmektedir (Uygun, 2010). Türkmendağ'ın (2015) çalışmasında da engelli bireylerin %89. 7'sinin 2500 TL ve altı gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Engelli bireylerin büyük çoğunluğunun dar gelire sahip olması dikkat çekicidir ve bu yüzden boş zaman aktivitelerine daha az zaman ve para harcadıkları düşünülmektedir.

Çalışmaya katılan fiziksel engelli bireylerin %54. 2'si, görme engellilerin %35'i yılda 1-2 kez dışarıda yiyecek tükettiklerini veya hiç tüketmediklerini söylemişlerdir (Bkz. Çizelge 4. 1 ve 4. 2). Gültekin ve Sezer'in (2017) çalışmalarına göre hanelerinde engelli bir birey bulunan ailelerin özellikle ekonomik durumlarının, sosyal aktivite ve boş zaman değerlendirme

durumlarının azaldığını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan engelli bireylerin çevresel düzenlemelerin yetersizliğine ek olarak gelir düzeylerinin düşük olmasından dolayı dışarıda yiyecek tüketimlerinin sınırlı düzeyde kaldığı düşünülmektedir (Çizelge 4. 6).

Fiziksel engelli bireylerin %57. 5'i, görme engellilerin ise %67. 5'i işletmelere gittiklerinde diğer müşterilerin bakış ve davranışlarından rahatsız olmadıklarını belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4. 7). Albayrak'ın (2014) çalışmasında ise katılımcıların restoranlarda yaşadıkları en önemli sorun fiziki yapı sorunlarıyken ikinci dereceden önemli sorun diğer insanların rahatsız edici bakışları olarak belirlenmiştir. Banda-Chalwe ve diğerlerinin (2014) Zambia'da yaşayan fiziksel engelli bireylerin kamu binalarına ve sosyal yaşamlarına erişebilmelerini etkileyen faktörlerin belirlenmesini amaçlayan çalışmada katılımcılar toplumun diğer fertlerinin olumsuz tutum ve davranışları nedeniyle seyahat etmek, sosyal ve kültürel aktivitelere katılmak gibi davranışlarını bıraktıklarını belirtmişlerdir. Çalışmaların bulguları arasındaki bu farklılığın çalışma yapılan yerlerin ve çalışmaya katılan kişilerin farklı ülkelerden olması ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Katılımcıların %90 ve fazlasının engelliler için ayrılmış otopark yerinin olmasının, otoparkın yeterli genişlikte olmasının ve zeminin sarı renk ile çizilerek belirginleştirilmesinin tercihlerinde bir etken olarak gördükleri belirlenmiştir. (Bkz. Çizelge 4. 8). Birdir, Dalgıç ve Kale'nin (2014) Antalya ve Mersin illerinde bulunan plajların erişilebilirliklerini inceledikleri çalışmalarında engelli bireyler için ayrılmış otoparkların bulunmadığı saptanmıştır. Özgen ve Kırklar'ın (2014) İzmir'deki Alışveriş merkezlerinin engelli bireylerin erişilebilirlikleri açısından inceledikleri çalışmada araştırma kapsamına alınan 10 AVM'nin 3'ünde otopark genişliğinin ve sayısının uygun olmadığı saptanmıştır. Akar-Şahingöz ve Keskin'in (2018) çalışmalarında da Ankara ili kapsamında inceleme yapılan 34 işletmenin hiçbirinde engelli otoparkı bulunmadığı belirlenmiştir. Bulgular incelendiğinde araştırmanın sonuçlarının diğer çalışmalarla paralellik gösterdiği söylenebilir (Bkz. Çizelge 4. 8).

Görme engelli bireylerin tamamı işletmelerde sesli menülerin bulunmasını işletmeler için bir tercih sebebi olarak gördüklerini ifade etmişlerdir. Şahin'in (2012) çalışmasına katılan engelli bireylerin otellerde bulunan restoranlarda memnuniyet düzeylerinin en düşük

olduğu konuların başında Braille alfabesi ile hazırlanmış menülerin bulunmaması gelmektedir. Baş ve Ulama (2014) tarafından yapılan çalışmada engelli bireylerin turizm alanındaki sorunlarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirdikleri araştırmada, görme engelli bireyler restoranlarda kabartmalı menülerin bulunmamasının karşılaşılan zorluklardan bir tanesi olduğu ifade edilmiştir. Çalışmanın bulguları karşılaştırıldığında sonuçlarının benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Engelli bireylerin yarısı işletmedeki personellerin kendileri ile yakından ilgilendiğini belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4. 17). Doğru ve diğerleri (2014) tarafından engelli bireylerin turizm hizmetlerine yönelik şikâyetlerini belirlemek amacı ile gerçekleştirilen çalışmada, engelli bireylerin en çok şikâyet ettikleri konunun havayolu çalışanlarının engelli bireylere yönelik olumsuz tutumları olduğu saptanmıştır. Albayrak'ın (2014) çalışmasında ise engelli bireylerin restoranlarda karşılaştıkları en önemli problemlerden birinin personellerin anlayışsız tutumları ve çalışanların engellilere yardımcı olmaması olarak belirlenmiştir. Göktaş ve Bulgan'ın (2016) turizm sektöründe çalışanların engelli bireylerle yaşadıkları iletişim sorunlarının nedenlerinin saptanması amacıyla yapılan çalışmada; personelin engelli bireylere karşı olumsuz davranışları, personelin engellileri dikkatli bir tavırla dinlememeleri ve çalışanların engelli bireylerin sorunlarını dikkate almaması gibi nedenler saptanmıştır.

Araştırmaya katılan fiziksel engellilerin %79.2'si, görme engellilerin %85.0'ı işletmelerdeki engelli birey istihdamının yeterli olmadığını düşünmektedirler (Bkz. Çizelge 4.18). T.C. Çalışma, Sosyal Hizmetler ve Aile Bakanlığı ve TÜİK'in (2010: 11) Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması verilerine göre, araştırmaya katılan engelli bireylerin %85.7'si herhangi bir işte çalışmamakta ve %16.6'sı engelli olması nedeniyle kendisine iş verilmeyeceğini düşünmektedir. Akar-Şahingöz ve Keskin'in (2018) engelli bireylerin restoranlarda yaşadıkları sorunları saptamak amacıyla işletme yöneticileri ile yaptıkları çalışmada yöneticilerin %44.1'i işletmelerinde engelli personel istihdam etmek istediklerini fakat engelli bireyler tarafından böyle bir müracaatta bulunulmadığını belirtmişlerdir. Erdoğan-Aracı ve Koçak'ın (2014) çalışmalarında da benzer sonuçlar elde edilmiştir. Bu çalışmada insan kaynakları yöneticilerinin engelli personel hakkında

görüşleri alınmış ve yöneticilerin dezavantajlı grup hakkında olumlu tutumlara sahip olduğu ve turizmde istihdam edilmelerini istedikleri saptanmıştır.

Çalışmaya katılan fiziksel engelli bireyler işletmelerde engelli tuvaleti bulunması ve bu tuvaletlerin ölçülerinin standartlara uygun olmasının işletme tercihlerinde önemli bir etken olduğunu belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4. 12). Banda-Chalwe ve diğerlerinin (2014) çalışmasına katılan engelli bireyler kamusal alanda ve halka açık yerlerde erişilebilirlik açısından tuvaletlerin önemini 1. sıraya yerleştirmişlerdir. Chiwandire ve Vincent'ın (2017) Güney Afrika'daki eğitim kurumlarında ulaşılabilir tuvaletleri incelediği çalışmalarında çoğu eğitim kurumunun erişilebilir tuvaletlere sahip olmadığı belirlenmiştir.

