

**T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**ENGELLİ TURİSTLERİN KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDE KABUL GÖRME DÜZEYİNE
YÖNELİK ALGILAMA VE SORUNLAR:
KARŞILAŞTIRMALI NİTEL BİR ARAŞTIRMA**

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU**

Enstitü Anabilim Dalı :Turizm İşletmeciliği

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY

MART-2013

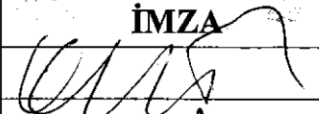
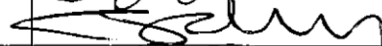

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ENGELLİ TURİSTLERİN KONAKLAMA
İŞLETMELERİNDE KABUL GÖRME DÜZEYİNE
YÖNELİK ALGILAMA VE SORUNLAR:
KARŞILAŞTIRMALI NİTEL BİR ARAŞTIRMA

YÜKSEK LİSANS TEZİ
Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU

Enstitü Anabilim Dalı :Turizm İşletmeciliği

“Bu tez 14.03.2013 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından Oybirliği ile kabul edilmiştir”

JÜRİ ÜYESİ	KANAATİ	İMZA
Prof. Dr. Orhan BATMAN	Başarılı	
Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY	Başarılı	
Yrd.Doç. Dr. Ekrem ERDOĞAN	Başarılı	

BEYAN

Bu tezin yazılmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğunu, kullanılan verilerde herhangi bir tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitedeki başka bir tez çalışması olarak sunulmadığını beyan ederim.



Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU

14.03.2013

ÖNSÖZ

Muhtemelen insanoğlunun sahip olduğu en büyük okul Dünyanın kendisidir. Çünkü Dünyaya geldiğimiz ilk günden öleceğimiz güne kadar öğrenme süreci sürekli devam etmektedir. Ancak bu süreç içerisinde öğrendiklerimizi ne şekilde kullandığımız, kutsal kitaplarda da bahsedildiği üzere bizi iyi insan yada kötü insan olarak ayırmaktadır.

Öğrendiği doğruları benimle paylaşarak, kırmızı kalemiyle tezin sayfalarındaki her hatayı noktası virgüline kadar düzeltip, sürekli daha iyiye gidebilmem için desteğini, bilgeliğini ve en önemlisi hayat tecrübelerini benden esirgemeyen sayın hocam Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY çok teşekkür ederim.

Lisans eğitimimde olduğu kadar yüksek lisans eğitimimde de emeği geçen sayın hocam Yrd. Doç. Burhanettin ZENGİN, her daim desteğini ve yol göstericiliğinden yararlandığım sayın hocam Prof. Dr. Orhan BATMAN' a saygılarımı sunarım. Odalarını, bilgilerini ve fikirlerini her daim benimle paylaşan Arş. Gör. Çağrı ERDOĞAN ve Arş.Gör. Seyit Ahmet SOLMAZ kardeşlerime de teşekkürü bir borç bilirim.

Beni bugünlere getirmek için elindeki bütün imkânları sonuna kadar kullanan ve şartlar ne kadar olumsuz görünürse görünsün, bir dakikalık olsa bile bana olan güvenini kaybetmeyen annem Yurdanur EVEREST ve ağabeyim Ali Han YENİŞEHİRLİOĞLU' na, destekleri için ne kadar teşekkür etsem azdır.

Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU
14.03.2013

İÇİNDEKİLER

TABLO LİSTESİ	iv
ŞEKİL LİSTESİ	v
KISALTMALAR	vi
ÖZET	vii
SUMMARY	viii
GİRİŞ	1
1.BÖLÜM: ENGELLİLİĞİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ	6
1.1. Engellilik Profili ve Sosyal Hayatta Engelliler	6
1.2. Engelliliğin Tanımı ve Sebepleri	7
1.2.1. Noksanlık	8
1.2.2. Özürlülük	9
1.2.3. Maluliyet	9
1.3. Engelliliğin Sınıflandırılması	11
1.3.1. Zihinsel Engelliler	13
1.3.2. Görme Engelliler	13
1.3.3. İşitme ve Konuşma Engelliler	14
1.3.4. Ortopedik Engelliler	15
1.3.5. Süreğen Hastalıklı Engelliler	16
1.4. Engelli Nüfus ve Demografik Özellikleri	16
1.5. Engellilerin Sosyal Yaşamda Yeri ve Algılanması	21
1.5.1. Sosyal Bakışın Gelişme Evreleri	25
1.5.1.1. Ahlaki Model	26
1.5.1.2. Medikal Model	26

1.5.1.3. Sosyal Model	27
1.5.2. Engellilerin Günlük Yaşamda Algılanması	28
1.5.2.1. Erişilebilirlik Sorunu	28
1.5.2.2. Sosyal Dışlanma	29
BÖLÜM.2: TURİZM ENDÜSTRİSİ VE ENGELLİ İLİŞKİSİ	34
2.1. Turizmin Gelişimi	34
2.2. Turizmin Sosyal Yüzü.....	35
2.3. Sosyal Sorumluluk ve Sosyal Turizm.....	39
2.4. Bir Sosyal Turizm Türü Olarak Engelli Turizmi	42
2.4.1. Avrupa’da ve Türkiye’de Engelli Turizmi Potansiyeli.....	42
2.4.2. İşletmeler Açısından Engelli Pazarının Değerlendirilmesi.....	46
2.4.3. Engelli Birey için Engelli Turizmi.....	48
BÖLÜM 3: KONAKLAMA İŞLETMELERİ, TURİSTLER VE ENGELLİ BİREYLER İLE YAPILAN GÖRÜŞMELERİN ANALİZİ	55
3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	55
3.1.1. Araştırmanın Amacı.....	55
3.1.2. Araştırmanın Önemi.....	56
3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	56
3.3. Araştırmanın Yöntemi.....	57
3.4. Araştırmanın Bulguları.....	62
3.4.1. Engellilerin Ulaşım Sorunları	62
3.4.2. Konaklama İşletmelerinin Ortak Alan Mimarilerinin Engellilere Uyumu	63
3.4.3. Engelli Odaları Hakkından Genel Durum.....	65
3.4.4. Personelin Engelliler İle İletişimi	67

3.4.5. Personel ve Diğer Turistlerin Engelli Turistlere Yönelik Bakış Açısı	69
3.4.6. Tesis Türü ve Engelliler	71
3.4.7. İşletmeler Açısından Engelli Pazarının Değerlendirilmesi	72
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	75
KAYNAKÇA	82
ÖZGEÇMİŞ.....	94

TABLO LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye’deki Engellilerin, Engel Türleri Ve Sayıları	12
Tablo 2: Bazı Ülkelerdeki Engelli Nüfusun Normal Nüfusa Oranı	17
Tablo 3: Türkiye’deki Engelli Nüfusunun Yaşsal Dağılımı ve Oranları	18
Tablo 4: Engelli Bireylerin Medeni Durumları.....	19
Tablo 5: Engelli Bireylerin Bitirdikleri En Son Eğitim Kurumu Ve Yüzdeleri.....	20
Tablo 6: Engelli Bireylerin Kendi Hayatlarını İdame Ettirme Oranları.....	21
Tablo 7: Avrupa Ülkelerinde Engel Türleri İtibariyle Engelli Sayıları	43
Tablo 8: Avrupa’da Hizmet Veren Otellerin Engellilere Ayırdıkları Oda Sayısı.....	44
Tablo 9: Araştırma Kapsamında Görüşülen Tesislerin Sayısal Verileri.....	60
Tablo 10: Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	61

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Dezavantajlı Gruplar ve Engelliliğin İlişkisi.....	7
Şekil 2: Engel Türleri İtibariyle Düzenlemeye İhtiyaç Piramidi	52
Şekil 3: Engelli Odalarının Normal Odalara Oranlanması	66

KISALTMALAR

AB	: Avrupa Birliği
ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
BM	: Birleşmiş Milletler
DEV	: Dünya Engelliler Vakfı
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
INEMDIP	: Engellilerin İstihdamını Arttırma Projesi
MÜSİAD	: Müstakil Sanayici ve İş Adamları Derneği
ÖİB	: Özürlüler İdaresi Başkanlığı
SPDB	: Sosyal Planlama Dairesi Başkanlığı
TDK	: Türk Dil Kurumu
TİD	: Türk İşaret Dili
TUİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel Ve Teknolojik Araştırma Kurumu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentecileri Birliği
WHO	: Dünya Sağlık Örgütü
WTO	: Dünya Turizm Örgütü

TezinBaşlığı: Engelli Turistlerin Konaklama İşletmelerinde Kabul Görme Düzeyine Yönelik Algılama ve Sorunlar:Karşılaştırmalı Nitel Bir Araştırma	
TezinYazarı: E. YENİŞEHİRLİOĞLU	Danışman: Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY
KabulTarihi: 14.03.2013	SayfaSayısı: viii (ön kısım) + 94 (tez)
AnabilimDalı: Turizm İşletmeciliği	Bilim Dalı : Turizm İşletmeciliği
<p>Engelli bireyler fiziksel yada zihinsel sorunlar neticesinde sağlıklı bireylerin sahip oldukları bir takım fonksiyonları kaybetmiş bireylerdir. Dünya genelinde yaşayanların %10'u engelli olarak kayıt altına alınmıştır.</p> <p>Tatil ve seyahat bütün bireylerde olduğu gibi engelliler için de bir haktır. Engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmalarının rehabilitasyonlarına yardımcı olduğu araştırmalarla ortaya koyulmuştur. Bunun yanında engelli bireylerin seyahat edebilmeleri ve tatil yapabilmeleri için bir takım düzenlemelere ihtiyaç duyduğu bilinmektedir. Bu bağlamda engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılabilmeleri amacıyla devlet ve işletmeler gereken yatırımları yapmaktadır. Ancak bu durum, engelli bireylerin turizm işletmelerinde psikolojik ve sosyal olarak kabul görme düzeyi ve işletmelerin fiziki uygunluğu hakkında bazı soruları beraberinde getirmektedir. Şimdiye kadar konaklama işletmeleri için hep önemli bir niş pazar olarak gösterilen engellilerin bu işletmelerde çalışanlar tarafından normal turistlerle aynı düzeyde algılanıp algılanmadığı önemli bir sorundur. Bunun yanında işletme yetkililerinin engelli pazarına yansız bakabilme düzeyleri ve turistlerin de engelli bireylerle birlikte tatil yapmaktan kaçınıp kaçınmayacakları sorgulanmıştır.</p> <p>Araştırma kapsamında engelli turistler, sağlıklı turistler ve konaklama işletmeleri yetkilileri ile yarı yapılandırılmış mülakatlar gerçekleştirilmiştir. Araştırmaya 37 engelli birey, 36 konaklama işletmesi yetkilisi ve 20 turist katılmıştır. Bulgular neticesinde konaklama işletmelerinin engelli bireylere mimari olarak kısmen uygunluk gösterdiği ancak bu uygunluğun engelli bireylerin rahatlıkla hareket edebileceği bir seviyede olmadığı saptanmıştır. Bunun yanında araştırmanın odak noktası olan, engelli turistlerin turizm endüstrisinde sosyolojik ve psikolojik olarak kabul görme durumu mercek altına alınmıştır. Sonuç olarak işletme personelinin yada turistlerin engelli bireylere karşı herhangi negatif bir algısının bulunmadığı belirlenmiştir. Bu bağlamda engelli bireylerin turizm endüstrisinde bir ayrımcılığa maruz bırakılmadan konaklama işletmelerinde turist olarak kabul gördüğü tespit edilmiştir.</p>	
Anahtar Kelimeler: Engelli Turizmi, Dezavantajlı Gruplar, Turizmde Sosyal Dışlanma	

Title of the Thesis: Issues And Perception Towards Levels Of Acceptance Of Disabled Tourists By Hospitality Businesses: A Comparative, Qualitative Research.

Author: E. YENİŞEHİRLİOĞLU **Supervisor:** Assoc. Prof. Dr. Oğuz TÜRKAY

Date: 14.03.2013

Nu. of pages: viii (front part) + 94 (thesis)

Department: Tourism Management **Subfield:** Tourism Management

Disabled are the individuals who has lost some of the functions that healthy people has caused by psychical or mental problems. 10% world population has been recorded as disabled.

Travelling and having vacation is a default right for disabled people just like any other person. Researches show that having touristic activity helps handicapped people with their rehabilitation. Beside that it's know that there are certain arrangements are required for disabled people to travel and have holiday. Based on this fact, Governments and Businesses are investing the required funds to enable handicapped people to participate in tourism.

However, this raises some questions about the psychological and social acceptability of the disabled people and physical feasibility of the touristic enterprises to accommodate this people. It's an important issue to determine if the disabled – which has been promoted as a major market in tourism industry – is actually recognized like healthy people by the people who works at touristic facilities. In this publication, objectivity level of the hospitality managers towards “disabled market” is being questioned as well as the question of “ If other tourists would avoid having holiday with disabled people?”.

Half structured interviews has been conducted with healthy tourists, disabled tourists and hospitality managers of touristic enterprises under the scope of this research. 37 disabled people, 36 hospitality enterprise managers and 20 tourists has been interviewed. Results show that even though the touristic facilities architecturally are partially compliant with the needs of disabled, they are still not in the stage where they can offer full accessibility. Focal point of the research is the psychological and sociologic acceptability of the disabled people in tourism. in conclusion, it has been detected that hospitality staff and other tourists are not negatively biased against disabled. In this context, evidence shows that disabled are not discriminated in the tourism industry and being accepted as regular tourists in hospitality facilities.

Keywords: Disabled People, Disadvantaged Groups, Social Exclusion in Tourism

GİRİŞ

Turizm endüstrisi yapısı gereği birbirinden çok farklı değerlere ve görünümlere sahip insanlara ev sahipliği yapmaktadır. Dezavantajlı gruplardan biri olan engelli bireyler turizm endüstrisinin misafirlerinden sadece biridir.

2012 yılı verilerine baktığımızda Dünya nüfusu 6.973.738.433 kişi olarak görülmektedir. Dünya Sağlık Örgütünün (2012) verilerine göre de Dünyamızda 720 milyondan fazla engelli birey bulunmaktadır. Bu bağlamda Dünya’da yaşamını devam ettiren ortalama her 9 bireyden biri engelli statüsünde kabul edilmektedir. Sadece Türkiye’de yaşayan kayıtlı engelli sayısı 8,5 milyonun üzerindedir (MÜSİAD, 2011: 9). Bu veriler eşliğinde Türkiye nüfusunun %12,29’unun engelli bireyler tarafından oluşturulduğunu söylenebilir.

Tarih sayfalarına bakıldığında, bu denli büyük popülasyona sahip olan engelli bireylerin sürekli olarak toplumdan ve sosyal çevrelerden dışlandığını, kabul görmediğini söylemek mümkündür. 1960’lı yılların Amerika’sında engelli bireylerin sokağa çıkmasının yasaklanmış oluşu (Kitchin, 1998:350) ya da II. Dünya savaşında Adolf Hitlerin emri ile 240.000 engellinin katledilmesi (Mitchell ve Snyder, 2003: 859) bu dışlanmaya verilecek örnekler arasında gösterilebilir.

Turizm endüstrisi bu gibi çizgilerle belirlenmiş ayrımcılıklara karşı olmak durumundadır. Çünkü, turizmin temelinde farklı din, dil, ırk, cins ve kültüre mensup insanların yer değiştirme isteği bulunmaktadır. Bu bağlamda turizm endüstrisinin tamamen tarafsız şekilde her bireye eşit hakları sağlamakla mükellef olduğu düşünülmelidir.

Yaşayan her canlının olduğu gibi insanların ve dolayısıyla engelli bireylerinde gezmeye, eğlenmeye, dinlenmeye, farklı yerleri gezerek farklı kültürleri öğrenmeye hem hakkı hem de ihtiyacı vardır. Bu sebeple engelli bireylerin bu tip isteklerini karşılayabilmeleri amacıyla bir takım düzenlemelere ve yardımlara ihtiyaç duydukları bilinmektedir. Bu düzenlemeleri ve yardımları engelli bireylere sağlayabilecek olan kimseler tabi ki sağlıklı, herhangi bir engele sahip olmayan bireylerdir.

Sosyal devlet olmanın bir gerekliliği olarak engelli bireyler yasalar kapsamında pozitif ayrımcılık ile ele alınmaktadır. İş hukukunda ve turizm hukukunda bunun örneklerine rastlamak mümkündür. Anayasamızın 50. Maddesi “Bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar” ifadesi engellilerin devlet gözünde herhangi bir ayrımcılığa maruz bırakılmasını önleyen ve özel olarak bu bireylerin koruma altında tutulacağını ifade eder niteliktedir. 4857 Sayılı İş Kanunu kapsamındaki işyerlerinin engelli birey çalıştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Yasa gereği elli veya daha fazla işçinin çalıştığı işyerlerinde %3 oranında engelli çalıştırılması zorunludur. Bunun yanı sıra kamu işyerlerinde ise yüzde dört engelli işçiyi istihdam etme zorunluluğu vardır.

Bunun yanında 1982 tarihli 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası 80 odadan fazla odaya sahip tatil köyleri ve otellerde var olan oda sayısının en az %1’i olacak şekilde engelliler için özel olarak dizayn edilmiş oda bulunmasını zorunlu kılmaktadır.

Anlaşılacağı üzere engelli bireyler için gereken düzenlemeler anayasal boyutta belirlenmiş durumdadır. Ancak bu düzenlemeler ve belirlemeler tamamen fiziksel yapılar için geçerli olmaktadır. Turizm endüstrisinin emek yoğun bir endüstri olmasından ve turizm’in temelinde insan ögesini bulunmasından dolayı fiziki olarak algılanması mümkün olmayan bazı unsurlar söz konusudur. Bu unsurlar işletmelerde çalışan personellerin, işletmeleri kullanan turistlerin ve işletmelere turist olarak gelen engelli bireylerin bu konuya bakış açılarıdır.

Araştırma sürecinde literatürde de tespit edildiği üzere günümüzde halen engelli bireylerin kamusal alanlardan dışlandığı ve insanların engelli bireylerden kendilerini ve çocuklarını uzak tutmak istedikleri gerçeğliği devam etmektedir (Baykoç vd. 1998, Özbaba, 2000, Eryılmaz,2010).

Engelli bireyler turizm endüstrisinde ne düzeyde kabul görmektedir? Turistlerin engelli bireylere bakışı ne şekildedir? İşletmeler fiziksel ve sosyal olarak engelli bireylere kapılarını açmaya gerçekten hazırlar mı? Engellilerin seyahatlerinin önündeki engeller neler? Araştırmanın amacı fiziki çevreyi değil insanların düşüncelerini inceleyerek bu sorulara cevap bulmaktır.

Araştırmanın birinci ve ikinci bölümünde literatür incelenmiş, üçüncü bölümünde ise uygulama kısmına yer verilmiştir. Araştırmanın birinci bölümünde engellilik kavramı ortaya koyulmaya çalışılmış, sosyal hayatta engelli profili ve engellilerin yaşadıkları sosyal dışlanma incelenmiş ve bu kapsamda engelli bireylerin demografik özellikleri mercek altına alınmıştır.

İkinci bölümde ise, engelli bireylerin turizm endüstrisi ile ilişkisi ortaya koyulmuştur. Bu kapsamda engelli turizmi, işletmelerin ve engellilerin engelli turizmüne bakışı ve turizmin sosyal yönü incelenmiştir.

Üçüncü ve son bölümde araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, kısıtları ve bulgularına yer verilmiştir. Sonuç bölümünde ise elde edilen bulgular ışığında araştırmanın sorularına cevap üretilmeye çalışılmış, sektörel öneriler sunulmuş ve çalışma tamamlanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Dünya üzerinde yaratılan bütün canlıların yaşam hakkı vardır. Yaşam hakkı diye tabir ettiğimiz bu hak hayvanlarda ve insanlarda farklı boyutlarda fizikselliğe bürünmektedir. İnsanlar tabiatı gereği sosyal canlılardır ve birbirleriyle iletişim içerisinde yaşamak zorundadırlar. Herhangi bir birey kusur ya da eksiklikten dolayı toplumdan dışlanmamalı, aksine toplum, bu bireyin önündeki engelleri kaldırabilmek için seferber olmalıdır. Bu bağlamda engelli bireyler, engelleri hangi seviyede olursa olsun bütün bir insandır. Tabii olarak engelli bireyler de turizm endüstrisinde en az sağlıklı bireyler kadar hak ve söz sahibidir.

Para kazanmak amacıyla kurulan konaklama işletmeleri doğal olarak maddi getirisi yüksek olan turist grubuna yönelmek istemektedirler. Bu açıdan engellilerin insani haklarının yanı sıra işletmelerin engelli bireyleri algılayış şeklide önem arz etmektedir. Engelli bireylere konaklama işletmeleri tarafından ne gözle bakılmaktadır? Diğer alanlarda var olan sosyal dışlanma ve ötekileştirme turizm endüstrisinde de mevcut müdür? Engelli bireyler ile engelsiz bireylerin turist olarak algılanmaları arasında bir fark var mıdır? Eğer böyle bir fark var ise bu farkın sebebi nedir? Bu fark nasıl ortadan kaldırılabılır? Turizm endüstrisinin engellilere bakış açısı nedir? Araştırmanın amacı bu sorulara cevap bulmaktır.

Araştırmanın Önemi

Engelli turizmi bir “alternatif turizm” türüdür (Aydın, 2012). Yani sağlıklı bireylerin olmadığı ortamlarda otellerin doluluk oranını arttırmak amacıyla ele alınan turizm türlerinden biri olarak kabul görmektedir. Bu bağlamda engelli turistlerin bir alternatif olduğu, yani sağlıklı turistlerin olmadığı durumlarda ele alınabilecek bir niş pazar olduğu açıkça görülebilmektedir.

Literatüre bakıldığında yapılan çalışmaların bulguları neticesinde, bir çok alanda engellilerin ikinci sınıf insan muamelesi gördüğü ve dışlanmaya maruz bırakıldıkları görülmektedir (Ergüden, 2008, Çakır,2002, Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı,1998, Baybora 2006, Müftüoğlu 2006:2, Sherry 2004:774, Kitchin, 1998:350). Literatüre bakıldığında benzer herhangi bir çalışma daha önce turizm endüstrisi için yapılmamıştır.

Bu anlamda engelli pazarının otellere nasıl çekilip, ne şekilde bu gruptan para kazanılacağını bir kenara bırakarak, insan olarak bizlerden hiçbir farkı olmayan engelli bireylerin turizm endüstrisinde işletmeler ve turistlerin gözünden ne şekilde görüldükleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın bulgular kısmında resmin bütününe ortaya koyabilmek ve sağlıklı bir bakış açısı sağlayabilmek amacıyla konunun bütün unsurlarıyla görüşmeler gerçekleştirilmeye çalışılmıştır. Bu bağlamda engelli bireyler, kıyı kesimlerinde faaliyet gösteren otel işletmeleri, şehirlerde faaliyet gösteren otel işletmeleri ve bu otellerde konaklayan turistler şeklinde 4 farklı grup ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir.

Her dört grupta da yarı yapılandırılmış mülakat tekniği ile görüşülmüştür. Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği araştırmacının genel hatlarıyla bir haritaya sahip olduğu ancak konuşmanın akışına göre farklı sorular üretilip, sorularak detaylı ve farklı boyutlarda verilerin alınmaya çalışıldığı bir tekniktir (Altunışık vd, 2010).

Tesis yönetici ve personeline daha önce yayınlanmış akademik çalışmalarda (Artar ve Karabacakoğlu, 2003, Ray ve Ryder, 2003, Eryılmaz, 2010) kullanılan anket forumlarından esinlenerek hazırlanan bazı sorular sorulmuştur. Ancak mülakatların yarı

yapılandırılmış olmasının bir getirisi olarak araştırmacı olabildiğince konuya farklı noktalardan yaklaşarak fikir almaya çalışmıştır.

Herhangi bir engele sahip olmayan turistler, İstanbul’ da ve Antalya’da tesisler ile yapılan mülakatlar sırasında o otellerde konaklayan, rastgele örneklem yöntemi ile seçilmiş herhangi ortak bir özelliği olmayan turistlerdir. Toplamda 10 tanesi Antalya’da 10 tanesi İstanbul’da olmak üzere 20 adet turist ile mülakat yapılmıştır.

Araştırma kapsamında Antalya’da 7 tane 5 yıldızlı ve 5 tane de 4 yıldızlı tesis ile görüşülürken, İstanbul da 10 adet 5 yıldızlı, 14 adet 4 yıldızlı standartlara sahip toplam 36 adet işletme ile görüşülmüştür.

Araştırmacı, engelli bireyler ile iletişim hakkında bir eğitime sahip olmadığı için bu konuda Sakarya ilinde faaliyet gösteren Serdivan Rehberlik ve Araştırma Merkezi’nde psikolojik danışman olarak çalışan bir uzamandan destek alınmıştır. Görüşülen engelli bireylerin cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu ve aldıkları eğitim bilgileri aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Görüşmeler herhangi bir ses kayıt ya da görüntülü cihaz ile kaydedilmemiş sadece önemli noktalar araştırmacı tarafından not edilmiştir.

1.BÖLÜM: ENGELLİLİĞİN KAVRAMSAL ÇERÇEVESİ

1.1. Engellilik Profili ve Sosyal Hayatta Engelliler

Engel ve özür kavramlarını açıklamak, sonraki aşamalarda sıkça kullanacağımız engelli ve özürlü kelimelerinin iyi anlaşılması ve algılanması açısından önem teşkil etmektedir. Engelli kelimesinin kökü olan, engel kelimesi Türk Dil Kurumu'na (2012) göre isim olarak, bir işin gerçekleşmesini önleyen sebep, mâni, mahzur, müşkül, pürüz, mânia, handicap olarak tanımlanmıştır. Özürlü kelimesinin kökü olan özür ise, yine Türk Dil Kurumu'na göre bir kusurun, bir suçun elde olmadan yapıldığını ileri sürme ya da mazeret, kusur, defo olarak belirtilmiştir.

Tanımlamalardan da anlaşılacağı üzere engel kavramı ile özür kavramı birbirinden oldukça farklı kavramlardır. Bu doğrultuda engellilik ile özürlülük kavramları da farklı durumları işaret etmektedirler (Koca 2010: 4).

Ancak özür ya da engel kelimeleri isim hallerinden sıfat hallerine geçtiğinde ortaya çıkan özürlü ve engelli ifadeleri, dilimizde karşılık olarak normal kişilerin doğuştan veya sonradan doğal afetler, yetersiz beslenme, hastalıklar veya kazalar neticesinde bedensel, ruhsal, duyuşsal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi sonucu ortaya çıkan durum olarak karşılık bulmaktadır (Şahin ve Erkal 2012: 1).

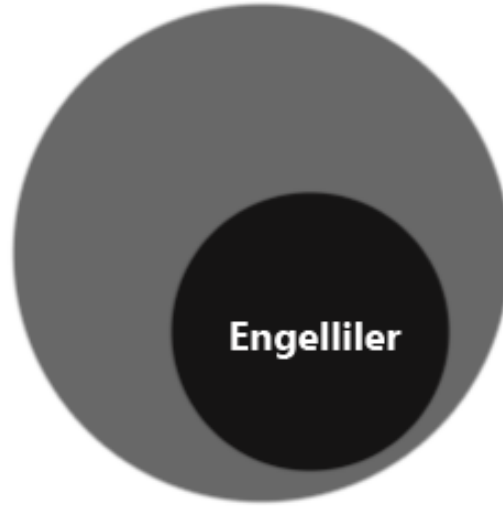
Literatürde bu iki kavram arasındaki farklılığı ortaya koyan çalışmaya rastlanmamakta, aksine literatür ve yasalar incelendiğinde bu iki kavramın birbiri yerine sıkça kullanıldığı göze çarpmaktadır (Eryılmaz 2010: 3). Bu sebeple çalışmanın bütününde sakat, özürlü gibi kelimelerin yerine sosyolojik olarak daha yumuşak (Koca 2010: 4) ve uzmanlar tarafından önemle tercih edilen “engelli” kelimesi kullanılacaktır.

Engelli kelimesi her ne kadar özürlü kelimesine bir alternatifmiş gibi görünse de (İnemdip 2009: 25) engelli kelimesi ile bahsedilen kitleden farklı bir grubu işaret eden, çeşitli tanımlamalar da literatürde sıkça karşımıza çıkmaktadır. Burcu (2006) engelliliğin sadece zihinsel ya da fiziksel sakatlığı değil herhangi bir engellenmişliği ifade ettiğini belirtmektedir. Bu bağlamda eşi tarafından sosyal hayatı kısıtlanmış bir kadının, gelir düzeyi ortalamanın altında olan ve dolayısıyla maddi engeller içinde bulunan bir bireyin de engelli grubuna dahil olması gerektiği düşünülebilir.

Bu bağlamda, anlaşılacağı üzere, işaret edilen engelli birey ile engellenmiş birey arasında ki fark açıkça görülebilmektedir. Literatüre bakıldığında bireysel yetersizlikler ve sosyal durumlardan doğan engellenmişlikler ile yaşamak zorunda olan gruplara “dezavantajlı gruplar” denilmektedir. (Şahin 2009: 101).

Tanım olarak dezavantajlılık, bireyin sosyal dışlanmaya maruz kalarak toplumla bütünleşmesini sağlayan sivil, politik, ekonomik ve sosyal haklara ulaşamama, mahrum bırakılma durumudur (Etyemez 2012: 11). Genel çerçevede kadınlar, uzun süreli işsizler, gençler, göçmenler ve engelliler dezavantajlı grubun elemanları olarak kabul edilmektedir (Sürgevil ve Budak 2008: 73). Dezavantajlı grubun en büyük çoğunluğunu engelli bireyler oluşturmaktadır. (Şişkolar 2012: 21)

Dezavantajlı Gruplar



Şekil.1: Dezavantajlı Gruplar ve Engelliliğin İlişkisi

Yukarıda bahsedilen ifadelerden ve gösterilen şekilden de anlaşılacağı üzere engelliler dezavantajlı grubun önemli elemanlarından biridir ancak her dezavantajlı kimse bahsettiğimiz anlamda engelli olarak kabul edilmemektedir. Bu ayrımı belirlemek çalışmanın evreninin belirlenmesi ve anlaşılması açısından önem arz etmektedir.

1.2. Engelliliğin Tanımı ve Sebepleri

Engellilik olgusu hakkında yapılan ulusal ve uluslararası çalışmaların hemen hemen hepsinde engelli kavramı çok geniş bir kitleyi işaret etmektedir (Dalbay, 2009: 35).

Öyle ki Dünya Sağlık Örgütü (WHO) tarafından sağlanan verilerde kayıt altına alınmış Dünya üzerinde yaşayan engelli sayısı 720 milyon civarındadır (WHO, 2011: 27).

Türkiye de ise son rakamlar, 8,5 milyona yakın engelli vatandaş olduğunu göstermektedir (MÜSİAD, 2011: 9). Bu rakamdan yola çıkarak nüfusun toplamına bir oranlama yapıldığında, Türkiye Cumhuriyeti'ndeki her 9 kişiden birinin kısıtlayıcı bir engele sahip olduğunu rahatlıkla söylenebilir.

Toplumda, bu denli boyutlarda yer alan engellilik olgusunun tanımı, 5378 sayılı ve 1.7.2005 tarihli Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun'un 3/a maddesinde "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 kişiler" olarak yapılmıştır.

Bileşmiş Milletler (BM) engelliliğın tanımını "Normal bir kişinin kişisel ya da sosyal yaşantısında kendi kendisine yapması gereken işleri, bedensel veya ruhsal yeteneklerindeki kalıtımsal ya da sonradan olma herhangi bir noksanlık sonucu yapamaması" olarak işaret etmiştir (DEV, 2010).

Dünya Sağlık Örgütü (1980) engelliliği, kişiden ya da bir bütün olarak vücuttan beklenen davranışlar, yetenekler ve görevler olarak ifade edilen normal aktivitelerin yerine getirilmesindeki eksiklik ya da sınırlılık" olarak açıklamaktadır.

Ancak Dünya Sağlık Örgütü, bu duruma sağlık çerçevesinden bakarak tanımlamasını bu yönden sınıflandırmaya tabi tutmaktadır (www.who.int).

1.2.1. Noksanlık

Noksanlık durumu (Impairment), sağlık bakımından psikolojik, anatomik veya fiziksel yapı ve fonksiyonlardaki bir noksanlığı veya dengesizliği ifade eder. Bu duruma örnek olarak; körlük, kol veya bacak eksikliği, zeka geriliği verilebilir.

Ayrımı daha net yapabilmek için noksanlık, doğal olarak insanda var olması gereken uzuvlardan ve/veya algılama organlarından birinin ya da bir kaçının eksikliği

durumudur. Zihinsel fonksiyonların biri ya da bir kaçının işlevselliğindeki bozukluk da noksanlık durumunu doğurabilmektedir.

1.2.2. Özürlülük

Özürlülük durumu (Disability) normal sayılabilecek bir insana oranla bir işi yapabilme yeteneğinin kaybedilmesi ve kısıtlanması durumunu ifade eder. Bu durum ise, konuşmada bozukluk, tuvalet kontrolü gibi durumları ifade etmektedir.

Herhangi bir noksanlığın bulunmadığı, ancak bazı uzuv ya da organların işlevlerini düzgün ve istenilen şekilde yapamama durumunu olarak kabul edilen özürlülük engelli grubunun büyük çoğunluğunda ve dolayısıyla en çok gözlemlenen problem türüdür.

1.2.3. Maluliyet

Maluliyet durumu (Handicap) “Sağlık alanında maluliyet” bir noksanlık veya sakatlık sonucunda, belirli bir kişide meydana gelen ve o kişinin yaş, cinsiyet, sosyal ve kültürel durumuna göre normal sayılabilecek faaliyette bulunma yeteneğini önleyen ve sınırlayan dezavantajlı bir durumu ifade eder.” Örneğin, ehliyet alamayacak durumda olma, okula gidememe.