Engelli bireylerin %61'i Ankara'da bulunan yiyecek içecek işletmelerinde engelli bireylere yönelik herhangi bir uygulama bulunmadığını belirtmişlerdir. Engelli Bireylerin Sorun ve Beklentileri Araştırması'nın (2010: 26) verilerine göre yaşadıkları yerde fiziksel çevre düzenlemeleri ile ilgili olarak katılımcıların %59.5'i yaşadıkları yerdeki restoranları ulaşılabilir bulmamaktadır. Bireyler en çok düzenlemenin alakart tarzı işletmelerde olduğunu ifade etmişlerdir. Akar-Şahingöz ve Keskin'in (2018) çalışmalarında da en çok düzenlemenin alakart tarzı işletmelerde olduğu saptanmıştır. Mayordomo-Martínez ve diğerleri (2019) restoranlar ve barlar da dâhil olmak üzere Murcia şehrinde bulunan 357 adet binanın engellilere uygunluğunu belirlemeye yönelik bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışmaya göre binaların %35'i erişilemez ve %40'ı bir refakatçinin yardımı ile ulaşılabilir bulunmuştur. Emiroğlu ve Demirkol'un (2014) çalışmalarında da otellerin %60'ının restoran bölümlerinde engelli bireylere uygun düzenlemelerin bulunmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmalarının sonuçları benzerlik göstermektedir (Bkz. Çizelge 4.16).

Fiziksel engelli bireylerin %88.3'ü, görme engelli bireylerin %30'u yanlarında refakatçi bulunmadan yiyecek içecek işletmelerine gidemediklerini söylemişlerdir. Görme engellilerin %53. 8'i ve fiziksel engellilerin %75. 8'i işletmelerde başkalarından yardım almak zorunda kaldıklarında kendilerini kötü hissettiklerini belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4.15). Banda-Chalwe ve diğerlerinin (2014) araştırmalarına katılan engelli bireyler,

asansör veya uygun rampaların bulunmadığı merdivenli alanlarda bir başkasından yardım olarak merdivenlerden çıkarılmaktan utanç duyduklarını söylemişlerdir. Albayrak'ın (2014) çalışmasında da engelli bireyler restoranlarda yemek yerken bir başkasından yardım almaktan utandıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaların sonuçları birbiriyle paralellik göstermektedir (Bkz. Çizelge 4.15).

Araştırmanın bulgularına göre rampaların olması, girişlerin iyi aydınlatılmış olması, işletme girişine otomatik kapılar yerleştirilmiş olması, kapıların tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişlikte olması engelli bireylerin işletme tercihlerinde etken olduğu saptanmıştır. Albayrak'ın (2014) araştırmasının bulgularına göre ise; restoranların kapısının zor açılması, giriş kapılarının tekerlekli sandalye ile girişe imkân vermeyecek genişlikte olması, aydınlatmanın yetersiz olması engelli bireylerin işletmelerde karşılaştıkları birinci dereceden önemli sorunlardır. Hollingsworth ve Gray'in (2010) çevresel özellikler ile engelli bireylerin boş zaman aktivitelerine katılımları arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmalarında engelli bireyler rampaların ve otomatik kapıların sosyal hayata katılımlarını kolaylaştırdığını söylemişlerdir. White, Paine-Andrews, Mathews ve Fawcett (1995) çalışmalarında fiziksel engelli bireylerin evlerinin önüne rampalar kurulmadan önce konutlara erişimin değerlendirilmesini amaçlamışlardır. Katılımcıların çoğunluğu, başlangıçta evlerine girişlerden düşük memnuniyet bildirirken rampaların kurulmasından sonra memnuniyet düzeylerine 5 puan vermişlerdir.



6. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yanlarında kendilerine yardımcı olacak birileri olmadan evlerinden çıkamayan engelli bireylerin önündeki asıl engel; sokaklarda, yollarda, hastanelerde, park alanlarında, kamu kurumlarında ve sosyal aktivitelerin gerçekleştiği yerlerde fiziki düzenlemelerin bulunmamasıdır. Engelli bireyler herkes gibi sosyal hayata katılım için istekli olmalarına rağmen fiziksel çevrenin ulaşılmaz olması nedeniyle bu isteklerini gerçekleştirememektedir (Banda-Chalwe ve diğerleri, 2014). Engelli bireylerin yanlarında refakatçileriyle fiziksel çevreye katıldıkları düşünüldüğünde bu durum yiyecek içecek işletmeleri için yüksek bir müşteri potansiyeli anlamına gelmektedir. Fakat gerekli düzenlemeler yapılmadığı için engelli bireyler bu işletmelere de erişimde zorluk yaşamaktadırlar.

Planlanan bu çalışmada, Ankara ilinde ikamet eden ve engelli derneklerine üye olan fiziksel ve görme engeli bulunan bireylerin yiyecek içecek işletmelerine erişimde yaşadıkları sorunların belirlenmesi amaçlanmıştır. Engelli bireylerin daha rahat hareket edebilmesi için tasarlanan ADA ve TS standartlarına uygun olarak yapılan düzenlemeleri engelli kişilerin işletme tercihlerinde bir etken olup olmadığının belirlenmesi hedeflenmiştir. Aynı zamanda çalışmanın sonucunda engelli bireylerin en çok hangi tür işletmeleri tercih ettikleri ve ne sıklıkla dışarıda yiyecek tükettikleri gibi sorulara da cevap aranmıştır.

Araştırmaya katılan engelli bireyler arasında fiziksel engelliler, erkekler, 20-40 yaş arasındaki engelliler, lise ve ilköğretim mezunları, 3000 ve altında gelire sahip olanlar, yılda 1-2 veya daha az süreyle yiyecek içecek işletmelerini ziyaret edenler çoğunluğu oluşturmaktadır (Bkz. Çizelge 4. 1 ve Çizelge 4. 2).

Görme engelli bireylerin fiziksel engeli bulunanlara göre daha sık işletmelere gittikleri belirlenmiş olsa da iki grubun da işletmelere sıklıkla gitmedikleri araştırma sonucunda belirlenmiştir (Bkz. Çizelge 4. 1 ve Çizelge 4. 2).

İşletme tercihleri ve engel durumu arasındaki ilişki incelendiğinde fiziksel engelli bireylerin genelde kafeleri tercih ettiği, görme engelli bireylerin ise daha çok alakart tarzı işletmelere gittikleri belirlenmiştir. Self servis imkânı sunan işletmelerin ise engelli bireyler tarafından tercih edilmediği sonucuna varılmıştır (Bkz. Çizelge 4. 4).

İşletme türü tercihleri ile engelli bireylerin gelir durumları incelendiğinde; katılımcıların aylık gelirleri azaldıkça kafe tarzı işletmeleri daha çok tercih ettikleri; gelirleri arttıkça alakart tarzı hizmet veren işletmeleri daha çok tercih ettikleri saptanmıştır (Bkz. Çizelge 4. 5).

Engelli bireylerin yarıdan fazlası işletmelere gittiklerinde müşterilerin tutumlarında ve bakışlarında bir farklılık olmadığını belirtmişlerdir. Engelli bireylerin yaklaşık %30'u ise diğer müşterilerin davranışlarından rahatsız olmaktadır. Bu durum işletmeleri tekrar ziyaret etme isteğini azaltmaktadır (Bkz. Çizelge 4. 7).

İşletmelerde engellilerin daha rahat hareket etmesini sağlayan düzenlemelerin varlığının fiziksel engelli bireylerin işletme tercihlerini belirleyen faktörler içinde önemli bir yere sahip olduğu düşünülmektedir. Bu düzenlemelerden engelli bireyler için düzenlenmiş otoparkların bulunması, bulunan otoparkın uygun genişlikte olması ve otopark zemininin uygun şekilde işaretlenmiş olması %89 gibi çok büyük bir yüzde ile tercih sebeplerinden biri olarak sayılmıştır (Bkz. Çizelge 4. 8).