Genele bakıldığında zaman engellilik konusunda farklı çalışmalarda çoğunlukla aynı noktayı işaret eden değişik kavramlar kullanılmaktadır. Bu kavramlar arasında en çok göze çarpanlar “bozukluk”, “engelli”, “özürlü”, “sakat”, “sınırlılık” kavramlarıdır. Bahsi geçen kelimeler aynı noktayı işaret etmekte ancak işaret edilen bu nokta duruma göre farklı kavramlar ile ifade edilmektedir (Murat 2009: 2). Bu bilgiye ek olarak Eryılmaz (2010) engellilik kavramı hakkında, engelliliğin noksan ve özürlü ifadelerinde olduğu gibi bireyin kendi olumsuzluğunu yansıtmadığını, bu olumsuzlukların yanında bireyin önüne koyulan çevresel şartlarında payı olduğunu ifade etmektedir.

Resmin geneline baktığımızda ise engelli, özürlü, sakat ya da bu engellilik durumunu işaret etmek için kullanılan herhangi bir diğer ifade bizlere, yaşam kalitesi bir veya bir çok şekilde deformasyona uğramış, sağlık durumu noksan kabul edilen ve normal faaliyetleri gerçekleştirebilmesinin engellenmiş olduğu bireyleri ifade etmektedir (Whyte ve Ingstad 1995, Sürmen 1988, Burnett ve Baker, 2001, Wood, 1980, Akıncı ve Darıca 2000, Güler 2005).

Anlaşılabildiği gibi engelliliğin birçok şekli ve çeşidi mevcuttur. Ancak neticede algısal olarak dışa vurumu belirli noktalardan olmaktadır. Bireylerin genellikle karşılaştığı ve dolayısıyla engelli kategorisine geçtiği durumları ortaya çıkartan kısıtlara baktığımızda ise ortak bazı noktalardan bahsetmek mümkün olabilmektedir. Bu kısıtlamalardan öne çıkanlar düşünme, yürüme, İşitme, görme, öğrenme, odaklanma eksikliği ve en önemli olarak, diğer insanlar ile iletişim konusunda yaşanan problemler olarak belirlenmiştir (Eryılmaz 2010). Bu kısıtların birey üzerinde ortaya çıkmasının çeşitli sebepleri mevcuttur. Bunların bir kısmı doğuştan gelen kısıtlar olmakla birlikte bir kısmı da sonradan meydana gelmektedir.

Doğumdan önce, doğum esnasında ya da doğumdan sonra meydana gelen engelliliklerin ortadan kalkma olasılığı da söz konusudur. Kişinin durumu, düzeltildiği veya tedavi edildiği zaman temel yaşam aktivitelerini gerçekten kısıtlamıyorsa, bu durumda engelliliğin ortadan kalktığı söylenebilir (Çakmak 2008: 56).

Engelliliğin nedenleri dikkatle incelendiğinde bunların önemli bir bölümünün kaçınılabilir, önlenemez nedenler olduğu görülmektedir (Koca 2010:5). Uzmanlar genellikle engelliliğin kaynağı olarak doğum öncesi, doğum esnası ve doğum sonrası olmak üzere 3 farklı noktayı işaret etmektedirler.

Doğum öncesi yaşanan travmalar neticesinde fetüsün etkilenmesi doğacak çocuk üzerinde engelliliğe neden olabilmektedir. Annenin hastalık geçirmesi, sağlıklı beslenememesi, şiddete maruz kalması, yanlış ilaç kullanması ya da madde bağımlısı olması doğum öncesi engelliliğe gösterilen nedenler arasında yer almaktadır. Doğum esnasında oluşan engellilik sebepleri ise, erken doğum, geç veya zor doğum, çocuğun ters gelmesi, göbek kordonunun dolanması, doğum esnasında yapılan hatalar, vakumla doğum, bebeğin oksijensiz kalması, beyin bir süre oksijensiz kalması olarak belirtilmiştir. (Öztürk, 2011: 10).

Doğum sonrası engelliliğe neden olan olayların sınırsız olduğu söylenebilir. Ancak Bu sınırsız ihtimaller hastalık, bakımsızlık, kazalar, gelenekler, yanlış tedavi, yanlış ilaç kullanımı gibi ana başlıklar altında toplanabilmektedir.

Engelliliğe neden olan durumun ve travma'nın boyutlarına göre engelliliğin türü ve seviyeleri de değişkenlik gösterebilmektedir.

Bunun yanı sıra, normal şartlarda herhangi bir engele sahip olmadan dünyaya gelen bir çocuk bile aileye ciddi sorumluluklar yüklemektedir. Ancak engele sahip olarak dünyaya gelen çocuk ailenin iç dinamiklerini dahi etkilemektedir. Engelli çocuğa sahip aileler, sürekli olarak çocuklarının gelecekleri için kaygılanmakta bu durum evde sürekli stres ortamının hakim olmasına sebebiyet verebilmektedir. Bu stres yüzünden eşler birbirini suçlayabilmekte ve evlilik ilişkilerine boşanmayla sonuçlanabilecek şekilde dahi yansıyabilmektedir (Öztürk 2011).

1.3. Engelliliğin Sınıflandırılması

Bireyin normal yaşantısını etkileyen kalıcı engeller bilinmektedir. Bunun yanında birey, hayatının belirli dönemlerinde geçici olarak engelli statüsüne geçebilmektedir (Eryılmaz,2010: 10). Bu açıdan literatüre bakıldığında engelliliğin birbirinden farklı bir çok çeşidinin kayıt altına alındığı görülebilir.

Koca'ya göre (2010) farklı nedenlere bağlı olarak engellilik sınıfları temel olarak beş başlıkta incelenebilmektedir.

- Zihinsel Engelliler
- Görme Engelliler
- İşitme ve Konuşma Engelliler
- Ortopedik Engelliler
- Süreğen Engelliler

Bu ayrımın ardından engelliliğin bireye yansımalarının boyutuna göre engelliliğin seviyesinden de bahsetmek mümkündür. Kekemelik gibi ufak bir engellilik bireyin yaşamsal aktivitelerini ciddi oranda etkilememektedir. Bu durumdaki engellilere hafif engelli denilmektedir. Bireyin yaşamsal aktivitelerini etkileyen ve negatiflik yaratmaya başlayan engellilik durumuna orta düzey, bireyin yaşamsal aktivitelerini tümüyle engelleyerek dışa bağımlı hale getirip neredeyse kendi başına nefes almasına dahi olanak tanımayacak duruma ise ağır derecede engellilik tanımlaması getirilmektedir.

Ancak işitme, konuşma ve görme gibi engellilik türlerinin bazılarında birey bu engel grubunun en üst seviyelerinde bile olsa, yine de dışa bağımlı kalmadan yaşamsal

aktivitelerini sürdürebilmektedir. Bu bağlamda engelliliğin çeşidinin yanı sıra engellilik düzeyinin getirdiği problemlerden de bahsetmek mümkündür. Örneğin tümüyle sağır bir birey, duyma algısı haricinde sağlıklı bir bireyin yapabildiği her işlevi başarıyla yerine getirebilmektedir. Ancak ileri düzey ortopedik ya da zihinsel engelliliğe sahip bir birey bu durumun tam aksi yönünde bir çerçeve çizmektedir.

16.1.1987 tarih ve 19402 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe giren “sakatların istihdamı” başlıklı tüzükte, 06.01.1997 tarihinde yapılan yenilemeler ile birlikte çalışma gücünü işaret eden, “bedensel, zihinsel ve ruhsal özürleri yüzünden çalışma güçlerinin en az %40’ından yoksun bulunanlar” engelli olarak kabul edilmiştir (ÖİB, 2009).

TÜBİTAK’ın (2002) 1.772.305 engelli bireyden elde ettiği veriler ışığında ülkemize bakıldığında engelli bireylerin dağılımı engellerine göre sınıflandırılarak aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 1
Türkiye’deki Engellilerin, Engel Türleri ve Sayıları

Engellilik Türü	Erkek		Kadın	
	%	Sayı	%	Sayı
Bedensel	58,7	503.553	41,3	354.079
Görme	57,8	238.304	42,2	174.008
İşitme	54,6	138.534	45,4	114.275
Konuşma	62,7	164.939	37,3	98.068
Zihinsel	60,1	199.027	39,9	132.215

Kaynak : TÜBİTAK, Türkiye Özürülüler Araştırması 2002 İkincil Analizi 2006 Sayfa: 28

Engellilik türlerine göre ayrılan engelli gruplarının “toplam” hanesindeki sayıları toplanarak elde edilecek rakam, gerçek engelli sayısı ile aynı olmayacaktır. Analizler, engellilerin bir kısmında iki veya daha fazla engelliliğin bulunduğunu göstermektedir (TÜBİTAK, 2006: 28).

1.3.1. Zihinsel Engelliler

Zihinsel engellilik , büyüme aşamasında gözlemlenen sosyal temaslardaki yetersizlik ile birlikte, genel zeka faaliyetlerinde belirgin şekilde normalin altında olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Arnheim, 1973). Zihinsel engellilerin büyük bir bölümünü yaşlılarından hafif derecede gerilik gösteren çocuk ve gençler oluşturmaktadır (İnemdip, 2009: 73). Halk arasında bu engellilik durumuna “geri zekâlılık” denilmektedir.

Geri zekâlılık yani mental retardasyon ya da sosyolojik olarak daha kabul gören zihinsel engellilik durumu bireyin dış dünya ile iletişimini, kendini yönetmesini, güvenlik, ahlak gibi temel anlayış ve becerilerin engellenmesini de beraberinde getirmektedir. Ancak araştırmalar göstermiştir ki zihinsel engelli bireyler ve çocuklar normal sağlıklı bireyler gibi, yeme, içme, sevme, sevilme, kabul edilme, başarılı olma gibi biyolojik, sosyal ve psikolojik gereksinimlere de sahiptirler (İlhan, 2008: 316).

Zihinsel engellilerde ortak bazı sistem bozukluklarından bahsetmek mümkündür. Bunlar insanın temel mekanizmalarından biri olarak kabul edilen duyu mekanizmasında, olayları ya da olguları algılamama ya da yavaş algılama durumu olarak gözlemlenebilir. Bunun yanında algı mekanizmasının kendisinde ve hafıza sisteminde de bozukluklara rastlamak mümkündür. Bu bozukluğun seviyesine veya birkaç bozukluğun var olduğu hastalarda bu bozuklukların seviyelerine göre zihinsel engelliliğin düzeyi değişim göstermektedir (İnemdip: 2009).

1.3.2. Görme Engelliler

Tüm görme engellilerin hiçbir şey görmediği yaklaşımı doğru bir yaklaşım değildir (Hallahan & Kauffman, 2006). Birçok görme engelli, kısmen görebilmektedir. Görme engellinin görebilirliği belirli bir yüzde ile ifade edilebilir (Bülül, 2010:2)

Bu durumda görme engelliliğin seviyeler ile ifade edildiğini belirlemek doğru olacaktır. Hafif ve orta derecede görme kaybına sahip bir birey yani “az gören” de engelli olarak kabul edilmekte, doğuştan ya da sonradan kaza veya hastalıklar neticesinde görme yetisini tümüyle kaybetmiş bir birey de görme engelli olarak kabul edilmektedir. Ancak, her iki bireyin de öz yeterlilikleri arasında oldukça açık bir fark görülmektedir.

Özyürek'e (2009) göre az görenler; gözlük, büyüteç gibi protezler vasıtasıyla okuyabilen ya da büyük puntolu yazıları okuyabilen olarak tanımlanmıştır.

Körler ise görme keskinliği kaybından ağır derecede etkilenmiş olup, öğretimini dokunma-kabartma yazıyla (Braille ile) ve konuşan kitaplardan dinleyerek sürdürme gereksinimi duyan engelli bireylerdir (Eryılmaz, 2009: 12).

Görme engeli yüksek düzeyde olan bireylerin sosyal hayatta fark edilmesi oldukça kolaydır. Görme engelliliğin bir takım fiziksel yansımaları da söz konusudur. Bunlar gözlerin sürekli ovulması, okunamayacak derece kötü el yazısı, göz etrafında kızarıklıklar ve yaralar, renk algılamadaki sıkıntılar, top oyunlarına ilgisizlikler olarak tespit edilmiştir.

Zeka ya da ortopedik herhangi bir rahatsızlıkları bulunmayan görme engelli bireyler, sosyal hayatın bir parçası olabilmekte ve hatta üniversitelerde akademisyen olabilmek gibi sağlıklı bireylerin bile zor ulaşabildikleri noktalara gelebilmektedirler.

1.3.3. İşitme ve Konuşma Engelliler

İşitme engellilerde görme engelliler gibi işlevsellik kayıplarına göre ayrılmaktadırlar. İşitme yetisinin tümüyle yok olması ya da bir kısmının olmaması arasında da görme duyusunda olduğu gibi bir fark mevcuttur. Gordon (1996)'a göre bu ayrım sağır ve ağır işiten olarak belirtilmiştir. Gordon, sağır "işitme kayıpları gerekli düzeltmelerden sonra, iyi işiten kulağındaki işitme kaybı 70 db. ve daha fazla olanlar, ağır işiteni ise gerekli düzeltmelerden sonra iyi işiten kulağındaki işitme kaybı 25-70 db. arasında olanlar şeklinde ifade etmiştir.

Yanlış kullanılan ilaçlar, akraba evlilikleri, kızamık, yüksek ateş gibi sebeplerden dolayı işitmeden kayıp olabileceği araştırmalar ile belirlenmiştir (Belgin, 1992:6-7).

İşitme duyusundaki kayıplar doğuştan ya da çok erken yaşlarda oluşmuşsa ve belirli bir derecenin üstünde ise, bu durum bireyin konuşma yetisinde de kayıplara neden olabilmektedir. Yapılan araştırmalar insanların duymadıkları sesleri taklit etmelerinin zorluğunu ortaya koymuştur. Bu bağlamda işitme kaybı yüksek olan bir bireyin konuşma yetisinin de bozuk ya da eksik olacağı bilinmektedir. Ancak yeterli özveri

gösterilirse işitme engelli bireyler konuşma yeteneğini kazanabilmektedirler (Karal ve Çiftçi 2008: 470).

Duyuma eksikliğinin getirisi haricinde duyma problemi çekmeyen konuşma engelli olarak kabul edilen bireyler de mevcuttur. Konuşmak için proteze ihtiyacı olanlar, kekemeler, kelimeleri yuvarlayarak hızlı konuşanlar, damak çene ve ağız yapısında bozukluk olanlar konuşma engelli olarak kabul görmektedirler.

Konuşma engelli ve duyma engelli bireyler ile iletişim kurabilmek için geliştirilmiş özel bir dil mevcuttur. Bu dile işaret dili denmektedir. Türk İşaret Dili ya da TİD Türkiye ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde işitme engelliler tarafından kullanılan dildir. Diğer işaret dilleri gibi Türk İşaret Dili de Türkçe'nin gramer yapısından farklı olarak kendine özgü bir gramer yapısına sahiptir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun verilerine göre Türkiye'de 89.043 kişi (53.543'i erkek 35.500'i kadın) işitme engelli, ve 55.480 kişi de (34.672 erkek, 20.808 kadın) konuşma engellidir (TİK, 2000). Türk İşaret Dili'nin tarihi 16. ve 17. yüzyıllara Osmanlı Devleti'ne kadar uzanır. O zaman bile Osmanlı mahkemelerinde işaret dilinin kullanıldığına dair kayıtlar mevcuttur (Zeshan-Dikyuva 2008).

1.3.4. Ortopedik Engelliler

El, kol, ayak, bacak, parmak ve omurgalarında, kısalık, eksiklik, fazlalık, yokluk, hareket kısıtlılığı, şekil bozukluğu, kas güçsüzlüğü, kemik hastalığı olanlar, felçliler, serabral palsi, spastikler ve sipina bifida olanlar bu gruba girmektedir (MÜSİAD 2011: 17). Ancak bazı kaynaklara göre ortopedik engelliler de kendi aralarında iki farklı gruba ayrılmaktadır (Arıcı 2010). Bu ayrım tekerlikli sandalye kullanan ortopedik engelliler ile tekerlikli sandalye kullanmak zorunda olmayan, koltuk değneği, baston gibi çeşitli protezler ile yaşamını devam ettirenler şeklindedir. Her iki şekilde de bu engelli grubu dışarıdan bakıldığında fark edilen bir engele sahiptir.

Toplumumuzda engelli kelimesi kullanıldığında genellikle tekerlikli sandalyeye mahkum olmuş bireyler akla gelmektedir. Ancak engellilerin geneli ile bir kıyaslama yaparsak tekerlikli sandalye kullanan engellilerin sayısının, hayatını tekerlikli sandalye kullanmadan devam ettirenlerin sayısının çok daha az olduğu anlaşılacaktır.

Ağır derece ortopedik engelliler, ağır derecede zihinsel engelliler ve ağır derece süreğen hastalıkla mücadele edenler ile birlikte kendi başlarına yaşamsal faaliyetleri yerine getirmekte en çok zorlanan gruplardan biri de tekerlikli sandalye kullanan bireylerdir.