İşletme girişlerinde tekerlekli sandalye kullanan bireyler için rampaların düşünülmüş olması, koltuk değneği ve tekerlekli sandalye kullanıcıları için yerleştirilen otomatik kapıların olması ve kapıların yardımcı araç kullanan engelli bireylerin geçişlerine olanak sağlamak için gereken genişlikte olması, girişlerde aydınlatmanın iyi ayarlanmış olması engelli bireylerin işletme tercihlerinde olumlu bir role sahiptir (Bkz. Çizelge 4.9).

Yiyecek içecek işletmelerinde masalar arası boşlukların hem tekerlekli sandalye kullanan engelli müşterilerin rahat hareket edebilmesi hem de görme engelli bireylerin takılıp düşmesine neden olmayacak genişlikte olması engelli bireyler için önemli tercih

nedenlerindendir. İşletmelerde koridorlarda tırabzanların olması ve etrafta süsleme ve eşikler gibi engelleyici unsurların olmaması engelli bireylerin tercihlerini olumlu şekilde etkilemektedir (Bkz. Çizelge 4.10).

İşletmelerde merdivenlerin bulunması engelli bireylerin erişimleri adına işletmelerde karşılaştıkları sorunların başında gelmektedir. Görme engelliler için merdivenlerin basamakta bir sahanlıkla kesilmesi, merdivenlerin yanına tırabzanların eklenmiş olması ve fiziksel engelli bireyler için merdivenlerin yanlarında rampaların bulunması engelli müşterilerin tercihlerini olumlu etkileyen faktörlerdendir (Bkz. Çizelge 4.11).

Araştırmada fiziksel engelli bireylerin tamamına yakınının işletme tercihlerinde engelli bireyler için yapılmış tuvaletlerin bulunmasını bir tercih sebebi olarak gördükleri saptanmıştır. Engelli tuvaletlerin standartlara uygun şekilde tekerlekli sandalye ile klozete yandan ve önden yaklaşım için olanak vermesi, klozetin yanında rahat hareket etmek için tutunma barlarının olması, klozetlerin engelliler için uygun boyda olması, lavaboların engellilere uygun tasarlanmış olması da engellilerin tercihlerini etkilemektedir (Bkz. Çizelge 4.12).

Araştırma bulgularına göre görme engellilerin tamamının işletmelerde sesli menü olmasının tercihlerini etkilediği sonucuna varılmıştır.

Araştırmaya katılanların dışarıda yiyecek tüketme durumlarına bakıldığında engelli bireylerin yarısından fazlasının işletmelerde düzenlemeler bulunmasa bile dışarıda yiyecek tükettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Engelli müşterilerin bir kısmı düzenleme olmadığı için işletmelere gidemediklerini söylerken bir kısmı ise ekonomik durumlarından ötürü işletmelere gidemediklerini belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4.13).

Ankara ilindeki hangi tür yiyecek içecek işletmelerinin engellilere yönelik uygulamalara yer verdiği engelli bireyler tarafından değerlendirildiğinde; hem görme hem fiziksel engelli bireylerin yarısı hiçbir işletme türünde düzenleme olmadığını ifade etmişlerdir. Alakart tarzı işletmelerde engellilere yönelik düzenlemelerin bulunduğunu belirten görme engelli bireylerin oranı %32. 5, fiziksel engellilerin oranı %19. 2'dir (Bkz. Çizelge 4.14).

Araştırmanın bulguları iki engel grubunun tamamına yakını yanlarında refakatçileri olmadan işletmelere gidemediğini göstermiştir. Fiziksel engellilerin yarısından fazlası işletmelerde başkalarından yardım almak zorunda kaldıklarında kendilerini kötü hissederken, görme engellilerde bu oran daha azdır (Bkz. Çizelge 4.15).

Engelli bireylerin %70 ve daha fazlası Ankara ilindeki yiyecek içecek işletmelerini engelli bireylere uygunluk açısından yeterli bulmamaktadır. Araştırmanın bir diğer sonucuna göre ise katılımcılar, Ankara'daki işletmelerde engellilere yönelik düzenleme olarak en çok engelli tuvaletlerinin bulunduğunu ifade etmişlerdir (Bkz. Çizelge 4.16).

İşletmelerde personelin engelli müşterilere karşı tutumları incelendiğinde, engelli bireylerin yarısı çalışanların kendileri ile yakından ilgilendiklerini belirtmişlerdir (Bkz. Çizelge 4.17).

Araştırmanın bulgularına göre engelli bireylerin tamamına yakını engelli bireylerin işletmelerde istihdam edilmesini yeterli görmemekte ve kendileri de bir yiyecek içecek işletmesinde çalışmak istememektedirler (Bkz. Çizelge 4.18).

Sonuçlar incelendiğinde engelli bireylerin Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerini engelli bireyler açısından yeterli bulmadıkları anlaşılmaktadır. Engelli bireylerin hem bu işletmelere gitme sıklıklarını artırmak hem erişilebilir mekânlar sağlanarak engelli bireylerin memnuniyetlerini artırabilmek için aşağıda sunulan önerilerde bulunulmuştur;

Yeni yapılacak olan yiyecek içecek işletmelerde tüm engel türleri düşünülerek TS ve ADA standartları dikkate alınarak tasarlanmalıdır.

Mevcut yiyecek içecek işletmelerinde ise iyileştirmeler yapılması ve bu iyileştirmelerin gerçekleştirilebilmesi için işletmelere devlet desteği verilmelidir.

İşletmelerin sahip olduğu engelli bireylerin işletmelere az gittiği ve bu yüzden düzenlemelere gerek olmadığı fikri terk edilmelidir. Uygun düzenlemeleri olan işletme

sayıları çoğaldığında engelli bireylerin de işletmelere daha sık gidileceği göz ardı edilmemelidir.

İşletme girişlerinde merdivenler varsa muhakkak yanlarında uygun ölçülerde rampalar yerleştirilmelidir.

Ön yargılar kırılmalı, engelli bireyler potansiyellerine göre uygun işlerde istihdam edilmelidirler.

Personellerin engelli müşteriler ile daha sağlıklı ilişkiler kurabilmeleri açısından bu konuda bilinçlendirilebilirler ve bu konuda eğitilmeleri sağlanabilir.

Otopark alanı bulunan işletmelerde engellilere yetecek genişlikte otopark alanı ayrılabilir.

Görme zorluğu çeken engellilerin rahat hareket etmesine imkân verecek şekilde işletmelerde önlemler alınabilir.

Yalnızca engelli bireyler için değil tüm müşteriler için de önem arz eden tuvalet bölümleri engelli müşterilerin de kullanabileceği şekilde tasarlanabilir. Bu düzenleme işletmeye çok fazla ek maliyet getirmeyecektir.

Her görme engellinin Braille alfabesi okuyamadığı varsayılarak görme engelli bireyler için sesli menüler oluşturulabilir.

Engelliler için oluşturulan standartları işletmelerin uygulayıp uygulamadığı kontrol edilerek, yetkililerce gerekli yasal yaptırımlar uygulanmalıdır.

Ülkemizde engelli bireylerin boş zaman aktivitelerine katılabilmesi için farklı düzenlemeler oluşturulabilir.

Ekonomik nedenlerden ötürü işletmelere gidemeyen engelli bireylere işletmeler tarafından fiyatlarda belirli oranlarda indirimler ya da promosyonlar yapmaları engelli bireylerin toplumdan uzaklaşmalarının önüne geçebilir.

Bu konuda bilimsel araştırmaların artması yönünde araştırmacılara ve akademisyenlere teşvikler sağlanabilir.



KAYNAKLAR

- Akar-Şahingöz, S. ve Keskin, T. (2018). “Ankara’daki Restoranların Engelli Bireylerin Erişilebilirliğine Uygunluğu”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (3), 404-422.
- Albayrak, A. (2014). Fiziksel Engelli Bireylerin Restoranlarda Karşılaştıkları Ergonomik Sorunlar., A. Kılıçlar. (Editör). 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s. 62-77.
- Albayrak, A. ve Tüzünkan, D. (2015). Restoran Fiziksel Çevre Elemanlarının Müşteriler Açısından Önemi: İstanbul Örneği., A. Kelkit (Editör). 16. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Detay Yayıncılık, s. 303-313.
- Altınok, M. ve Kars, M.M. (2010). “Tekerlekli Sandalye Kullanan Engellilere Yönelik Islak Mekân Düzenlemelerinde Fonksiyonel Yaklaşımlar”. *Dumlupınar Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 21, 107-120.
- Arıcı, S. (2010.) *Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerin Tespitine Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Arıkan, Ç. (2002). “Sosyal Model Çerçevesinde Özürlülüğe Yaklaşım”. *Ufuk Ötesi Bilim Dergisi*. 2 (1), 11-25.
- Arıkan, R. (2011). *Araştırma Yöntem ve Teknikleri*. (İkinci Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık, 120-121.
- Artar Y. (2003). *Türkiye’de Özürlüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması*. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi, Milli Prodüktivite Merkezi, Ankara.
- Atak, V. (2008). *Marmaris’teki Otel İşletmelerinin Bedensel Engelli Turizmine Bakışı*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Muğla.
- Banda-Chalwe, M., Nitz, J. C., and De Jonge, D. (2014). “Impact Of Inaccessible Spaces On Community Participation Of People With Mobility Limitations In Zambia”. *African Journal Of Disability*, 3 (1).
- Baş, M. (2015). *Engelli Turizmi* (Birinci Baskı). Türkiye: Nobel Yayınevi, 9.
- Baş, M. ve Ulama, Ş. (2014). Türkiye’de Engelli Turizm Pazarındaki Farklı Talep Özelliklerinin Analizi., A. Kılıçlar. (Editör). 15. *Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s. 1532-1547.

- Baykul, Y. Ve Turgut, M. F. (2012). **Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme** (Birinci Baskı). Ankara: Pegem Yayınevi, 122.
- Bi, Y., Card, J. A., and Cole, S. T. (2007). "Accessibility And Attitudinal Barriers Encountered By Chinese Travellers With Physical Disabilities". **International Journal of Tourism Research**, 9 (3), 205-216.
- Birdir, K., Dalgıç, A. ve Kale, A. (2014). Antalya ve Mersin Plajlarında Yapılan Düzenlemelerin Erişebilirlik Kapsamında İncelenmesi., A. Kılıçlar. (Editör). **15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı**. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s. 290-300.
- Blichfeldt, B.S. and Nicolaisen, J. (2011). "Disabled Travel: Not Easy, but Doable". **Current Issues in Tourism**, 14 (1), 79-102.
- Bulgan, G. (2015). "Dünyada ve Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Yapılan Çalışmalar". **Akademik Bakış Dergisi**, 50, 102-125.
- Burcu, E. (2015). **Engellilik Sosyolojisi**. (Birinci Baskı). Ankara: Anı Yayıncılık, 1,6.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). **Bilimsel Araştırma Yöntemleri** (Yirmi ikinci Baskı). Ankara: Pegem Yayınevi, 91,109.
- Card, J. A., Cole, S. T., and Humphrey, A. H. (2006). "A Comparison Of The Accessibility And Attitudinal Barriers Model: Travel Providers And Travelers With Physical Disabilities". **Asia Pacific Journal of Tourism Research**, 11 (2), 161-175.
- Chiwandire, D., and Vincent, L. (2017). "Wheelchair Users, Access And Exclusion İn South African Higher Education". **African Journal of Disability**, 6, 1-9.
- Çağlar, S. (2012). "Engellilerin Erişebilirlik Hakkı Ve Türkiye’de Erişebilirlikleri". **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 61 (2), 541-598.
- Çakmak, N.M. (2008). "Amerika Birleşik Devletlerinde Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme". **Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 57 (2), 51-62.
- Çelik, E. (2016). "Onuncu Yılında Birleşmiş Milletler Engelli Kişilerin İnsan Hakları Sözleşmesi Ve Sözleşme Ruhu". **İnönü Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi**, 7 (1), 219-246.
- Çitil, M. ve Üçüncü, K.M. (2018). "Türkiye’de Engelli Hakları Ve Engelliler Hukukunun Durumu". **Türkiye Adalet Akademisi Dergisi**, 9 (35), 233-278.
- Dalbay, S. R. (2009). **Özürlü Yakınlarının Özürlülere Yönelik Sosyal Politikalara İlişkin Bilgi, Beklenti ve Memnuniyet Dereceleri: Isparta Örneği**. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

- Devlet İstatistik Enstitüsü ve Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2004). *Türkiye Özürlüler Araştırması 2002*, Ankara: Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, 5, 10, 21.
- Dias de Faria, M., Ferreira da Silva, J. and Ferreira, B. (2012). "The Visually Impaired and Consumption in Restaurants". *Journal International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (5), 721-734.
- Doğru, H., Kaygalak, S., Çavdarlı, M., ve Bahçeci, V. (2014). "Engelli Bireylerin Turizm Hizmetlerine Yönelik E Şikâyetleri". *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 2, 33-47.
- Emiroğlu, B. D ve Demirkol, Ş. (2014). Engelli Turizmin Sorunlarına Yönelik İstanbul'daki 4 ve 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerinde Bir Uygulama., A. Kılıçlar. (Editör). *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.919-937.
- Erdoğan-Aracı, Ü. Ve Koçak, N. (2014). " Dezavantajlı Bireylerin Turizmde İstihdamı: İnsan Kaynakları Yöneticilerinin Algı, Görüş ve Deneyimlerinin İncelenmesi"., A. Kılıçlar. (Editör). *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.1000-1013.
- Ergüden, A.D. (2008). *Sosyal Dışlanma Açısından Bedensel Engelli Bireylerin Yaşantılarının İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Freeman, I., and Selmi, N. (2010). "French Versus Canadian Tourism: Response To The Disabled". *Journal of Travel Research*, 49 (4), 471-485.
- Genç, Y. ve Çat, G. (2013). "Engellilerin İstihdamı ve Sosyal İçerme İlişkisi". *Akademik İncelemeler Dergisi*, 8 (1), 363-394.
- Göktaş, P. ve Bulgan, G. (2016). "Turizm Sektöründe Engelliler İle İletişimin Geliştirilmesine Yönelik Bir Çalışma". *Erciyes Üniversitesi İletişim Fakültesi Akademik Dergisi*, 4 (3), 36-56
- Grady, J., and Ohlin, J.B. (2009). "Equal Access to Hospitality Services for Guests with Mobility Impairments Under the Americans with Disabilities Act: Implications for the Hospitality Industry". *International Journal of Hospitality Management*, 28, 161-169.
- Gültekin, T. ve Sezer, S. (2017). "Engelli Ailelerin Yaşadıkları Sosyal ve Ekonomik Sorunlar" *Aydın İktisat Fakültesi Dergisi*, 2 (2), 81-100.
- Hollingsworth, H., and Gray, D. B. (2010). "Structural Equation Modeling of the Relationships Between Participation In Leisure Activities and Community Environments By People With Mobility Impairments". *Archives Of Physical Medicine And Rehabilitation*, 91 (8), 1174-1181.