1.3.5. Süreğen Hastalıklı Engelliler

Kas zayıflamaları, kireçlenmeler, kalça mafsalı çıkığı, kalp hastalıkları, astım, organ yetmezlikleri, madde bağımlılıkları, şeker hastalığı, alerji gibi rahatsızlıklar da engelliliğe sebep olarak kabul görmektedir. Bu açıdan bakıldığında engelli olarak kabul edilen grubun oldukça geniş bir yelpazeyi işaret ettiği görülmektedir. Yatalak hastalar, diyabetliler, üreme organı rahatsızlığı çekenler, kanser hastaları, HIV pozitifler, olduğu kadar ruhsal davranış bozukluğu ve psikolojik rahatsız bireyler de bu gruba dahil olabilmektedir (Aslan ve şeker, 2011:452).

1.4. Engelli Nüfus ve Demografik zellikleri

Dünya Bankasının (2012) yaptığı son istatistiklere göre Dünyamızın nüfusu 6.973.738.433 kişidir. Resmi olmayan kaynaklar bu sayının çoktan 7.000.000.000 sınırını aştığını belirtmektedir. 2011 yılına baktığımızda hayatını kaybeden insan sayısı 55.3 milyona ulaşmış, 2011 yılında doğan bebeklerin sayısı ise 131.4 milyonu geçmiştir.

Ölüm oranının iki katından fazla doğum gerçekleşmiş olması sebebiyle Dünyanın her geçen sene daha da kalabalıklaştığını söyleyebiliriz. Engelli bireylerin nüfusunun da genel nüfusla doğru orantılı olduğunu söylemek mümkündür. Bu bağlamda engelli nüfus da her geçen gün fazlalaşmakta olduğu söylenbilir.

Dünya Sağlık rgt (WHO) 2011 yılında yayımladığı Dünya Engelli Raporu'na (World Report On Disability) göre Dünya üzerinde yaşayan engelli sayısı 720 milyon civarındadır. Bu bağlamda görülmektedir ki Dünya üzerinde ortalama her 10 kişiden biri engelli kategorisinde yer almaktadır.

Örneğin günümüze Amerika Birleşik Devletlerindeki Engelli kişi sayısı 50 milyonun üzerindedir. Bu rakam Avustralya nüfusunun 2 katı olmakla birlikte Kore nüfusun toplamından da fazladır. Rakamsal boyutlarla engelli nüfusunu aşağıdaki tablodaki gibi gösterebiliriz.

Tablo 2
Bazı Ülkelerdeki Engelli Nüfusun Normal Nüfusa Oranı

Ülke	Nüfus	Engelli Sayısı	Nüfusa Oranı (%)
Avustralya	22.117.000	4.423.400	20
Belçika	10.828.000	1.992.352	18.4
Çek Cumhuriyeti	10.512.000	2.123.424	20.2
Çin	1.335.290.000	84.123.270	6.3
Danimarka	5.547.000	1.103.853	19.9
Estonya	1.340.000	317.580	23.7
Finlandiya	5.351.000	1.723.022	32.2
Fransa	65.73.000	16.007.958	24.6
Hindistan	1.175.620.000	24.688.002	2.1
Hollanda	16.577.000	4.210.558	25.4
İngiltere	62.426.000	16.979.872	27.2
Portekiz	10.637.000	2.116.763	19.9

Kaynak: Eryılmaz (2010 : 18-19)

Dünyada en fazla engelli nüfusa sahip ülke doğal olarak en kalabalık ülke olan Çin Halk Cumhuriyetidir. Verileri daha da somutlaştırmak için örneğin, Çin Halk Cumhuriyeti'ndeki engelli sayısının toplamının (84.123.270 kişi), Türkiye Cumhuriyeti nüfusunun tamamından fazla olduğunu belirtebiliriz.

Türkiye'nin nüfusu son verilere göre 74.724.269 kişidir (TUİK, 2012). Türkiye genelinde ise engelli sayısının 8,5 milyona yakın olduğunu görülmektedir (MÜSİAD 2011: 9) Bu rakam ülkemizdeki her 9 kişiden birinin engelli kabul edildiğini göstermektedir. Bazı kaynaklara göre de ülkemizdeki nüfusun %12,29'unu engelli bireyler oluşturmaktadır (Eryılmaz, 2010: 20).

Tablo 3**Türkiye'deki Engelli Nüfusun, Genel Nüfusa Yaşsal Dağılımı ve Oranları**

Yaş Grubu	Genel Nüfus		Engelli Nüfus	
	<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>
0 – 4	7.152.307	10.4	81.640	4.6
5 – 9	6.893.990	10	135.164	7.6
10 – 14	6.310.126	9.2	118.377	6.7
15 – 19	6.136.836	8.9	125.202	7.1
20 – 24	6.028.111	8.8	150.196	8.5
25 – 29	6.490.236	9.5	162.539	9.2
30 – 34	5.680.529	8.3	145.765	8.2
35 – 39	4.815.118	7	122.589	6.9
40 – 44	4.261.634	6.2	108.773	6.1
45 – 49	3.671.371	5.4	101.187	5.7
50 – 54	2.879.663	4.2	84.026	4.7
55 – 59	2.220.809	3.2	80.826	4.6
60 – 64	1.914.925	2.8	94.458	5.3
65 – 69	1.605.440	2.3	86.355	4.9
70 – 74	1.111.352	1.6	69.218	3.9
75 – 79	616.543	0.9	53.315	3
80 – 84	283.970	0.4	30.642	1.7
85+	194.533	0.3	20.811	1.2
Toplam	68.622.559	100	1.772.305	100

Kaynak : TÜBİTAK, 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması İkincil Analizi Sayfa: 18-19

TÜBİTAK (2002) verilerine göre ülkemizdeki engelli nüfusunun en yoğun olduğu bölge %22.7 ile Marmara bölgesidir. 2002 'de elde edilen verilere göre bu bölgede

402.619 engelli birey bulunmaktadır. Marmara bölgesini %13.1 ile Ege bölgesi, %13.0 ile de Akdeniz bölgesi takip etmektedir.

Engelli bireylerin medeni durumlarına baktığımızda, sağlıklı bireylerinkinden pek de farklı olmayan bir tablo ile karşılaşmaktadır. Bu durum engelli bireylerin sosyal yapılanma içerisinde rahatça eş olarak kabul gördükleri hissiyatı uyandırabilir. Ancak unutulmamalıdır ki engelli bireyler sağlıklı bireylerle olduğu kadar yine engelli bireyler ile gönül ilişkisi kurmakta ve evlenmektedirler.

İstatistiki olarak iki engelli arasında yapılan bir evlilik her iki engelli bireyinde sayısal olarak evli olarak kabul edilmesini gerektireceğinden dolayı, bu demografik özelliği sosyal hayattaki engelli profili ile bağdaştırmak sağlıklı sonuçlar elde edilmesini engelleyebilmektedir.

Tablo 4
Engelli Bireylerin Medeni Durumları

Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Hiç evlenmedi	570.415	32,,2
Evli	778.166	43.9
Evli-ayrı yaşıyor	6.828	,4
Boşandı	23.828	1.3
Eşi öldü	133.770	7.5
9*	174	,0
0**	259.123	14.6
Toplam	1.772.305	100.0

Kaynak: TÜBİTAK, 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması, İkincil Analizi 2006. Sayfa:18

*Yanıt alınamayan

**Sorulması Uygun Olmayan

Engelli bireylerin bütün bir birey olarak sosyal hayatta tutunabilmeleri için gerekli eğimi almaları önemlidir. Ancak sayısal veriler incelendiğinde ortaya çıkmaktadır ki, ilkokul'dan itibaren engellilerin okulla olan ilişkileri kesilebilmektedir. Ulaşılan veriler

yorumlandığında ilkokulu bitiren engelli öğrencilerin %70'ine yakın bir oranı eğitimlerine devam etmemektedir.

Tablo 5
Engelli Bireylerin Bitirdikleri En Son Eğitim Kurumu Ve Yüzdeleri

Eğitim Durumu	Genel Nüfus			Engelli Nüfus		
	<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Geçerli Yüzde</i>	<i>Sayı</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Geçerli Yüzde</i>
Okuryazar değil	7.764.060	11.3	12.9	604.945	34.1	36.3
Okuryazar fakat bir okul bitirmemiş	12.037.120	17.5	20.1	247.642	14.0	14.9
İlkokul	21.738.553	31.7	36.2	549.681	31.0	33.0
İlköğretim	2.430.754	3.5	4.1	25.607	1.4	1.5
Ortaokul	4.499.685	6.6	7.5	87.257	4.9	5.2
Orta ve dengi meslek	156.146	0.2	.3	3.100	0.2	0.2
Lise	6.997.669	10.2	11.7	93.635	5.3	5.6
Lise ve dengi meslek	1.215.056	1.8	2.0	21.509	1.2	1.3
Yüksekokul veya fakülte	3.028.955	4.4	5.1	30.382	1.7	1.8
Yüksek lisans, doktora	108.454	0.2	.2	1.261	0.1	0.1
Ara Toplam	59.976.452	87.4	100.0	1.66.5018	93.9	100.0

Kaynak : Tubitak, Türkiye Özürlüler Araştırması 2002 İkincil Analizi 2006. Sayfa:21

Engelli bireyleri sahip oldukları engele göre yaşam seviyelerindeki kısıtlamaların değişkenlik gösterdiğinden bahsetmiştik. Aşağıdaki tabloda engelli bireyler sahip oldukları engellere göre sınıflandırılarak, bu engellerin bağımsız birer birey olma yönünde oluşturduğu problemlerin oransal ifadelerine yer verilmiştir.

İşitme ve ilginç şekilde görme engelli bireylerin tek başlarına hayatlarını devam ettirme oranlarının diğer engel türlerine göre daha yüksek bir düzeyde olduğu görülebilmektedir.

Konuşma engelliler her ne kadar fiziksel ya da zihinsel bir engele sahip olmasalar da görülmektedir ki bu engel grubundaki bireyler kendi başlarına bağımsız şekilde hayatlarını idame ettirme yetisinden yoksun kalabilmektedir.

Zihinsel engellilikte ise durum eşit dağılım göstermekte ve bağımlı olanlar kadar bağımsız olanlara da rastlanabilmektedir.

Tablo 6
Engelli Bireylerin Kendi Hayatlarını İdame Ettirme Oranları

	Bedensel	Görme	İşitme	Konuşma	Zihinsel
Kendi başına bağımsız	61.2	70.3	75.7	54.5	33.1
Yarı bağımlı	20.5	18.4	16.5	19.2	30.3
Tam bağımlı	18.1	11.2	7.7	25.8	36.2
Henüz uygun yaşta değil	0.2	0.1	0.1	0.5	0.4
Toplam	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Kaynak: TÜBİTAK, 2002 Türkiye Özürlüler Araştırması, İkincil Analizi 2006.

1.5. Engellilerin Sosyal Yaşamda Yeri ve Algılanması

Engellilik yaş, dil, ırk, kültür, ekonomi ayrımı yapmadan tüm kesimleri ilgilendiren ve etkileyen bir olgudur. Ülkemizde 8,5 milyona yakın engelli vatandaşımız olması bu durumun en büyük kanıtıdır (MÜSİAD, 2011: 9). Diğer yandan Dünyanın en büyük azınlığı olarak bilinen engellilerin (Arıcı, 2010) sosyal ortama adapte olabilmeleri ve başkalarına muhtaçlık durumlarını en aza indirebilmeleri için, içinde bulunduğumuz fiziki dünyamızı olduğu kadar sosyal dünyamızı da bu bilinç ile şekillendirmemiz gerekmektedir. Bu şekilde zaten engelli olan bireylerin önüne başka bir engel koymanın aksine kendilerini olabildiğince topluma ait hissetmelerinin önü açılmış olacaktır.

Bu durumun aksi olarak kabul gören sosyal dışlamanın önüne geçmek hem insan olarak bizlerin hem de yaptırım gücü olarak devletin görevleri arasında yer almaktadır. Engelli bireylerin toplumdan uzak tutularak yalnızlığa itilmesi hem insani bir hareket olarak kabul görmemekte (Arıkan, 2002) hem de sosyal devlet anlayışına ters düşmektedir.

Anayasamızın 10. maddesi gereği; “Herkes, dil, ırk, renk, cinsiyet, siyasi düşünce, felsefi inanç, din, mezhep ve benzeri sebeplerle ayırım gözetilmeksizin kanun önünde

eşittir”. Anayasamızın 50. maddesinde de belirtildiği üzere “Bedeni ve ruhi yetersizliği olanlar çalışma şartları bakımından özel olarak korunurlar” ifadesi engellilerin devlet gözünde herhangi bir ayrımcılığa maruz bırakılmasını önleyen ve özel olarak bu bireylerin koruma altında tutulacağını ifade eder niteliktedir. İşaret edilen bu kanunların ışığında, engelli bireylerin devlet gözünden diğer bireyler ile eşit olduğunu söylemek mümkündür.

Ancak devlet organizasyonu oluşturan halk açısından bu durum ne şekilde algılanmaktadır? Halkın engellilere bakış açısı devletin ki gibi gerçekten tarafsız hatta pozitif ayrımcılık çerçevesinde mi seyretmektedir? 2009 yılında Özürlüler İdaresi Başkanlığı (ÖİB) bu sorunun cevabını geniş bir araştırma ile yanıtlamaya çalışmıştır. Çalışmanın öne çıkan neticeleri maddeler halinde aşağıda aktarılmaktadır (ÖİB, 2009):

- Özürlülere yönelik olumlu tutum olumsuzlara kıyasla fazlalık göstermektedir.
- Gençler engellilere daha olumlu yaklaşmaktadır.
- Bekârlar engellilere daha olumlu yaklaşmaktadır
- Eğitim düzeyi arttıkça engellilere yönelik tutum olumluluk göstermektedir.
- Ailesinde ya da akrabaları arasında özürlü olanların tutumları çok daha olumludur.

Görüldüğü üzere engelli bireylerin toplumsal algılanmasında bir olumluluğun hakim olduğu görülmektedir. Ancak konu engellilerin sosyal hayata normal bireylermiş gibi kabul edilmesi noktasına geldiğinde algının değiştiği açıkça görülecektir. Zira araştırmanın devamında elde edilen bulgulara baktığımızda (ÖİB, 2009);

- Özürlülerin eğitim alması gerektiği konusunda olumlu bir görüş hâkimdir ancak bu eğitimin özel olarak evde ve akranlarından uzak bir şekilde verilmesi gerektiği düşünülmektedir.
- Engelli bireyler iş arkadaşı, eş, komşu veya bir günü geçirmede arkadaş olarak kabul edilmemektedir.
- Toplu taşıma araçları, parklar, kaldırımlar engelliler açısından kullanıma uygun değildir.

- Katılımcıların büyük çoğunluğu engelliler ile devletin ilgilenmesi gerektiğini belirtmiştir.

Bu çerçeveden baktığımızda engellilere karşı var olan ortak hissiyatın büyük farklılıklar gösterebileceğini söylemek mümkündür. Engellilerin temel hak ve özgürlüklerinin korunması ve sağlanması gerektiği hissiyatı genele hâkim olsa da, bu grubun normal bireyler olarak sosyal topluma kabul edilme algısının düşük olduğu gözlemlenmektedir. Bu doğrultudaki en büyük kanıt sosyal paylaşım aşamasında sağlıklı bireylerin engelli bireyler ile aralarına mesafe koyma çabasıdır. Tabii ki normal olarak bu tutum engellilerin sosyal hayata karışması karşısında bir engel daha oluşturmaktadır (Etyemez, 2012: 11).

Engelli bireyler yapı gereği gelişim bakımından (duygusal, fiziksel, karakter) yaşlılarına kıyasla geri kalmaktadır. Bu nedenle engelli bireylerin psikolojik ve sosyal paylaşım içerisine girerek kendini geliştirmesi ve devamında kendisinin ve ebeveynlerinin hayatında kolaylık sağlamaya çalışması doğal ve istenilen bir süreçtir. Engellilerin bu imkanlara ulaşabilmesi için ihtiyacı olan ve aynı zamanda da doğal haklarından biri olarak kabul edilen eğitim hakkı, ayrımcılığın en fazla sivrildiği noktalardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır.

Engelli grubun belki de sosyal anlamda ilk defa diğer bireylerle kaynaşacağı alan şüphesiz ki okul çağıdır. “İlkokul ve benzeri eğitim seviyelerinde engelli çocukların rehabilite düzeylerini arttırmak amacıyla özel destek hizmeti de alarak eğitimlerini normal yaşlılarının gittiği okullarda alması durumuna ters kaynaştırma denilmektedir” (Sucuoğlu ve Özokcu, 2005:42). Kaynaştırmanın ilk adımları 1970’li yıllarda kuzey Avrupa ülkelerinde görülmeye başlanmış ve ardından tüm Avrupa geneline, oradan da dünyaya yayılarak kullanılan bir yöntem şeklini almıştır (Diler,1998).