İnternet: ADA (2010). Accessibility guidelines for buildings and facilities. Web: <https://www.access-board.gov/guidelines-and-standards/buildings-and-sites/about-the-ada-standards/background/adaag#2.%20GENERAL> adresinden 15 Haziran 2018'de alınmıştır.

İnternet: Çankaya Belediyesi. *Engelsiz İş Yeri Kılavuzu*. (2001). Web: <http://v3.arkitera.com/UserFiles/File/haber/engelsizisyerikilavuzu.pdf> adresinden 27 Kasım 2017'de alınmıştır.

İnternet: Disability Discrimination Act (1995). Web: <https://www.rnib.org.uk/information-everyday-living-your-rights/disability-discrimination-act-dda> adresinden 18 Ağustos 2018'de alınmıştır.

İnternet: Doğan, Ç. (2008). "Engelliler: postmodern kapitalizmin sakatları." *Birikim Dergisi*, sayı. 229. Web: <http://www.birikimdergisi.com/birikim-yazi/3739/engelliler-postmodern-kapitalizmin-sakatlari#.XBqFxDgzblU> adresinden 5 Nisan 2018'de alınmıştır.

İnternet: Engellilerin Haklarına İlişkin Milletlerarası Sözleşme. (2009, 14 Temmuz) Resmi Gazete (Sayı: 15137). Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/07/20090714-1.htm> adresinden 3 Mart 2018'de alınmıştır.

İnternet: Eşitlik yasası (2010). Web: <https://www.rnib.org.uk/information-everyday-living-your-rights/equality-act-2010> adresinden 3 Ocak 2018'de alınmıştır.

İnternet: Gökbayrak, Ş. (2015). Ders 6: *Risk gruplarına yönelik sosyal politikalar* [Ders notları]. Web: <https://docplayer.biz.tr/37000152-Engellilere-yonelik-sosyal-politikalar.html> adresinden 1 Eylül 2018'de alınmıştır.

İnternet: Otopark Yönetmeliği. (2018, 22 Şubat). T.C. Resmi Gazete (Sayı: 30340). Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/02/20180222-7.htm> adresinden 14 Mayıs 2018'de alınmıştır.

İnternet: Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun. (2005, 1 Temmuz). T.C. Resmi Gazete (Sayı: 5378). Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/07/20050707-2.htm> adresinden 5 Ocak 2018' alınmıştır.

İnternet: The European Disability Forum (2016). Independent living social services. Web: <http://www.edf-feph.org/independent-living-social-services> adresinden 9 Ağustos 2018'de alınmıştır.

İnternet: Türk Standartları Enstitüsü. (2011). Özürlüler ve hareket kısıtlılığı bulunan kişiler için binalarda ulaşılabilirlik gerekleri (Yayın No. 9111). Web: <http://hissedilebiliryuzeyler.com/pdf/tse9111.pdf> adresinden 15 Ekim 2018'de alınmıştır.

İnternet: Türk Standartları Enstitüsü. (2012). Şehir içi yollar - kaldırım ve yaya geçitlerinde ulaşılabilirlik için yapısal önlemler ve işaretlemelerin tasarım kuralları (Yayın No 12576). Web: http://www.mku.edu.tr/files/307_dosya_1460704401.pdf adresinden 15 Ekim 2018’de alınmıştır.

İnternet: Ulaşılabilirlik Kılavuzu “Mimari Projelerde Engelli ve Yaşlılarla İlgili Olarak Uyulması Gereken Temel Kurallar”. Web: <http://www.izmimod.org.tr/yasa/engelli.html> adresinden 28 Ağustos 2018’de alınmıştır.

İnternet: WHO. (1980). *International classification of impairments, disabilities, and handicaps*, Web: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/41003/9241541261_eng.pdf;jsessionid=D71C917B776136324111B85E9A335FA1?sequence=1 adresinden 10 Kasım 2017’de alınmıştır.

İnternet: WHO. (2011). World Report on Disability. Web: https://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report.pdf adresinden 3 Ocak 2018’de alınmıştır.

Kaçmaz, Y.Y. (2014). *Engelli Bireylerin Turizm Deneyimlerine Yönelik Bir Araştırma: Alanya Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Kara, B. (2016). “Türkiye’de Engelli Bireylerin Yasal Hakları Ve Uygulamadaki Yeri”. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 48, 249-260.

Karaaslan, E. (2014). *Engelli Hakları*. (Birinci Baskı). Antalya: Bekad Yayınları, 3.

Kastenholz, E., Eusébio, C. and Figueiredo, E. (2015). “Contributions of Tourism To Social Inclusion of Persons With Disability”. *Disability & Society*, 30 (8), 1267-1273.

Kaya, H. (2015). *Engelli İnsanın Hakları*. (Birinci Baskı). Ankara: Liberte Yayınları, 36,70-71.

Kaygısız, Ü. (2017). “Birinci Kuşak İnsan Haklarından Seyahat Özgürlüğüne Türkiye’de Engelliler Açısından Bakış”. *Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 51-59.

Kayıhan, H., Tekindal, B., Irmak, A. ve Akyürek, G. (2013). *Farkındalık ve Ulaşılabilirlik Rehberi* (Birinci Baskı). Ankara: Hacettepe Üniversitesi Yayınevi, 41, 44-46, 48-49.

Kesgin, B. (2014). “Engellilere Yönelik Yerel Sosyal Politikalar”. *Çağdaş Yerel Politikalar Dergisi*, 23 (4), 1-15.

Kim, W.G., Stonesifer, H. W. and Han, J.S. (2012). “Accommodating the Needs of Disable Hotel Guests: Implications for guest and Management”. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (2), 151-152.

Mayordomo-Martínez, D., Carrillo-de-Gea, J. M., García-Mateos, G., García-Berná, J. A., Fernández-Alemán, J. L., Rosero-López, S. and García-Hernández, M. (2019).

- "Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops". *International Journal Of Environmental Research and Public Health*, 16 (4), 620.
- Mayordomo-Martínez, D., Carrillo-de-Gea, J. M., García-Mateos, G., García-Berná, J. A., Fernández-Alemán, J. L., Rosero-López, S. and García-Hernández, M. (2019). "Sustainable Accessibility: A Mobile App for Helping People with Disabilities to Search Accessible Shops". *International Journal Of Environmental Research And Public Health*, 16 (4), 620.
- McClain, L., Beringer, D., Kuhnert, H., Priest, J., Wilkes, E., Wilkinson, S. and Wyrick, L. (1993). "Restaurant Wheelchair Accessibility". *American Journal of Occupational Therapy*, 47 (7), 619-23.
- Murat, S. (2009). "Genel Olarak Özürlülere Yönelik Çalışmalar Ve İsmek Örneği". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (56), 21-89.
- Mutkilioğlu, R. (2010). **Farklılıktan Farkındalığa Engelli Hakları**. (Birinci Baskı). Ayvalık: Ayvalık Belediyesi Kültür Yayınları.
- Mülayim, A. (2017). "İç Mekân Düzenlemesinde Engellilere Yönelik Çözüm Önerileri". *Kırklareli University Journal of Engineering and Science*, 3 (1), 68-94.
- Okur, N. Ve Erbil, F. (2010, 4-6 Kasım). *Sosyal Haklar Ve Özürlüler: Özürlülük Modelleri Bağlamında Tarihsel Bir Değerlendirme*. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu'nda sunuldu, Denizli.
- Olçay, A., Giritlioğlu, İ. ve Parlak, Ö. (2014). "Enat ile Türkiye'nin Erişilebilir Turizme Yönelik Otel İşletmelerini Kapsayan Düzenlemeleri ve Bu Düzenlemelerin Karşılaştırılması", A. Kılıçlar. (Editör). 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.1343-1358.
- Ören, Ö. (2015). *Kent Parklarının Engelli Standartları Değerlendirilmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Özaltaş-Serçek, G. ve Serçek, S. (2014). "Engellilerin Tatil Alışkanlıkları ve Seyahat Engelleri", A. Kılıçlar. (Editör). 15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı. Birinci Baskı. Ankara. Sosyal Bilimler Enstitüsü ve Nobel Akademik Yayıncılık, s.721-732.
- Özgen, I. ve Kırklar, B. (2014). Alışveriş Merkezlerinin Fiziksel Engelliler Açısından İncelenmesi., A. Kılıçlar (Editör). 15. *Ulusal Turizm Kongresi*. Birinci Baskı. Ankara. Nobel Akademik Yayıncılık, s.338-356.
- Özgökçeler, S ve Bıçkı, D. (4-6 Kasım 2010). *Özürlülerin Sosyal Dışlanma Boyutları: Bursa ve Çanakkale Örneklerinden Yansıyanlar*. Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu'nda sunuldu, Denizli.

- Özgökçeler, S. ve Alper, Y. (2010). "Özürlüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi". *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 1 (1), 33-54.
- Özgür-Göde, Ö. ve Önçel, S. (2016). "Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Engellilere Yönelik Düzenlemelerin İncelenmesi: Eskişehir Örneği". *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8 (2), 189-201.
- Öztabak, M.Ü. (2017). "Engelli Bireylerin Yaşamdan Beklentilerinin İncelenmesi". *FSM İlmî Araştırmalar İnsan ve Toplum Bilimleri Dergisi*, (9), 355-375.
- Öztürk, M. (2011). *Türkiye'de Engelli Gerçeği*. (Birinci Baskı). İstanbul: AJANSVISTA, 17, 19, 26.
- Pınar, T., Saygun, M., Açıkgöz, E.M., Atçeken, İ. ve Demirtaş, H. (2016) "Kırıkkale İl Merkezi'nde Bulunan Sağlık Kuruluşları Girişlerindeki Engelli Rampalarının Standartlara Uygunluğunun Değerlendirmesi", *TAF Preventive Medicine Bulletin*, (15)2, 105-111.
- Rios, D., Magasi, S., Novak, C. and Harniss, M. (2016). "Conducting Accessible Research: Including People With Disabilities in Public Health, Epidemiological, and Outcomes Studies". *American Journal Of Public Health*, 106(12), 2137-2144.
- Sökmen, A. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Yedinci Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık, 7.
- Şahin, H. (2012). *Ortopedik ve Görme Engelli Bireyler İçin Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Şişman, Y. (2011). "Türkiye'de Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler". *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, (60), 169-221.
- T.C Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığı ve Türkiye İstatistik Kurumu. (2010). *Engellilerin Sorun ve Beklentileri Araştırması*". Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu, 1, 11, 26.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (1999). *Çağdaş Toplum, Çağdaş Yaşam ve Özürlüler. Komisyon Raporları Ve Genel Kurul Görüşmeleri - Birinci Özürlüler Şurası*. Ankara: T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 171-172.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2010a). *Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılık Sempozyumu*. Ankara: T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 5, 14, 18.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı. (2010b). *Özürlülüğe Dayalı Ayrımcılığın Ölçülmesi Araştırması*. Ankara: T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı, 12, 17, 83.
- Tellioglu, S. ve Şimşek, N. (2016). "Dünyada ve Türkiye'de Engelli Dostu Turizm". *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4 (33), 552-567.

- Toplumsal Haklar ve Araştırmalar Derneği. (2015). *Mevzuattan Uygulamaya Engelli Hakları İzleme Raporu "Erişilebilirlik, Eğitim, Çalışma Hayatı Ve Sağlık Verileri-Analizler*, Ankara: TOHAD, 17-19.
- Tufan, İ. (2002). "Engelli İnsan Ve Engellilik, Engelli İnsana Çeşitli Perspektiflerden Sosyolojik Bir Bakış". *Ufkun Ötesi Bilim Dergisi*, 2 (1), 33.
- Türk Dil Kurumu. (2005). Türkçe Sözlük (Onuncu Baskı). Ankara: TDK.
- Türkmendağ, Z. (2015). *Fiziksel Engelli Turistlerin Karşılaştıkları Fiziksel ve Tutumsal Engellerin Tekrar Ziyaret Etme Niyetlerine Etkileri*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Uşan, M.F. (2000). Özürölüler De İnsan: Özürölölere De İnsan Hakları., Çitil.O (Editör). *Türkiye'de İnsan Hakları Konferansı Kitabı*. Birinci Baskı. Ankara. Türkiye ve Ortadoğı Amme İdaresi Enstitüsü (Todaie), s, 549-571.
- Uygun, E. (2010.) *Fiziksel Engelli Fertlere Sahip Ailelerin Tatil Kararlarına Fiziksel Engelli Fertlerin Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Ünsal, B.S., Babacan, E. ve Ateşoğı, L. (2006, 25-28 Mayıs). *Gelişmekte Olan Bir Turizm Pazarı: Engelli Turizmi*. III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresinde sunuldu, Çanakkale.
- White, G. W., Paine-Andrews, A., Mathews, R. M. and Fawcett, S. B. (1995). "Home Access Modifications: Effects On Community Visits By People With Physical Disabilities". *Journal Of Applied Behavior Analysis*, 28 (4), 457-463.
- Yau, M. K. S., McKercher, B. and Packer, T. L. (2004). "Traveling With A Disability: More Than An Access Issue". *Annals Of Tourism Research*, 31 (4), 946-960.
- Yaylı, A. ve Öztürk, Y. (2006). "Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma". *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17 (1), 87-97.
- Yazıcıoğı, Y. Ve Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Dördüncü Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık, 83.
- Yürük, E. ve Avcı, N. (2008). "Engelliler Ve Turizm: Avrupa Birliğı ve Türkiye Uygulamaları Üzerine Kavramsal Bir Karşılaştırma". *Avrasya Etüdleri Dergisi*, 3 (2), 109-125.
- Zengin, B. ve Eryılmaz, B. (2013). "Bodrum Destinasyonunda Engelli Turizm Pazarının Değerlendirilmesi". *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6 (11), 51-74.



EKLER

EK-1. Etik Komisyon Onayı



T.C.
ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 74178132-302.99-1904
Konu : Araştırma İzni Hk

24/09/2018

Sayın Tuğba KESKİN
Gaziosmanpaşa Mahallesi
389.Sokak No:9/2
Gölbaşı /ANKARA

T.C. Gazi Üniversitesi Etik Komisyonunun göndermiş olduğu yazının bir sureti ekte sunulmuştur.
Bilgilerinizi rica ederim.