Engelli öğrencilerin normal ortamlarda eğitim görmeye başlaması iki grup arasındaki negatif önyargıları baştan kırmakla birlikte, iletişim kurmayı, arkadaş edinmeyi ve dolayısıyla normalleşmeyi beraberinde getirmektedir (Stainback ve Stainback, 1992). Bu açıdan bakıldığında engelli bireylerin sosyal hayat ve dış dünya ile ilk temaslarının olumlu ya da olumsuz olması, gelecekteki sosyal ve zihinsel şekillenmesin tanzim edilmesinde önemli rol oynayacaktır.

İlk bakışta ters kaynaştırma ve benzeri eğitim projelerinin iki grubun birbirini anlaması açısından faydalı olduğu hissedilmektedir. Ancak bu işin engelli boyutunun yanı sıra engellilere bakış algısının da gerçek anlamında ortaya çıktığı ikincil bir boyutu da söz konusudur. Bu da, kaynaştırma sınıflarında öğrenim gören sağlıklı çocukların ailelerinin duruma bakış açısıdır. Literatürde bu noktaya eğilmiş çalışmaların sayısı kısıtlıdır (Küçükler ve Richter, 1992, Gottlieb ve Leyser, 1996, Özbaba, 2000, Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı 1998)

Özbaba (2000) yaptığı araştırmada engellilik türünün ailelerin, engelli çocukları kendi çocuklarının okuduğu sınıflara kaynaştırma öğrencisi olarak kabul etmeleri algısında değişikliğe sebep olduğunu saptamıştır.

Yani aileler, bazı engel türlerine sahip kaynaştırma öğrencilerini kabul edilebilir bulurken bazı engel türlerine sahip bireyleri ise kaynaştırma öğrencisi olarak kabul edilemez bularak bu kimselerin kendi çocukları ile birlikte eğitim görmesine karşı çıkmaktadırlar.

Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı (1998) yaptığı araştırmanın sonuçlarında sağlıklı çocuğa sahip ailelerin kaynaştırma eğitimine olumsuz yaklaştıkları ve ayrıştırılmış eğitimin daha iyi olduğu yönündeki algılarını tespit etmiştir. Bu durum engellilerin sağlıklı bireylerin sosyal yaşantılarından uzaklaştırılmak istendiğinin bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Sağlıklı çocuğa sahip aileler, engelli bireylerin kendi çocuklarıyla aynı sınıfta ders görmesini sanki çocuklarına zarar verilmek isteniyormuş gibi bir hissiyat ile karşılamaktadır. Bu durum da diğer ailelerin gözünde engellilerin kabulünün ne derece uzak olduğunu yansıtır niteliktedir.

Eğitim hayatının devamında gelen iş hayatında da engellilere karşı olumlu ya da olumsuz bazı ayrımlar söz konusudur. Çalışmak, her bir birey için ekonomik, psikolojik ve sosyal olarak gerekli olmakla birlikte, engelli bireyler için topluma dahil olmaları ve toplumla bütünleşmeleri anlamında ayrıca önemlidir (Etyemez, 2012: 14).

Türkiye’de engelliler istihdam edilmede karşılaştıkları zorluklar nedeniyle korunması gereken hedef gruplar içinde sayılmaktadır (DPT,1982: 26). Bu doğrultuda devlet yasal

bazı düzenlemeleri kullanarak engelli bireylerin istihdamı için gereken imkânı yaratmaya çalışmıştır.

4857 Sayılı İş Kanunu kapsamındaki işyerlerinin engelli birey çalıştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Yasa gereği elli veya daha fazla işçinin çalıştığı işyerlerinde %3 oranında engelli çalıştırılması zorunludur. Bunun yanı sıra kamu işyerlerinde ise yüzde dört engelli işçiyi istihdam etme zorunluluğu vardır. Tabii, İş Kanunu bu engelli bireylerin fiziksel ve zihinsel yeteneklerine uygun işlere tahsis edilmesi gerektiğinin altını dikkatle çizmiştir.

Bu yasanın yürürlüğe girmesindeki amaç, devletin her bireye eşit davranması gereğinden yola çıkarak engellilere özel istihdam oluşturmak istemesidir. Ancak bu durum bile engellilerin normal vatandaşlar olarak algılanmadığını kanıtlar niteliktedir. Bununla beraber, bahsi geçen yasa pozitif ayrımcılığın bir göstergesi olarak kabul edilebilir.

Eğitimde olduğu gibi devlet bakış açısı ile halkın bakış açısı arasında bir uçurum olduğu söylenebilir. Baybora (2006) engellilerin iş yerinde yaşadıkları ayrımcılık üzerine yaptığı çalışmada engelli bireylerin terfi ettirilirken ya da eğitim fırsatları söz konusu olduğu zaman çok net şekilde bir ayrımcılığa maruz kaldığını, ötekileştirildiğini ve bahsi geçen terfi ya da eğitim gibi imkanların engelsiz bireylerden yana kullanıldığını saptamıştır.

Bu durum, engelli bireylerin iş arkadaşı, eş, komşu veya bir günü geçirmede arkadaş olarak görülmemesinin yanı sıra, eğitim alanında ve iş hayatında bariz ayrımcılıklara maruz bırakıldıklarını su yüzüne çıkarır niteliktedir. Dolayısıyla bu ayrımcılık sosyal dışlanmayı da beraberinde getirmekte ve maalesef engelli bireylerin toplumdan resmi olmayan kanallarla uzaklaştırılmasına sebebiyet vermektedir.

1.5.1. Sosyal Bakışın Gelişme Evreleri

Engellilik konusunda literatür incelendiğinde, engelliliğin tarihsel süreciyle de ilişkilendirilebilecek birbirinden farklı modellere sahip olduğunu söyleyebiliriz. Ancak araştırmacılar “Medikal Model” ve “Sosyal Model” olmak üzere iki ana model üzerinde yoğunlaşmış durumdadır (Okur ve Erdugan, 2010, Özgökçeler ve Alper, 2010).

Ancak bunun yanında daha çok orta çağlarda rastlanan “ahlaki” bir modelden de söz etmek mümkündür. Tarihsel kabul görme sıralamasıyla inceleyecek olursak;

1.5.1.1. Ahlaki Model

Ahlaki model günümüzde herhangi bir anlam ifade etmemekle birlikte, literatüre bakıldığında engelli toplumun sosyal geçmişine önemli ölçüde ışık tutmaktadır. Bu bağlamda çalışmada Ahlaki modele de değinilmiştir.

Genel tanımlama ile bu model, engelli bireylere orta çağ bakış açısıyla yaklaşmaktadır. Engelli bireylerin engellilik sebeplerini fiziksel ya da zihinsel olarak görmeyerek, engelliliği insanların içinde bulunan kötülüğün, şeytanlığın, utancın dışa vurulması olarak kabul etmiştir. Herhangi bir bilimsel kökene dayanmayan bu teori cadı yakma kültürünün bir yansıması olarak düşünülebilir. Engelli bireyler arkadaş olarak istenmemekle birlikte, sosyal toplumda yer edinmeleri engellenmiş, hatta bu gurubun imha edilmesini gerektiği dahi dile getirilmiştir.

Engelli bireyleri olduğu kadar devamında engelli bireye sahip aileleri de suçlamaya ve dışlamaya başlayan bu model (Özgökçeler ve Alper, 2010), engelli hakları, sosyal sorumluluk gibi kavramların hiçbir şekilde var olmasına izin vermemektedir.

Ancak günümüzde bu tip bir bakış açısı kayıt altına alınamamakta olduğundan bu modelin yok olmaya başladığını söyleyebiliriz.

1.5.1.2. Medikal Model

Tarihsel süreç izlendiğinde, özürlülük ilk etapta ahlaki model kapsamında, devamında ise medikal/bireyci (yani tedavi edilmesi gereken) bir durum olarak değerlendirilmiş, “anormallik” ve “bozukluk” ile ilişkilendirilmiştir (Okur ve Erdugan, 2010: 246). Bu durum özürlülüğü bireylerin kendi düzeltmesi gereken bir durum olarak görmüştür. Medikal modele göre engel yani problem, engelli bireyin kendi bedenindedir. Bu bağlamda engelli birey için çevreyi yeniden dizayn etmek, engelli bireyin hayatını kolaylaştırmak yerine engelli bireyin değişmesi beklenmektedir.

Bu model direk olarak engelli bireyi yetersiz kılmakta, suçlamakta ve toplumun engelli bireylere önyargı ile yaklaşılmasına sebebiyet vermektedir. Çünkü medikal model, özürlüler ve özürlü olmayanlar arasında gözle görülecek kadar net bir hiyerarşi yaratmış

olup özürhüleri bu hiyerarşik yapının içinde ezilmesine sebebiyet vermektedir (Okur ve Erdugan, 2010: 251). Bunun devamında engelliler toplumda adeta azınlık olarak nitelendirilebilecek ayrı bir kategoriye itilmektedirler (Arıkan, 2002: 15).

Sosyal dışlanma kavramının oluşmasında ki en etkili sebeplerden biri halkın algıladığı medikal modelleşmedir. Engelli bireyleri yetersiz, yanlış, eksik gibi nitelendirilmelere maruz bıraktıktan sonra, sağlıklı şekilde topluma karışarak gündelik yaşamlarına devam etmelerini beklemek akılcı olmayacaktır. Bu doğrultuda bazı bilim adamları medikal modeli, bir tür sosyal ırkçılık ile ilişkilendirmektedir (Arıkan, 2002: 15).

Engelli bireyleri olduğu gibi kabul ederek yapılabilecek bir iyileştirilme varsa yapılmalı ancak engellilik halinin devamlılığı insanın kendi hatası olarak görülmemelidir. Bu bakış açısı engelli bireyleri sosyal olarak gelişmekten alı koyacak bir tavidir. Medikal modeldeki sosyal bakış açısı eksikliği zamanla bu modelin terk edilmesine ve yerinin yavaş yavaş sosyal modelin almasına ön ayak olmuştur.

1.5.1.3. Sosyal Model

Sosyal model, medikal modele tepki olarak ortaya çıkmıştır (Okur ve Erdugan, 2010: 247). Bu model engelliliği bireysel bir suç olarak göstermek yerine sosyal bir olgu olarak ortaya koymuştur.

Bu noktada engelliğin sorumluluğunu üstüne alan birimlerde değişime uğramıştır. Çünkü sosyal model, toplumsal bir sorumluluk anlayışı temelinden hareket etmektedir. Bu noktada, devletin, engellilerin ve toplumun ekonomik, sosyal ve politik anlamda eşitliği sağlamak açısından belirli sorumlulukları bulunmaktadır (Okur ve Erdugan, 2010: 254).

Sosyal modele göre, engellilik, bireysel hatalar ya da eksiklikler neticesinde değil, toplumdaki kısıtlayıcı, dışlayıcı, dolayısıyla engelleyici tutumlar sonucu ortaya çıkan bir durumdur (Arıkan, 2002:12). Kısaca sosyal modelde engelli birey sorun değildir. Engeli oluşturan ve engelli bireyler için çözüm üretmeyen toplumun kendisi sorundur.

Bileşmiş Milletler engelli bireylerin yaşam standartlarını yükseltebilmek için çalışmalar yapmakta ve farkındalığı arttırmaktadır. GÜdülen amaç sadece engelli bireyler için

hayatı kolaylaştırmak değil, toplumun bir parçası olan engelli nüfusun desteklenerek toplum içinde entegrasyonunu sağlamaktır (Özgökçeler ve Alper 2010: 38).

Bu entegrasyonun başarısını arttırabilmenin en önemli noktası halkın barındırdığı farkındalık seviyesini arttırmaktır. Engelli bireylerin sağlık alanından eğitim alanına, çalışma hayatına kadar bir çok noktada yaşadığı sıkıntıların hepsi, halk tarafından bilinçsizce yaratılmaktadır. Bu bağlamda engelli bireyleri yok saymadan ya da dışlamadan halkın arasına almak yine halkın kendi iradesiyle ve hareketleriyle yapabileceği unsurlardan biridir.

1.5.2. Engellilerin Günlük Yaşamda Algılanması

Engelli bireyler ile toplumun her aşamasında karşılaşmak olağandır. Ancak tarihe ve günümüze bakıldığında engelli bireylerin bütün bir birey olarak kabul görme düzeylerinde problemler olduğu da bir gerçektir. Eğitim, sağlık, ulaşım gibi temel ihtiyaçlarda dahi problemler ile karşılaşan engellilerin bu problemlerini bir miktarda olsa çözebilmek amacıyla bu sahaları engellilerin kullanımına uygun hale getirmek gerekmektedir. Bu kullanılabilir hale getirme işlemi erişilebilirlik olarak adlandırabiliriz.

1.5.2.1. Erişilebilirlik Sorunu

Erişilebilirlik sözlük anlamı olarak “Genel Ağ'da bir sayfanın ulaşılabilir olması” olarak belirtilse de (TDK, 2012) , engelliler için çok farklı bir anlam ifade etmektedir. Erişilebilirlik; “İnsan yapımı ve doğal fiziksel çevre başta olmak üzere, ekonomik, sosyal ve kültürel çevreye ulaşabilme, bu çevrelerde verilen hizmetlerden yararlanma ve katkıda bulunma olanaklarına sahip olmayı” ifade etmektedir (Çağlar, 2012: 542).

Sağlıklı bireyler için günlük ve sıradan olan neredeyse tüm olaylar bazı engelli grupları için imkânsız olarak görülebilmektedir. Engelli hakları sözleşmesinde gerek mimari çevre, gerekse ulaşım gibi engellilerin günlük hayatlarında kullandıkları her alan için erişilebilirlik bir hak olarak bildirilmiştir.

Genellikle Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde, engelliler için erişilebilirlik sağlanması yasal yaptırımlar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Ülkemizde 1997 yılında

Başbakanlığa bağlı Özürlüler İdaresi Başkanlığı'nın kurulmasıyla engelliler yasal boyutta temsilci kazanmıştır.

2005 yılında ise Özürlüler Kanunu'nun kabul edilmesiyle engelliler için pozitif düzenlemeler yapılması hızlanmıştır (Çağlar, 2012). Sivil toplum kuruluşları ve engellilerin yakınları da bu süreçte etken rol üstlenmiş ve engellilerin ulaşım, eğitim, hastane gibi ortak kamu alanlarında engelsizce hareket etmelerinde etken olmuşlardır.

Ancak erişilebilirlik seviyesi hangi düzeyde olursa olsun, insanların fiziksel dünyasından ileri gidememektedir. Yaşadığımız Dünyada engelli bireylerin önüne koyulan fiziksel engellerin sayısı kadar düşünsel engellerden yani sağlıklı bireylerin zihninde gerçekleşen engellemelerden de söz etmek mümkündür. Bu durumda sosyal dışlanma kavramının doğmasına sebep olmuştur.

1.5.2.2. Sosyal Dışlanma

Sosyal dışlanma 1950-1960'lı Fransa'sında sanayileşme sürecinin hızlı olduğu dönemlerde ortaya atılmış bir kavramdır. Bu kavramla ifade edilmek istenen bireyin ekonomik ve sosyal özlük haklarından mahrum olması durumu olarak tanımlanabilir. Kavramı ortaya atan Fransız Sosyal İşlerden sorumlu bakan "Rene Lenoir" (Çakır, 2002: 84, Ergüden, 2008: 6) bu kavramın işaret ettiği grubun yoksullar, zihinsel ve bedensel engelliler, intihar eğilimli insanlar, yaşlılar, madde bağımlıları, istismar edilen sahipsiz çocuklar, marjinal kişiler ve asosyal kişiler gibi çok büyük bir kitleyi işaret ettiğini belirtmiştir. "1980'li yıllarda, işsizler ve yoksullar da eklenmiş ve sosyal dışlanma kavramı bir çeşit sosyal dengesizliği işaret eder hale gelmiştir" (Çakır, 2002: 84).

Ergüden (2008) sosyal dışlanmanın bölgesel olarak farklı şekillerde de algılandığının altını çizmiş, örneğin Hindistan gibi gelişme dengesini iyi kuramamış ülkelerde dışlanmanın eğitim, konut, içme suyu gibi bazı temel ihtiyaçlardan uzak tutulmak, mahrum bırakılmak olarak algılandığını belirtmiştir.

İfadelerden de anlaşılacağı gibi sosyal dışlanma bireyin temel refah seviyesine ulaşarak içinde bulunduğu sosyal çevre ile eşit standartlarda bir yaşam sürdürmesine mani olan engellerin bütünü olarak kabul edilebilir. Bu bağlamda engelli bireylerin doğal olarak sosyal dışlanmışlığa maruz bırakıldıkları görülebilir.

Eski çağlarda engellilik insanın içindeki şeytanın veya ahlaksızlığın dışı vurumu olarak kabul görmekteydi (Ergüden, 2008: 12). Fiziksel farklılığa sahip kadınların cadı ilan edilerek yakıldığı, suçunu itiraf etmesi için çeşitli işkencelerden geçirilerek öldürüldüğü de bilinmektedir (Akın, 2001).