M. Tayfun ÖZKAN
Enstitü Sekreteri

Ek:Etik Komisyon Yazısı

EK-1. (Devam) Etik Komisyon Onayı

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
Etik Komisyonu



Sayı : 77082166-302.08.01-
Konu : Bilimsel ve Eğitim Amaçlı

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜNE
(Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü)

İlgi : 27.06.2018 tarihli 579 sayılı yazı

İlgi yazınız ile göndermiş olduğunuz, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi Tuğba KESKİN'in, Doç.Dr. Semra AKAR ŞAHİNGÖZ'ün danışmanlığında yürüttüğü "Engelli Bireylerin Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yaşadıkları Sorunlar: Ankara Örneği" adlı tez çalışması ile ilgili konu Komisyonumuzun 11.09.2018 tarih ve 07 sayılı toplantısında görüşülmüş olup,

İlgilinin çalışmasının, yapılması planlanan yerlerden izin alınması koşuluyla yapılmasında etik açıdan bir sakınca bulunmadığına oybirliği ile karar verilmiş ve karara ilişkin imza listesi ekte gönderilmiştir.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Alper CEYLAN
Komisyon Başkanı

Araştırma Kod No: 2018-323

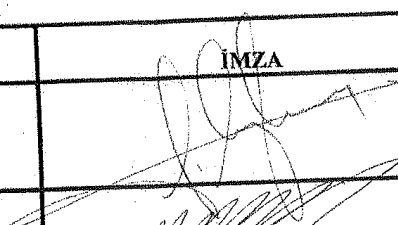
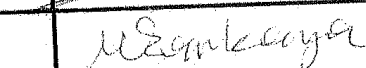
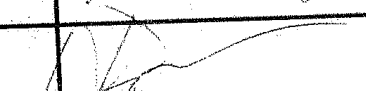
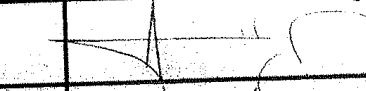
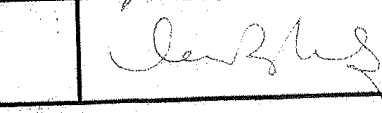
Ek:1 Liste

Evrakı Doğrulamak İçin: <https://belgedogrulama.gazi.edu.tr>
Ankara
Tel:0 (312) 202 20 57 - 0 (312) 2... Faks:0 (312) 202 38 76
İnternet Adresi :<http://etikkomisyon.gazi.edu.tr/>

Pin: 95381
Bilgi için :Burak Çitrak
Genel Evrak Sorumlusu
Telefon No:0312 202 26 61

Bu belge 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununun 5. Maddesi gereğince güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.

EK-1. (Devam) Etik Komisyon Onayı

TOPLANTI TARİHİ : 11/09/2018		TOPLANTI SAYISI : 07	
ADI-SOYADI		İMZA	
Prof.Dr.Alper CEYLAN BAŞKAN			
Prof.Dr.Mustafa NİLHAN BAŞKAN YRD.			
Prof.Dr.Rahmi ÜNAL		KATILMADI	
Prof.Dr.Mehmet Sayın KARACAN			
Prof.Dr.Mustafa SARIKAYA			
Prof.Dr.İbrahim DOĞAN			
Prof.Dr.C.Haluk BODUR			
Prof.Dr.Mustafa İLBAS			
Prof.Dr.Fusun DEMİREL			
Prof.Dr.Aymelek GÖNENC			
Doç.Dr.Nihan KAFA			
Doç.Dr. Zehra GÖÇMEN BAYKARA			
Doç.Dr.Latif AYDOS			

EK-2. Ortopedik Engelliler İçin Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma "Restoranların Engelli Bireylere Yönelik Uygulamalarının " belirlemesi amacıyla yapılmaktadır. Elde edilecek veriler, bu çalışmanın dışında herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır. Vereceğiniz samimi yanıtlar sonuçların güvenilirliği bakımından önem taşımaktadır. İlgi ve katkınız için teşekkür ederim.

1-Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

2-Yaşınız () 18-29 () 30-40 () 41-51 () 51 +

3-Eğitim durumunuz: () İlköğretim () Ortaöğretim () Yüksekokul/ Üniversite () Lisansüstü/ Doktora

4-Aylık geliriniz

5- Engel durumunuz: () Görme () İşitme () Konuşma () Fiziksel () Zihinsel () Süreğen hastalıkları olan

6-Restoranlara gitme sıklığınız nedir?

() Her gün () Hafta 1-2 defa () Ayda 1-2 defa () Yılda 1-2 defa () Hiç

7- Engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olması hangi restoranı tercih edeceğinizi etkiler mi?

() Engelli bireylere özel düzenleme bulunmadığı için dışarıda yiyecek tüketmiyorum.

() Engelli bireylere yönelik fiziki düzenlemeler olmamasına rağmen yine de gidiyorum.

() Ekonomik sebeplerden dolayı işletmelere gitmiyorum.

8-En çok hangi tür işletmeleri tercih ediyorsunuz?

() Alakart tarzı işletmeler

() Fast Food tarzı işletmeler

() Self servis tarzı işletmeler

() Kafeler

9-Engelli bireylere yönelik düzenlemeler en çok hangi tür işletmelerde bulunmaktadır?

() Alakart tarzı işletmeler

() Fast Food tarzı işletmeler

() Self servis tarzı işletmeler

() Kafeler

() Yok

10-İşletmelerde bir refakatçinin yardımı olmadan rahat hareket etme imkânı sunuluyor mu?

() Evet sunuluyor.

() Rahat hareket etme imkânı sunulmadığı için refakatçi olmadan işletmelere gitmiyorum.

11-Tercih ettiğiniz restoranlarda engelli bireylere yönelik hangi uygulamalar bulunmaktadır?

() Herhangi bir uygulama bulunmamaktadır.

() Genel olarak engelli tuvaleti bulunmaktadır.

() İşaret dili bilen personel bulunmaktadır.

() Görme engelliler için ayrı bir menü bulunmaktadır.

Diğer.....

EK-2. (Devam) Ortopedik Engelliler İçin Anket Formu

12- Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerini engelli bireylere uygunluğu açısından yeterli buluyor musunuz?

- ☐ Kesinlikle yeterli bulmuyorum.
- ☐ Yeterli buluyorum.
- ☐ Bazı düzenlemeler yapılması gerektiğini düşünüyorum.
- ☐ Diğer

13-Restoranlara gittiğinizde diğer müşterilerin size karşı olan tutumu nasıldır?

- ☐ Diğer müşteriler beni rahatsız edecek şekilde incelemektedirler.
- ☐ Diğer müşteriler bana dikkat etmemekte ve yemeklerine devam etmektedirler.
- ☐ Diğer müşteriler benim restoranda bulunmamdan rahatsız olmaktadır.
- ☐ Diğer.....

14-Gittiğiniz işletmelerdeki çalışanların size karşı tutum ve davranışları nasıldır?

- ☐ Çalışanlar benimle yakından ilgilidir.
- ☐ Çalışanlar benimle diğer müşterilerle ilgilendiklerinden daha az ilgilenmektedir.
- ☐ Çalışanların tutumunda bir farklılık yoktur.
- ☐ Diğer

15-Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmayan işletmelerde dışarıdan yardım almak zorunda kaldığınızda kendinizi nasıl hissedersiniz?

- ☐ Kötü hissedirim.
- ☐ Dışarıdan yardım almak hoşuma gider.
- ☐ Diğer

16-Bir yiyecek içecek işletmesinde çalışmak ister misiniz?

Evet ise sebebini yazınız.....
Hayır ise sebebini yazınız.....

17- Engelli bireylerin restoranlarda istihdam edilmesi ile ilgili düşünceniz nedir?