Tarihsel süreçte engellilerin dışlanması öyle noktalara varmıştır ki ikinci dünya savaşının başrol oyuncusu Adolf Hitler engelli bireylerin imha edilmesi emrini dahi vermiştir (<http://www.ushmm.org>). O dönem Almanya'da 240.000'den fazla engelli birey kasti olarak katledilmiştir. Bu nedenle Almanya'daki engelli nüfusu etkileri günümüzde de devam edecek şekilde büyük ölçüde azaltılmıştır (Mitchell ve Snyder, 2003: 859).

İnsan olmanın vicdanı ile baktığımızda oldukça kötü görünen bu durum, bazı görüşlere göre “olması gereken” olarak ifade edilmiştir. Teoriye göre engelli bireyler gibi dezavantajlı grup üyelerinin tümü, doğal bir seleksiyon sebebiyle her açıdan dışlanmaya maruz bırakılabilir. İşleyiş direk olarak bu şekilde ortaya koyulmasa da, İngiliz biyolog ve doğa bilimcisi Charles Darwin'in 1859'da yayımladığı orijinal adıyla “On the Origin of Species” Türkçesiyle ise “Türlerin Kökeni Üzerine” isimli eserinde bahsettiği “Doğal Seçilim Teorisi” bu kabulden ve bu kabulün doğanın bir gerçeği olduğundan söz eder niteliktedir.

Darwin kitabında bir ortamdaki türlerin arasından, o ortama en fazla uyum sağlayabilenin hayatta kalacağından, yani ortamdaki diğer canlı türlerini baskılayarak o ortama hakim olacağından bahsetmiştir. Engelli bireyler ile engel taşımayan bireyler günlük hayat şartlarında kıyaslanırsa engelli olmayan bireylerin hayatta kalma şanslarının daha yüksek olduğu gözlemlenebilir.

İnsan ırkının Dünya üzerindeki en baskın türlerden biri olduğu bir gerçektir. Bu gerçeklik çoğunlukla insanların Dünyayı istedikleri gibi manipüle etmelerine izin vermekle birlikte teknolojinin de yardımıyla “üstün tür” olarak yaşamını devam ettirmesine olanak tanır niteliktedir. Bu bağlamda insan türü normal olarak diğer tüm türler üzerinde bir üstünlük kurmuş ve ardından da kendi içerisinde belirli bir hiyerarşi oluşturarak, kendi türünden olanları sınıflamaya, ayırmaya ve devamında manipüle ya da imha etmeye başlamıştır. Engelli bireylerde basitçe bu pastadan nasiplerini almaktadırlar.

Bu noktada, biyolojik açıdan olduğu kadar sosyolojik açıdan da Darwinist düşüncenin ortaya çıktığı belirli alanlar mevcuttur. Sosyoloji alanı bu alanlardan biridir ve sosyolojik perspektifte Darwinizm, ya da literatürdeki ismi ile Sosyal Darwinizm engelli bireyler ile engele sahip olmayan bireyler arasındaki ilişkiyi anlama açısından yardımcı olabilir.

Sosyal Darwinizm biyolojik aşamalarda olduğu gibi sosyal aşamalarda da doğal seçim teorisinin varlığından söz eder. Kısaca Darwin'in evrim teorisinde bahsettiği, ortama en fazla adapte olan türün ortama hâkim olacağı fikrinin sosyal hayata uyarlanmış şekli yani ortamda baskın olan türün o ortamı kendine en uygun hale getireceği teoridir.

Bu durumda, sosyal ortamın yaratıcıları engele sahip olmayan bireyler olduğundan dolayı ister istemez engelli bireylerin ihtiyaçları ve istekleri göz ardı edilebilecek ve bu doğal seleksiyon olarak kabul görecektir. Bu durum sadece engelli bireyler için bu şekilde olmamakla dezavantajı grupların hepsi için geçerli olabilmektedir.

Maddesel açıdan bakıldığında durumun bahsedildiği gibi olduğu kabul edilebilir. İnsanlar öncelikle kendi ihtiyaçlarını, kendi güdülerini tatmin etmelidirler ki devamında etraftaki diğer bireylere fayda sağlama hissiyatı ile harekete geçebilsinler. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi piramidinde bahsettiği gibi fizyolojik ve emniyet ihtiyaçları sağlandıktan sonra "Ait olma" ve "Sevgi" ihtiyaçları gelmektedir (Çabar, 2012 : 176).

İşte bu aşamada insan, içinde yaşadığı topluma doğru bir aidiyet hissine kapılarak devamında sevdiği varlıklar için pozitif dışsallık sağlamaya çalışabilmektedir. Engelli bire ihtiyaçlarının karşılanması aşamasında çoğunlukla ikinci bir kişiye ihtiyaç duyulduğundan, sosyal yapının piramidin hangi basamağında bulunduğu önem arz etmektedir.

Ancak meta'dan daha önemli şeylerin var olduğu insan hayatında bu ve benzeri konuları matematiksel işlem gibi görmemek ve kesin yargılarda bulunmak sağlıklı sonuçlara ulaşılmasını engelleyecektir. Kâğıt üzerinde akılcı görünen bu ve benzeri teoriler sosyal işleyiş içerisinde yer edinirken ciddi oranda sekteye uğramaktadırlar. Uğramadığı halde insan olmanın gereği, düşünce gücü, vicdan ve empati gibi unsurları göz ardı etmek gerekmektedir.

Bu açıdan bakıldığında sosyal Darwinizm teorisi gerçekçi ve mantıksal kabul edilse de, sosyal ilişkiler üzerine kurulu ve her ne kadar taraflı olsa da ortak vicdana sahip bireyler olmanın bir gereği olarak reddedilmesi, doğal seleksiyonun, kayıtsız şekilde kabul görülmesini engellemek gerekmektedir. Kabaca söyleyebiliriz ki eğer durum gerçekten bu şekilde köşeli olsaydı, hastane ya da emniyet teşkilatı gibi birimlerin de var olmaması gerekli olurdu. Çünkü bu tip birimlerde engel olunmaya çalışılan olgular doğal seleksiyonun direk olarak kendi iç bünyesinde barındırdığı durumlardır.

İnsanların hayvanlardan ayrıldığı bu noktada, gerek dinsel boyutta, gerek ahlak çerçevesinde ve gerekse de insan olmanın gereksinimlerinden biri olan vicdan sahibi olma sebebiyle siyah, beyaz, hasta, sağlıklı, engelli, engelsiz gibi ayrımlar yapmadan ana unsura yani insana odaklanmak gerekmektedir. Zaten çok kısa bir süreliğine kendimizi engelli bireylerin yerine koyduğumuzda her gün içine uyandığımız Dünyanın ne kadar farklı görüldüğünü algılayabiliriz.

Engelliler açısından sosyal dışlanma inkâr edilemeyecek bir düzeye sahiptir. Yukarıda verdiğimiz örneklere ilaveler yapılabilir. Örneğin, 1960'lı yıllarda, şu an ki gibi Amerika Birleşik Devletlerinin en büyük şehirlerinden biri olan Chicago'da engelli bireylerin sokağa çıkararak sosyal hayata karışmalarına engel olmak amacıyla sokaklara “kötürüm, engelli ya da benzer bozukluğu olan kimseler sokaklarda dolaşamaz, halka kendini gösteremez ve kamu alanlarından yararlanamaz” şeklinde ikazların bulunduğu panolar asılmaktaydı” (Kitchin, 1998:350).

Günümüz Dünyasında, Çin Halk Cumhuriyetinde, engelli doğacak bebeklerin tespit edildiğinde ailenin rızası olsun ya da olmasın yasal zorunluluk çerçevesinde kürtaj edilmesi gerekmektedir. Yasanın devamında ise engelli çocuk doğurma potansiyeline sahip bireylerin kısırlaştırılması zorunlu kılınmıştır (Sherry 2004:774).

Amerika Bileşik Devletlerinde ikinci Dünya savaşı zamanına kadar zihinsel engelli bireylere eğitim, çalışma ya da evlenme izni verilmemekteydi. Ancak ilginçtir ki savaş esnasında bu bireylerin askere alınmasına hak tanınmıştır (Wolfe, 1996: 33). Zihinsel engelli bir bireyin ne derece iyi bir asker olacağı tartışılabilir. Ancak esas bakılması gereken yer, bu yasal düzenleme gerçekten asker ihtiyacını karşılamak için mi yürürlüğe girmişti, yoksa engelliler için bir çeşit oto-imha mekanizması mı kurulmak istenilmişti?

Sadece tarih sayfalarına değil günümüz modern literatürüne baktığımızda da engelli bireylerin sosyal olarak dışlanmasının tarihsel süreç ile birlikte evrim geçirerek günümüze adapte olduğunu ve sağlık, iş hayatı, eğitim gibi alanlarda kendini gösterdiğini görebiliriz (Ergüden, 2008, akır,2002, Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı,1998, Baybora 2006).

BÖLÜM.2: TURİZM ENDÜSTRİSİ VE ENGELLİ BİREY İLİŞKİSİ

2.1. Turizmin Gelişimi

Turizm günümüzde tüm Dünyanın katılım gösterdiği bir sosyal bir olaydır. Ancak turizm zaman içerisinde sosyal olduğu kadar ekonomik bir ivme de yakalayarak, 1 milyar insanın seyahat etmesinin yanı sıra 1 trilyon dolayı aşkın gelir elde edilen bir iş kolu şeklini de almıştır (WTO, 2012). Bu iş kolu o kadar geniş bir istihdam yaratmıştır ki turizm faaliyeti her on kişiden birinin çalıştığı bir endüstriye dönüşmüştür (Bahar ve Bozkurt, 2010: 258).

Turizm endüstrisi yakaladığı dinamizm sayesinde uluslararası ekonomik ve siyasi ilişkilerin gelişmesinde de önemli bir aktör olmuştur (Aktaş, 2005: 163). İnternet gibi pazarlama araçlarının da devreye girmesiyle kürselleşen ve tek bir pazar halini alan turizm endüstrisi (Yenişehirlioğlu ve Türkay, 2012), bireylerin ikame yeteneklerinin gelişmesine ve bununla birlikte isteklerinin de artmasına da sebebiyet vermiştir (Hammer ve James, 1993: 19-20). Bu durum turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerin farklı renkler sunabilmek amacıyla geniş araştırmalar yapmasına ve farklı iş kolları ile birlikte çalışmasına ön ayak olmuştur.

Yukarıda ifade edildiği üzere turizmin ekonomik önemi, ülkelerin bu endüstriye daha fazla duyarlı olmalarını sağlamıştır. Bu durum da turizmin dünya çapında gelişimini hızlandırmıştır. Ancak turizmi yalnızca ekonomik yönlü bir olay olarak değerlendirmek doğru olmayacaktır. Nitekim turizm, çevreyle ilgili, siyasi, sosyal ve kültürel yönleri de olan toplum ve sosyal yapı üzerinde önemli rol oynayan uluslararası bir harekettir.

Bu durum Turizm olgusunun işletmelerce olduğu kadar akademik olarak da incelenmesine sebebiyet vermiştir (Çalışkan ve Tütüncü, 2008: 128). Turizm olgusunun hitap ettiği kitlenin belirli bir yaşı, belirli bir cinsiyeti ya da belirli bir gelir seviyesi yoktur. Bu ayrımcılıktan uzak yapı turizm olgusunun her yaş, her ırk ve her ekonomik düzeydeki insan tarafından benimsenmesine ve kullanılmasına yol açmıştır.

Bu nedenle turizmin etkileri veya boyutları ele alınırken, gelir getirici, döviz kazandırıcı ve istihdam yaratıcı ekonomik özelliklerinin dışında, turizmin toplumsal etkileşim üzerindeki rolü de irdelenmeli ve ele alınmalıdır.

İkili ilişkilerin geliştirilmesine ve halkların birbirlerini daha iyi tanınmasında önemli bir rol üstlenen turizm, belirli düzeylerde arkasında devlet desteğini de alarak sosyal hayatın vazgeçilmez bir olgusu haline gelmiştir.

Turizmin sosyal ve çevresel etkileri olumlu ve olumsuz şekilde ortaya çıkabilmektedir. Literatüre baktığımızda bu konu hakkında yapılmış çalışmalara rastlamak mümkündür (Panizzon ve Boulton, 2000, Olalı ve Timur, 1988; 364-365 . Usta, 2001, Evert, 1999, Reynolds ve Elson, 1996).

Ancak günümüzdeki turizm anlayışına baktığımızda, turizm endüstrisinin sağladığı pozitif dışsallıklar, negatif yönlerine kıyasla daha fazla ön plana çıkmaktadır. Örneğin turizmin istihdam üzerindeki etkisi azımsanamayacak derece büyüktür. Bunun yanında ekonomik ve sosyal olarak yapıldığı bölgenin kalkınmasını sağlayarak, iş gücünü ve kültürel seviyeyi üst seviyelere çekme etkisi de sabittir.

2.2. Turizmin Sosyal Yüzü

Bildiğimiz gibi turizm endüstrisi Dünyanın dört bir yanındaki insanların günlük rutin hareketleri haricinde farklı yerleri gezmesi, görmesi neticesinde varlığını devam ettiren bir endüstridir (Kahraman ve Türkay, 2006: 1). Tanımlamadan da anlaşılacağı gibi turizm endüstrisinin ilk adımı hareket yani seyahat ile atılmaktadır.

Tarihin başlangıcından beri insanoğlu, bir bölgeden ya da bir kültürden başka bir bölgeye ya da kültüre geçtiğinde, ister istemez bu farklı ortamlar arasında bir takım sosyolojik bağların temelinin atılmasına sebebiyet vermiştir (Avcıkurt vd., 2007). İnsan yaradılışı gereği sosyal bir canlı olduğu için tarih boyunca gerçekleştirdiği seyahatler esnasında yanında götürdüğü alet, kitap, harita, kıyafet hatta yiyecekleri bile diğer kültüre tanıtmış ve kültürler arası etkileşimin ilk tohumları atılmaya başlanmıştır.

Bahsedilen kültürel etkileme süreci bilinçlice uygulanan bir durum, yani turizm faaliyetinin birincil amacı değildir. Sadece turizm olgusunun kendi içinde barındırdığı dinamizmin bir parçasıdır. Ancak bu bilinçsiz etkileşim daha sonraları sadece bu amaçlar doğrultusunda yapılmaya başlanan seyahatlerin de doğmasında rol oynamıştır. Zaman içerisinde de misyonerler, barış elçileri ve benzeri sıfatlarla bir bölgeye belirli bir akımı, bir dini ya da bir hizmeti iletmek amacıyla ziyaretler gerçekleştirmeye başlamıştır (Korkmaz, 2011: 18).

Tarih sayfalarına baktığımızda, kayıt altına alınan neredeyse tüm tarih boyunca seyahat faaliyetlerinden bahsetmemiz mümkün olabilmektedir (Zengin vd. 2009). Ancak şu noktada bildirmek gerekmektedir ki, yapılan her seyahat, turizm olgusu içinde değerlendirilemez. Böyle bir perspektiften bakmak kavramların net anlaşılmasına engel olacağı gibi yanlış bilgilendirilmeye de sebebiyet verecektir.

Bu durumu açıklamak gerekirse, örneğin ilk çağlarda yaşayan insanların yaşantılarına göz atabiliriz. İlk çağlarda insanlar temel ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla sürekli hareket halinde olmuşlardır. Bu durum bir seyahatler zincirini bünyesinde barındırmaktadır. Ancak bu durum da turizmin varlığından bahsetmek birtakım tartışmaları da beraberinde getirebilmektedir.

Turizmin ana unsuru olan insan yani turist, sürekli ikamet etmek veya gelir elde etmekten farklı bir amaç ile, yabancı bir ülkeye veya bir bölgeye giden ve bu bölgede önceden kazandığı parayı herhangi bir turistik ürünü almak için harcayan kimse olarak tanımlanmıştır (Kahraman ve Türkay, 2006: 2).

Ancak bahsettiğimiz gibi ilk çağlarda dolaşmaya başlayan insan figürüne bakıldığında figürün bu tanımlamaya uymadığını gözlemleyebiliriz. O dönemde varlığını sürdüren insanların hareket etmesinin amacı çoğunlukla beslenme gereksinimlerinden kaynaklanmaktadır (Eralp, 1983: 1). Para kavramının olmadığı bir ortamdan bahsettiğimiz için, beslenme gereksinimini gidermek bir çeşit kazanımdır. Yani bu insanlara günümüz mantığı ile bakarsak, bu insanlar bir gelir kazanma güdüsüyle hareket etmektedirler. Öncelikle bu yüzden turizm endüstrisinde yer alıp almadıkları tartışmaya açıktır. Devamında ise hali hazırda bu insanların yerleşik bir hayatı olmadığından dolayı, turist kabul edilmenin gereğinden biri olan “sürekli oturlan bölgeden farklı bir bölgeye gitmek” zorunluluğu da bu kişiler için anlamsız bir hale gelmektedir. Çünkü anlaşılacağı gibi bu kişilerin kendilerine ait bir bölgesi zaten yoktur.

Ancak eski Yunan ve Roma dönemleri zamanlarına baktığımızda modern anlamdaki turizm faaliyetlerinin ilk öncülerini rahatlıkla tespit edebiliriz. Bu tespitin ana sebeplerinden birisi askeri anlamda dahi olsa kara ve deniz ulaşımındaki şebekelerin seyahate elverişli halde getirilmiş olmasıdır (Eralp, 1983: 3). Zaman içerisinde sivil halkta bu gelişimlerden yararlanmaya başlayarak turizm faaliyetlerine başlamıştır. Bu

dönemki seyahat sebeplerine baktığımızda ise tapınak ziyaretleri ve nadiren de olsa gladyatör dövüşleri gibi gösteri izlemek için yapılan geziler göze çarpmaktadır.

Orta çağ zamanlarına baktığımızda ise dinsel sebeplerden dolayı ciddi boyutlarda seyahatlere rastlamak mümkündür. Bunun devamında ipek yolları, baharat yolları, haçlı seferleri gibi etmenler nedeniyle de seyahat kavramı git gide önemli bir unsur haline almıştır.

Rönesans ve sömürgecilik döneminde ise gerek sanatsal gerekse de bilimsel çalışmaların artmasıyla günümüzdeki turist ve turizm kavramları yavaş yavaş şekillenmeye başlamıştır.

Resmin geneline baktığımız takdirde hangi sebeple olursa olsun seyahat faaliyetine katılan her birey, gittiği yerdeki insanları etkilemiş ya da orada yaşayan insanlar tarafından etki altına alınmıştır (Brunt ve Courtney,1999:495). Doğrudan ya da dolaylı olarak bu etkileşim bireylerin, dolayısıyla toplumların ve kültürlerin alış-verişte bulunması anlamına gelebilmektedir.

Buraya kadar olan kısımda aktarıldığı üzere, turizm faaliyetleri, esasında insanoğlunun dünya üzerinde var olduğu andan itibaren gelişmeye başladığını ifade etmek mümkündür. Ancak modern anlamda turizm faaliyetlerinin de II. Dünya Savaşı'ndan sonra ortaya çıktığı kabul edilmektedir. 1950'li yıllardan itibaren turizm önemli bir gelişim ivmesi kazanmış ve günümüzde ulaştığı evrensel boyutlarıyla hem ekonomik bir olay hem de toplumsal bir olgu haline almıştır. Turizmin sosyolojik bir olgu olması, şüphesiz ki turizmin öznesinin insan olmasından kaynaklanmaktadır. Nitekim Usta, turistini tanımlarken, turisti turizm olayının öznesi olarak ifade etmiştir (Usta, 2002: 10). Turizmin öznesi olan insanın turizm açısından rolünü Toskay (1978: 99) şöyle ifade etmektedir. Turizmin öznesi insandır. İnsan son derece girift ve karmaşık turizm olayının odak noktasını teşkil etmektedir. Yer değiştiren, bir dizi mallar ve hizmetleri talep eden, sosyolojik, psikolojik politik ilişkiler kuran yine insandır.

Diğer yandan Avcıkurt (2009), toplumsal ilişki süreci kapsamında, turizm adı verilen karmaşık eylemler bütününe sosyoloji biliminin yaklaşımı ile inceleyerek turizm olgusunu açıklamaya çalışan alanın bir bilim dalı haline geldiğinden söz etmektedir.

Turizm faaliyetinin toplumsal etkilerinden söz edilirken unutulmamalıdır ki toplumun en küçük parçasını da bireyler oluşturmaktadır. Bu bağlamda turizm faaliyetlerinin bireyler üstünde bir takım etkilerinin olduğunu da söylemek mümkündür.

Turizmin toplumu etkilediğinden bahsetmiştik. Toplumlara oluşturan ve düşünsel, duygusal, iradeyle ilgili nitelikleri toplum içinde belirlenen insanların her birine fert, birey denmektedir (TDK, 2012). Bu bağlamda toplumu etkileyen her etkenin doğrudan bireyi de etkileyeceğinden bahsedebiliriz.

Turizm faaliyetine katılan bireyler otomatikman gittikleri destinasyondaki yerel halk ile kendilerini ve kendi kültürlerini kıyaslamaya başlamaktadır. Bu durum da bireyin zihninde bir kıyas mekanizmasını çalıştırmakta ve kendisinde kullanabileceği ve hoşuna giden verileri kaydettirmektedir. Yani turizmin toplumu etkileyen ne kadar özelliği varsa bu etkileşimin minimal boyutlarını da bireyler üzerinde görmek mümkündür.

Örneğin gelişmiş bir toplumdaki az gelişmiş topluma ziyarete gelen bir turiste, yerel halk tarafından gıpta edilmektedir. Gelişmiş ülkeden gelen turistlerin davranışları, giyim ve yaşayış şekli taklit edilmeye çalışılmakta (Korkmaz, 1996: 410), bu durumun kültürel bir erozyon olarak kabul edilebileceği gibi pozitif hallerinde ise kültüre olumlu katkıların da olabileceği söylenebilir.

Konunun ana unsurunu oluşturan engelli bireyler açısından bu duruma bakacak olursak, işin renginin çokta farklı olmadığını söyleyebiliriz. Turizm faaliyetine katılan bir engelli gittiği destinasyondaki engellilere sağlanan imkanları kendi yaşadığı ülkede sağlanan imkanlar ile kıyaslayabilmektedir. Bu durumda gidilen ülkedeki şartlar, yaşanan ülkenin şartlarından daha iyi ise gıpta edilecek bir durum olarak yine karşımıza çıkabilir.

Turizm endüstrisi her ırktan her cinsiyetten her yaşta ve her gelir seviyesinde insanın katılım gösterdiği bir endüstrisidir. Bu durum turizm endüstrisinin sosyal yapısının da oldukça çeşitli ve farklı insanlar tarafından oluşturulmasına yol açmıştır. Bu bağlamda söylenebilir ki turizm faaliyetlerine katılım, farklı insanlar ile sosyalleşme açısından önemli bir araçtır.

Engelli bireyler için de topluma dahil olmak ve toplumla bütünleşmek bireyin kendini tamamlayabilmesi açısından oldukça önemlidir (Etyemez, 2012: 14). Bu sebeple engelli

bireylerin turizmden ayrılması bir kenara, turizm faaliyetleri ile daha fazla içli dışlı olmaları gerekmektedir.

Bu katılım engelli bireyin hem kendi sosyal ihtiyaçlarının karşılanması açısından hem de farklı özelliklere sahip insanların birbiriyle zaman geçirerek birbirini anlamaya çalışması, birbirini tanıması açısından oldukça önem arz etmektedir. Toplumlara, kültürleri ve insanları birbirine yakınlaştıran turizm endüstrisi hali hazırda sosyal bir dışlanmaya maruz bırakılmış engelli bireylerin halkın arasına karışarak kendilerini ifade edebilmeleri, kendilerini tanıtabilmeleri açısından iyi bir fırsattır.

Bu durum turizmin endüstrisinin sağladığı sosyal faydalardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak bir takım soruları da beraberinde getirmektedir. Acaba gerçekten engelli bireyler sosyal dışlanmanın yanında bir de endüstriyel dışlanmaya maruz kalmadan istedikleri turizm faaliyetine katılabilecek durumdadır mı? Turizm endüstrisi böyle bir kitlenin ihtiyaçlarına cevap verebilecek altyapıya sahip mi?

2.3. Sosyal Sorumluluk ve Sosyal Turizm

Jean Jacques Rousseau'ya göre (1762) doğal yaşam içerisinde, insanlar insanları sömürmez, lüks ve eşitsizlik insanların ahlakını bozmaz ve herkes özgürce yaşama hakkına sahiptir. Ancak günümüz yaşantısına baktığımızda bu durumun Rousseau'nun bahsettiğinden çok farklı olduğu görülebilmektedir.

Toplumdaki refah seviyesinin artmasıyla tüketim arzının büyümesi, meta fetişiziminin yükselmesi bizleri "tüketim toplumu" olmaya itmektedir (Aytaç, 2006). 16.yy'da modernleşme süreçleri ile birlikte yürüyerek mayalanma dönemi geçiren ve 19.yy'da kendisini belirgin bir şekilde ortaya koyan "kapitalizm" olgusu" (Ersoy, 2008:143) insanların insan olmasını sağlayan birçok değerün üstüne fiyat etiketi yapıştırmayı becerebilmiştir.

Sosyal sorumluluk kavramı da bu etiketli ürünlerden biridir. Sosyal Sorumluluk ifadesinin köküne baktığımızda "sosyal" yani, toplumla ilgili (TDK, 2012) ifadesi görülmekte, "sorumluluk" kelimesine baktığımızda ise kişinin kendi davranışlarını veya kendi yetki alanına giren herhangi bir olayın sonuçlarını üstlenmesi, sorum, mesuliyet (TDK, 2012) anlamları görülmektedir. Bu bağlamda sosyal sorumluluk kavramı için

Toplumla ilgili konularda yüklenilen işten ve görevden ötürü gerektiğinde hesap verme durumu olduğunu söyleyebiliriz (Yönet, 2005).

Tanımlardan yola çıkarak insanların sosyal hayatın ana maddesi olmasından kaynaklı bir takım sorumluluklar yüklenmiş olduğunu söyleyebiliriz. Devamında ise, işletmeler ve en önemlisi devlet, sosyal sorumluluk taşıması gereken isimlerin başında görülmektedir. Yani kısaca toplumu oluşturan her aşamada sosyal sorumluluk izlerine rastlamak mümkündür.

Literatüre baktığımızda sosyal sorumluluk kavramının Carroll'un (2001) ve Lantos'un (2001) olmak üzere iki öne çıkan sınıflandırılmasına rastlamak mümkündür. Her ne kadar sınıflandırmalar toplamında 5'e ayrılrsa da, konumuzla ilişkili iki farklı sınıflandırma bulunmaktadır. Bunlar Ahlaki ve Özveri sosyal sorumluluğudur. Her ne kadar bu sınıflandırma işletmeler için kaleme alınmış olsa da, hem devlet hem de birey ilişkileri için bu sınıflandırılmanın geçerli olduğu söylenebilir.

İlk olarak "Ahlaki sosyal sorumluluk" kavramı; yasal zorunluluk teşkil etmeyen noktalarda, işletmelerin kendi zararına olsa dahi toplumun yararlarını gözeterek hareket etmesi gerektiğidir.

İkinci olarak "Özveri sosyal sorumluluğu" ise işletmenin kendi yarar-zarar ölçeğine bakmadan toplumsal refahı ve toplumsal ihtiyaçları karşılamaya yönelik hareket etmesidir.

Her iki sosyal sorumluluk türü de, engelli bireylerin refahı için önem arz etmektedir. İşletmeler için engelli bireylere yönelik gerekli düzenlemeleri yapmak ilave bir maliyettir (Eryılmaz, 2010). Yasal düzenlemeler sebebiyle işletmelerin bu düzenlemeleri yaptıkları görülmektedir. Ancak istenen sosyal sorumluluk taşıyan işletmelerin bu tip yatırımları kendi isteği ile yapıyor olabilmesidir.

Bu durum, Lantos'a (2001) göre stratejik sosyal sorumluluk olarak açıklanmıştır. Lantos bu kavramı tanımlarken işletmelerin esas amacının kamuoyu gözünde iyi niyetli görünerek, olumlu yönlerini ön plana çıkartmak olduğunu belirtmiştir. İşletmelerin sadece kendi öz çıkarlarını düşünen ancak bu çıkarları düşünürken "sosyal sorumlu" maskesi takabilen kurumlar olduğunu düşündüğümüzde (Bakan, 2004) işletmelerin yaptıkları her hareketin altında kar marjını arttırma isteği olduğunu ifade edebiliriz.

Ancak devlet mekanizmasında işler bu şekilde yürümektedir. Devletler işletmelerden farklı şekilde direk olarak kar amacı gütmeyen, siyasi organizasyonlardır. Bu bağlamda devletlerin engelli bireyler için yaptığı yatırımların herhangi bir para kazanma güdüsü hissedilmeden direk olarak sosyal sorumluluk hissiyatı ile yapılmış yatırımlar olduklarını söyleyebiliriz.

Sosyal turizm ise literatüre bakıldığında tam olarak tanımlanabilmiş bir kavram değildir. Bu belirsizliğin sebebi çeşitli kurum ve kişilerin farklı düşünceler ve inançlar doğrultusunda konuya yaklaşım sergilemeleridir.

Avrupa Ekonomik ve Sosyal Komitesinin (2006) yaptığı tanımlamaya göre sosyal turizm, “iyi organize edilmiş sosyal yöntemler ile düşük gelir grubuna ait kişilerin turizmden faydalanabilmeleri ve bu faydalanmadan doğan tüm kavramlar” olarak tanımlanmıştır.

Toplumdaki zengin kimselerin, ihtiyacı olanlara karşı yardımsever olması gerektiği, oldukça eski bir görüştür. Kutsal kitaplar ve toplumların ahlaki tabuları bu fikri benimsetmiştir (Giegold, 2001: 259). Sosyal turizm kavramı da bu prensibe dayanmaktadır denilebilir. Turizmin bir hak olması ve maalesef günümüzde turistik faaliyetlere katılmanın genellikle ciddi maddi imkânlar gerektiriyor olması sebebiyle maddi durumu müsait olmayan bireylerin de turizm döngüsü içerisinde yer alması amaçlanmaktadır.

Komünizm ile yönetilen ülkelerde sosyal turizmin iyi örneklerine rastlamak mümkündür. Korkmaz’a göre (2011) komünist düzene sahip ülkelerde turizm hükümetin elindedir ve hükümet ulaşım, konaklama gibi enstrümanları istediği şekilde kullanabilmekte, gerekirse döviz girdisi sağlamak amacıyla da zararına çalıştırabilmektedir. Bu durumda hükümetler çalışanların nerede ve hangi şartlarda tatil yapacağına karar verebilmektedir. Böylece halkın her kesimi tatil yapma şansına sahip olabilmektedir.

Dünyanın dört bir yanından sosyal turizm kapsamında değerlendirilebilecek yatırımlar mevcuttur. Avrupa ve Amerika’da birçok ülke turizm yatırımlarına maddi destek sağlayarak düşük gelirli bireylerinde kullanımı için engelleri kaldırmaya çalışmaktadır.

2.4. Bir Sosyal Turizm Türü Olarak Engelli Turizmi

Engelli bireylere baktığımızda özellikle bu kesimin devlet destekli turizme katılmaları gerektiği görülebilmektedir. Çünkü engelli bireyin seyahate katılma maliyeti normal bireye oranda %30 ile %200 arasında fazlalık göstermektedir (Avcıkurt 2009:140) Bu bağlamda zaten özel durumlarından dolayı ekonomik problemler yaşayan engelliler turizm endüstrisinden tamamen dışlanabilmektedir.

2.4.1. Avrupa’da ve Türkiye’de Engelli Turizmi Potansiyeli

Dünya Sağlık Örgütü tarafından yayınlanan en son Dünya Engelli Raporu’na (World Report On Disability) göre Dünya üzerinde yaşayan engelli nüfusu 720 milyon civarındadır. Normal olarak bu grubun içinde turizm hareketine katılabilecek bir nüfus olduğu gibi, fiziksel imkânsızlıklar ve yatalak hastalıklar gibi sebeplerden dolayı turizm faaliyetine katılmasının imkânsız olduğu bir grupta mevcuttur.

Literatüre bakıldığında engellilerin seyahat kısıtlarının 3 ana unsur tarafından oluştuğu görülmektedir. Bunlar engellilerin kendinden kaynaklanan sorunlar, kendileri dışından kaynaklanan sorunlar ve yapısal yani sağlıklı birey için tasarlanmış mimari çevreden engelli bireyin rahatça yararlanamamasından kaynaklı sorunlardır (Smith, 1987).

Ancak bu sorunları aşarak turizm faaliyetine katılmaya çalışan ciddi bir engelli grubundan söz etmek mümkündür. Genel olarak, Dünyadaki engelli turizm faaliyetlerine sayısal olarak fikir vermesi amacıyla Avrupa’da bulunan engelli gruplarına ait istatistiksel veriler aşağıda sunulmuştur.

Tabloda da görüldüğü üzere bazı ülkelerin istatistikî verileri bulunamamakta ya da farklı ölçüm yöntemleri kullandıkları için tabloya eklenememektedir. Ancak 16 yaş ve altı engelli bireyler için herhangi bir istatistiksel veri mevcut değildir. Schmidt’e göre (1987) bu grup engelli nüfusunun sadece %2 ila %5 kadardır. İfade edildiği üzere Avrupa’daki toplam engelli birey sayısı 130 milyona yakındır.