- ☐ İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olduğunu düşünmekteyim.
- ☐ İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olmadığını düşünmekteyim.
- ☐ Diğer

EK- 2. (Devam) Ortopedik Engelliler İçin Anket Formu

Otopark Alanları	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Engelli bireyler için ayrılmış otoparkı olması etkilidir.					
Engelli bireyler için ayrılmış otoparkın yeterli genişlikte olması etkilidir.					
Engelliler için ayrılan park yeri zemininin üzerine sarı renk ile işaretlenmiş ve ek bir tabela ile gösterilmiş olması etkilidir.					
Restoranların girişleri	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Tekerlekli sandalyeler için rampa yapılmış olması etkilidir.					
Rampaların yanında tırabzanların bulunması etkilidir.					
Girişlerin iyi aydınlatılmış olması etkilidir.					
Girişlerin kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmış olması etkilidir.					
Hareket kısıtı olan engelli bireyler için restoran girişine otomatik kapılar yerleştirilmiş olması etkilidir.					
Kapıların tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişlikte olması etkilidir.					
Masalar arası geçişler ve koridorlar	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Masalar ve koridorlar arası mesafenin iki tekerlekli sandalyenin karşılıklı geçişine uygun olması etkilidir.					
Geçiş alanlarında engelli bireylerin takılmasına neden olan süsleme, eşik gibi engelleyici unsurlara yer verilmemiş olması etkilidir.					
Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunması etkilidir.					
Merdivenler	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Merdivenin yanında kaymayacak malzemeden yapılmış rampalar bulunması etkilidir.					
Tuvaletler	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
Engelli tuvaleti olması etkilidir.					
Tuvaletlerde bulunan kapıların geniş olması ve dışa açılması etkilidir.					
Engelli bireyin klozete önden, yandan geçişi için olanak sağlanması etkilidir.					
Engelli bireylerin lavabo ve tuvaleti rahatça kullanabilmeleri için tutunma barlarının bulunması etkilidir.					
Tekerlekli sandalye kullanan engelli bireyler için klozetin oturma yerinin yüksekliğinin uygun (yaklaşık 50 cm) olması etkilidir.					
Lavabo yüksekliğinin engelli bireylerin kullanması için uygun(yaklaşık 86 cm) olması etkilidir.					
Tuvalette bulunan aynaların yüksekliğinin uygun (yaklaşık 101.5 cm) olması etkilidir.					

EK-3. Görme Engelliler İçin Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu çalışma "Restoranların Engelli Bireylere Yönelik Uygulamalarının " belirlemesi amacıyla yapılmaktadır. Elde edilecek veriler, bu çalışmanın dışında herhangi bir amaçla kullanılmayacaktır. Vereceğiniz samimi yanıtlar sonuçların güvenilirliği bakımından önem taşımaktadır. İlgi ve katkınız için teşekkür ederim.

1-Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek

2-Yaşınız () 18-29 () 30-40 () 41-51 () 51 +

3-Eğitim durumunuz: () İlköğretim () Ortaöğretim () Yüksekokul/ Üniversite () Lisansüstü/ Doktora

4-Aylık geliriniz

5- Engel durumunuz: () Görme () İşitme () Konuşma () Fiziksel () Zihinsel () Süreğen hastalıkları olan

6-Restoranlara gitme sıklığınız nedir?

() Her gün () Hafta 1-2 defa () Ayda 1-2 defa () Yılda 1-2 defa () Hiç

7- Engelli bireylere yönelik düzenlemelerin olması hangi restorana tercih edeceğinizi etkiler mi?

() Engelli bireylere özel düzenleme bulunmadığı için dışarıda yiyecek tüketmiyorum.

() Engelli bireylere yönelik fiziki düzenlemeler olmamasına rağmen yine de gidiyorum.

() Ekonomik sebeplerden dolayı işletmelere gitmiyorum.

8-En çok hangi tür işletmeleri tercih ediyorsunuz?

() Alakart tarzı işletmeler

() Fast Food tarzı işletmeler

() Self servis tarzı işletmeler

() Kafeler

9-Engelli bireylere yönelik düzenlemeler en çok hangi tür işletmelerde bulunmaktadır?

() Alakart tarzı işletmeler

() Fast Food tarzı işletmeler

() Self servis tarzı işletmeler

() Kafeler

() Yok

10-İşletmelerde bir refakatçinin yardımı olmadan rahat hareket etme imkânı sunuluyor mu?

() Evet sunuluyor.

() Rahat hareket etme imkânı sunulmadığı için refakatçi olmadan işletmelere gitmiyorum.

11-Tercih ettiğiniz restoranlarda engelli bireylere yönelik hangi uygulamalar bulunmaktadır?

() Herhangi bir uygulama bulunmamaktadır.

() Genel olarak engelli tuvaleti bulunmaktadır.

() İşaret dili bilen personel bulunmaktadır.

() Görme engelliler için ayrı bir menü bulunmaktadır.

Diğer.....

.....

EK-3. (Devam) Görme Engelliler İçin Anket Formu

12- Ankara'daki yiyecek içecek işletmelerini engelli bireylere uygunluğu açısından yeterli buluyor musunuz?

- ☐ Kesinlikle yeterli bulmuyorum.
☐ Yeterli buluyorum.
☐ Bazı düzenlemeler yapılması gerektiğini düşünüyorum.
☐ Diğer

13-Restoranlara gittiğinizde diğer müşterilerin size karşı olan tutumu nasıldır?

- ☐ Diğer müşteriler beni rahatsız edecek şekilde incelemektedirler.
☐ Diğer müşteriler bana dikkat etmemekte ve yemeklerine devam etmektedirler.
☐ Diğer müşteriler benim restoranda bulunmamdan rahatsız olmaktadır.
☐ Diğer.....

14-Gittiğiniz işletmelerdeki çalışanların size karşı tutum ve davranışları nasıldır?

- ☐ Çalışanlar benimle yakından ilgilidir.
☐ Çalışanlar benimle diğer müşterilerle ilgilendiklerinden daha az ilgilenmektedir.
☐ Çalışanların tutumunda bir farklılık yoktur.
☐ Diğer

15-Engelli bireylere uygun düzenlemeler bulunmayan işletmelerde dışarıdan yardım almak zorunda kaldığınızda kendinizi nasıl hissedersiniz?

- ☐ Kötü hissederim.
☐ Dışarıdan yardım almak hoşuma gider.
☐ Diğer

16-Bir yiyecek içecek işletmesinde çalışmak ister misiniz?

Evet ise sebebini yazınız.....
 Hayır ise sebebini yazınız.....

17- Engelli bireylerin restoranlarda istihdam edilmesi ile ilgili düşünceniz nedir?

- ☐ İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olduğunu düşünmekteyim.
☐ İşletmelerde engelli bireylerin istihdamının yeterli olmadığını düşünmekteyim.
☐ Diğer

EK-3. (Devam) Görme Engelliler İçin Anket Formu

Restoranların girişleri	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Rampaların yanında tırabzanların bulunması etkilidir.					
Girişlerin iyi aydınlatılmış olması etkilidir.					
Girişlerin kaygan olmayan sert malzeme ile kaplanmış olması etkilidir.					
Hareket kısıtı olan engelli bireyler için restoran girişine otomatik kapılar yerleştirilmiş olması etkilidir.					
Kapıların tekerlekli sandalye ve koltuklu değneklerle girilebilecek genişlikte olması etkilidir.					
Masalar arası geçişler ve koridorlar	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Geçiş alanlarında engelli bireylerin takılmasına neden olan süsleme, eşik gibi engelleyici unsurlara yer verilmemiş olması etkilidir.					
Koridorlarda görme ve ortopedik engelliler için tutunma barları bulunması etkilidir.					
Merdivenler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Merdivenin yanında kaymayacak malzemeden yapılmış rampalar bulunması etkilidir.					
Görme engelliler için uygun malzeme ve donanımlarla merdiven başlangıcının belirtilmiş olması etkilidir.					
Uzun ve dik merdivenlerin 8-10 basamakta bir sahanlıkla kesilmiş olması etkilidir.					
Merdivenlerin her iki yanında tırabzan bulunması etkilidir.					
Menüler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
Görme engelli bireyler için sesli menü bulunması etkilidir.					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : Keskin, Tuğba
Uyruğu : T.C
Doğum tarihi ve yeri : 1994, Zonguldak
e-mail : tubakeskin2121@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi	Devam Ediyor
Lisans	Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi	2016
Lise	Hasan Ali Yücel Lisesi	2012

Yabancı Dil

İngilizce

Yayınlar

Akar-Şahingöz, S. ve Keskin, T. (2018). “Ankara’daki Restoranların Engelli Bireylerin Erişilebilirliğine Uygunluğu”. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6 (3), 404-422.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