Tablo 7
Avrupa Ülkelerinde Engel Türleri İtibariyle Engelli Sayıları

Ülke	Var Olan Engelli Pazarı (Binlik)							Yaşlı Nüfus <65	Toplam Engelli Sayısı (Binlik)
	Hareket Engelli	Görme Engelli	İşitme Engelli	Konuşma Engelli	Zihinsel Engelli	Gizli Engelliler	Toplam Engelli Sayısı Uzun dönem hastalar dahil		
Avusturya	353.6	23.4	17.8	5.0	36.9	271.9	708.6	1,357.0	2,065.6
Belçika	536.3	60.1	18.8	8.8	91.5	537.5	1,253.0	1,807.0	3,060.0
Kıbrıs	24.1	2.2	0.7	*0	6.5	*29.3	62.8	89.0	151.8
Çek Cum.	529.2	91.1	17.6	5.9	58.8	*765.9	1,468.5	1,458.0	2,926.5
Danimarka	321.0	15.0	12.9	*2.9	64.4	298.2	714.4	817.0	1,531.4
Estonya	77.3	14.8	*0	*0	11.6	*98.4	202.1	224.0	426.1
Finlandiya	362.7	15.7	11.2	*0	59.5	657.0	1,106.1	831.0	1,937.1
Fransa	3,764.0	943.4	252.9	48.6	885.1	3,832.0	9,726.0	9,962.0	19,688.0
Almanya	**1,124.4	**109.5	**136.6	**4.3	**731.5	**1,373.8	***6,161.0	15,577.0	21,738.0
Yunanistan	166.6	38.2	7.3	*4.4	67.2	449.2	732.9	2,007.0	2,739.9
Macaristan	242.4	14.1	7.8	*3.1	107.1	*406.6	781.1	1,507.0	2,288.1
İrlanda	81.9	5.1	6.0	*0	31.4	*172.2	296.6	636.0	932.6
İtalya	981.5	89.5	43.5	17.9	263.3	1,155.3	2,551.0	11,289.0	13,840.0
Latvia	*0	*0	*0	*0	*0	*0	*0	370.0	370.0
Litvanya	*39.9	*0	*0	*0	30.2	*119.4	189.5	546.0	735.5
Lüksemburg	19.4	2.1	*0	*0	*1.4	*12.1	35.0	68.0	103.0
Malta	*8.4	*0	*0	*0	*3.1	*8.5	20.0	54.0	74.0
Hollanda	1,284.5	56.5	53.6	14.1	285.1	1,019.1	2,712.9	2,313.0	5,025.9
Norveç	238.1	18.3	16.8	*1.5	52.0	*115.3	442.0	681.0	1,123.0
Polonya	*0	*0	*0	*0	*0	*0	*0	5,094.0	5,094.0
Portekiz	546.7	77.5	19.7	*0	183.2	573.5	1,400.6	1,802.0	3,202.6
Romanya	202.7	26.1	9.0	8.1	92.8	563.1	901.8	3,255.0	4,156.8
Slovakya	125.5	8.2	4.8	*0	29.5	145.5	313.5	643.0	956.5
Slovenya	117.4	9.4	*3.3	*0	14.7	*132.1	276.9	309.0	585.9
İspanya	932.9	83.5	40.6	11.9	365.1	952.0	2,386.0	7,103.0	9,489.0
İsveç	500.9	21.1	42.2	*0	96.2	507.9	1,168.3	1,568.0	2,736.3
İngiltere	3,486.7	185.8	262.3	109.3	950.9	5,989.6	10,984.6	9,536.0	20,520.6
Toplam	16,068.1	1,910.6	985.4	245.8	4,519.0	20,185.4	***46,594.2	80,903.0	127,498.2

Kaynak: Buhalis, D., V. Eichhorn, E. Michopoulou & G. Miller (2005) Accessibility Market and Stakeholder Analysis'den Tercüme Edilerek Tablolaştırılmıştır.

* Kesinleşmemiş Rakamlar

** Almanya'dan alınan bu veriler, alt ve orta düzey engellileri işaret etmemektedir. Sadece İleri düzey engellilerden bahsedilmiştir.

*** Yine Almanyadan alınan bu veriler her düzeydeki engellileri işaret etmektedir.

Bu rakam rekabetin yoğun olduğu turizm endüstrisinde hiçte küçümsenemeyecek bir çoğunluğu işaret etmektedir. Talep bu boyutlarda olunca Avrupa pazarına turistik ürün üreten işletmeler gereken düzenlemeleri yaparak engelli pazarı için gerekli olan arz'ı oluşturmaya çalışmaktadır.

Tablo 8
Avrupa'da Hizmet Veren Otellerin Engelli Bireylere Ayırdıkları Oda Sayıları

	Konaklama Yerleri (Fiziki Yapı Sayısı)			Etkinlik Alanları			Restaurant & Cafe		
	Toplam	Erişilebilirlik	(%)	Toplam	Erişilebilirlik	(%)	Toplam	Erişilebilirlik	(%)
Avusturya	20609	295	1.4	-	-	-	-	-	-
Belçika	3558	175	4.9	1233	79	6.4	-	-	-
Kıbrıs	961	39	4	-	-	-	-	-	-
Çek. Cumhuriyeti	3859	660	17.1	120	9	7.5	245	109	44.4
Danimarka	1097	130	11.8	-	-	-	1217	86	7.6
Estonya	854	-	-	422	-	-	100	-	-
Finlandiya	1470	23	1.5	-	93	-	-	101	-
Fransa	28649	368	1.2	-	196	-	-	100	-
Almanya	55119	-	-	-	-	-	-	-	-
Yunanistan	8876	1094	12.3	-	-	-	-	120	-
Macaristan	2741	330	12	-	-	-	-	-	-
İrlanda	8971	75	0.8	-	83	-	-	-	-
İtalya	31997	9248	28.9	-	-	-	-	-	-
Latvia	326	-	-	-	-	-	-	-	-
Litvanya	1221	122	9.9	-	-	-	1254	103	8.2
Lüksemburg	560	42	7.5	-	-	-	257	0	-
Malta	361	23	6.3	46	-	-	928	1	0.1
Hollanda	7080	196	2.7	1425	427	29.9	110	36	32.7
Polonya	8376	-	-	-	-	-	-	-	-
Portekiz	2214	-	-	-	-	-	2115	-	-
Slovakya	2084	235	11.2	-	-	-	275	64	23.2
Slovenya	981	-	-	-	-	-	793	-	-
İspanya	22348	1525	6.8	-	-	-	41789	45	-
İsveç	2770	250	9	-	-	-	-	-	-
İngiltere	62828	938	1.4	7806	-	-	-	-	-
Toplam	279910	15768	5.6	11052	1258	11.3	49083	765	1.5

Kaynak: OSSATE Accessibility Market and Stakeholder Analysis, 2005

Oluşturulan arzın ne boyutta ihtiyaçları karşılamaya yeteceği tartışmaya açıktır bir konudur. Örneğin yukarıdaki tabloda görülen ilk ülke olan Avusturya'ya baktığımızda 2 milyondan da fazla engelli Avusturya vatandaşının kayıt altında olduğu görülmektedir.

Ancak Avusturya genelinde faaliyet gösteren 20609 konaklama işletmesinin arasından engellilerin erişilebileceği işletme sayısı sadece 295 adettir.

Listenin geneline baktığımızda en geniş şekilde engellilere erişilebilirlik imkanı sunmaya çalışan ülke 9248 işletme ile İtalya'dır. Bu rakam İtalya'daki konaklama tesislerinin %30'u gibi bir rakamına yakındır. Bütün Avrupa geneline baktığımızda var olan 279910 konaklama işletmesinden sadece 15768 adetinin engelli bireylerin erişilebilirliğine sunulduğu görülmektedir. Bu rakamda oransal olarak genel %5.6'sını ifade etmektedir.

Avrupa'da bulunan 128 milyona yakın engelli nüfusunun talebine 15768 tesisin cevap vermek gibi bir durumu söz konusu değildir. Zaten bu işletmeler incelenirse görülecektir ki sadece engelliler için oluşturulmuş işletmelerden ziyade imkânlar dâhilinde belirli odaları engellilerin hizmetine açmış işletmelerdir.

Türkiye'de de engelli turistler için durum pek iç açıcı görünmemektedir. Her ne kadar yasal düzenlemeler ile 80 odadan fazla odaya sahip işletmelerin en az bir odayı engelli odası yapmak zorunda olmalarına rağmen, engelliler için oluşturulan oda sayıları yetersiz boyutlarda kalmaktadır.

Ülkemizde kayıt altına alınmış engelli nüfusu ortalama 8.500.000 kişidir (TÜBİTAK, 2002). Bu rakam aynı zamanda bize Türkiye'deki potansiyel engelli turist sayısını vermektedir.

Türkiye Cumhuriyeti sınırlarında turizm işletme belgeli tesislerde bulunan oda sayısı 299.621 tanedir (TÜRSAB, 2012). Ancak bu sayının içerisinde engellilerin konaklayabileceği özel oda sayısı yalnızca 1.176 adet'tir (Eryılmaz 2010).

299.621 işletme içerisinde sadece 1.176 odanın engelliler için tahsis edilmiş olması bu pazarın ne kadar ihmal edilmiş ve ne kadar işletmelere çekilmeye çalışıldığının canlı kanıtıdır.

Engelli turizmi her ne kadar sosyal sorumluluk kapsamında yer alsa da, işletmeler kendi hayatlarını devam ettirebilmek için minimum maliyet ile maksimum fayda sağlamaya çalışmaktadırlar. Durum böyle olduğu için işletmelerin sadece yasal yükümlülüklerini yerine getirerek göstermelik aletlerle engelli pazarına hitap ediyormuş izlenimi vermekte oldukları söylenebilir.

Bu şartlar altında engelli pazarının büyümesi ya da gelişmesi söz konusu gibi görülememektedir. Devletin desteği ile engelli turizmüne gereken yatırım yapılarak bu bireylerin turizm endüstrisinde ayrımcılığa maruz kalmalarının önüne geçmek gerekmektedir.

2.4.2. İşletmeler Açısından Engelli Pazarının Değerlendirilmesi

Teknolojinin günümüzdeki şeklini almasıyla birlikte, devasa pazarlar yerini yavaş yavaş özel ilgi pazarlarına bırakmaya başlamıştır. Ulaşılabilirliğin arttığı, kendini ifade etmenin kolaylaştığı günümüz şartlarında bireylerin satın alma güdeleri de buna paralel olarak farklılaşmıştır (Hammer ve James, 1993: 19-20). Bu durumda niş pazar kavramının ortaya çıkmasına sebep olmuştur.

Niche marketing Kotler'a (2000) göre ihtiyaçları karşılanmamış ufak bir pazar parçasına ürün üretme süreci olarak açıklanmıştır. Niş pazar için normal üretilenden farklı ürünleri ortaya koymak bir zorunluluktur. Porter'ın (1980) rekabet stratejilerinde bahsettiği ürün farklılaştırmanın uygulanacağı pazarın da kendisidir.

Engelliler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir. (Artar ve Karabacakoglu, 2003: 1). Rekabetin bu denli yoğun olduğu bir Dünyada en ufak pazarın bile önemli olduğu göz önünde bulundurulursa, bu pazarın göz ardı edilemeyecek derecede önemli olduğu söylenebilir.

Turizm endüstrisi tarafından üretilen ürünlerin geneline baktığımızda, engele sahip olmayan bireyler için üretildiklerini söyleyebiliriz. Engelli bireyler bu tip ürünleri kolaylıkla kullanamamak ta bu durumda engelli bireylerin dolaylı olarak dışa itilmesine sebebiyet vermektedir.

Niş pazar olarak engelli bireylerin turistik ihtiyaçları ele alındığında turizmin homojen yapısı sayesinde (Zengin vd. 2009). Bir çok ürün ve hizmetin renove edilerek engellilere sunulabilmektedir. İşletmeler genellikle sadece engelli bireylere hizmet vermek yerine, engelli bireyler için gerekli düzenlemeleri yaparak engelli bireylere de hizmet vermeyi amaçlamaktadır. Aslında araştırmalara bakıldığında engelli bireylerin yine engelli bireylere özgü yerlerde tatil yapmak istemedikleri, normal halk arasına karışarak tatillerini geçirmek istedikleri de görülmüştür (Eryılmaz, 2010). Bu bağlamda işletmelerin uyguladıkları, sadece engellilere odaklanmak yerine, düzenlemeler ile

engellilere de hizmet verme politikasının daha yararlı ve istenilen bir durum olduğunu söyleyebiliriz.

İşletmelerin sağladığı ürün ve hizmetlerin birçoğunda ufak değişikliklere giderek engelli bireylerin kullanımı için uygun hale getirmek fiziksel olarak imkânlı bir durumdur. Ancak emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe insan faktörünü atlamamak gerekmektedir.

Personelin engelli bireyler ile rahat iletişim kurması önemlidir. İşletme engelli bireyler ya da görme engelli bireylerle sağlıklı iletişim kurmak, bu kişilerin konaklamaları ya da seyahatleri boyunca problem yaşamalarına engel olabilmek için personelin gerekli ve doğru eğitimden geçmiş olması gerekmektedir.

İşletmeler için belirli sayıda odayı engelli odasına çevirmek hem yer kaybı olarak hem de maddi olarak problem olabilmektedir. Otelde normal konaklamaya gelen sağlıklı bireyler genellikle engelli odasında kalmak istememektedirler. Bu yüzden engelli odası olarak düzenlenmiş odalar sadece ve sadece engelliler otele giriş yaptığı zaman kullanılabilir. Yılın 365 günü açık olan konaklama işletmeleri için yıllık geceleyen engelli birey sayısının bütün seneyi dolduracak şekilde olması düşük bir ihtimaldir. Bu bağlamda engelli bireyler için ayrılan odalar normal müşteriler için kullanılamamakta bu da, stoklanamayan bir ürün olan oda için maliyet olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu durumun devamında, normal dizayn edilen bir odanın, tekrardan engelli bireyler için uygun hale getirilmesi, işletmeye ekstra bir maliyet olarak yansımaktadır. İşletmelerin yasal sebeplerden dolayı bu yatırımları yaptığı bir gerçektir. Ancak ne derece sosyal sorumluluk güdüsü ile hareket ettikleri tartışmaya açık bir durumdur ki ilerleyen bölümlerde bu konu tekrar ele alınmıştır.

Ulaşım işletmeleri ve konaklama işletmelerinde olduğu gibi, aracı işletmeler olan seyahat acentalarının da engelliler için bir takım uygulamalara rastlamak mümkündür. Acentaların fiziki yapılarının engelli giriş çıkışına uygun olması önerilmekte ve engelli ile karşılaşan personelin, engelliye bütün müşteriler ile aynı şekilde yaklaşarak temas kurması gerektiği belirtilmektedir. Engelli birey kendi özel durumu ile ilgili soru sormaya başladığı andan itibaren, kişinin ihtiyaçlarına yönelik sorular yöneltilmesi

gerektiği dile getirilmektedir. Engelli bireyin ihtiyaçı olabilecek ya da engelli birey hakkında bilinmesi gereken önemli bir durum var ise bu bütün kanallar ile aracı olunan bütün işletmelere bildirilmek durumundadır.

Gerekli düzenlemeler yapıldıktan sonra, engelli bireylerin turizm endüstrisinde yer almasının önünde herhangi bir engel kalmamış olacaktır.

2.4.3. Engelli Birey için Engelli Turizmi

Teknolojik imkânların genişlemesiyle ulaşımda varılan noktalar ve internetin de pazarlama aracı olarak kullanılmasına başlanmasıyla birlikte Dünyamızın küresel tek bir pazar haline geldiğini söyleyebiliriz. Bu sebeple müşteri memnuniyeti ve müşteri değeri kavramı önceki yıllara kıyasla çok daha önemli bir noktaya ulaşmıştır (Uzkurt, 2007: 240). İşletmeler rekabet ortamının yoğun olduğu turizm endüstrisinde müşteri istek ve şikâyetlerini takip ederek, bu beklentileri karşılamaya da çalışmaktadırlar (Aydeniz, 2007). Bu noktada turizm pazarı birden çok, bölümlere ayrılarak, en ufak kitleye bile ürün üreten bir duruma gelmiştir. Engelli turizmi de adından anlaşılacağı gibi engelli bireylerin yararlanabilmesi için üretilmiş turistik ürünlerin tümünü kapsamaktadır. Çünkü turizm endüstrisinin ürettiği neredeyse bütün turistik ürünler engelsiz bireyler için tasarlanmış şekildedir (Yau vd. 2004.)

Engelli turizmi genel perspektiften bakıldığında medikal turizm'in alt kollarından biri gibi görünse de, bu durum tam anlamıyla gerçeği yansıtmamaktadır. Medikal turizm ya da tıp turizmi, insanların kendi ülkelerindeki sağlık masraflarını yüksek bulmaları dolayısıyla aynı tedaviyi daha ucuz bir fiyata satın alabileceği ülkeye ya da bölgeye gitmeleri olarak tanımlanmıştır (BAKA, 2011: 4). Bu açıdan baktığımızda turizm faaliyetine katılan engellilerin, turizm faaliyetini gerçekleştirme amaçları durumun, medikal turizm çatısı altında ya da medikal turizm çatısı dışında kabul edileceğinin anahtar bilgisidir. Eğer birey tedavi görmek amacıyla bir yere gidiyorsa ya da gittiği yerde bir sebeple tedavi görüyorsa bu kişi medikal turizm katılımcısı olarak kabul edilebilir (Cohen 2006).

Sadece seyahat etmek amacıyla tatile çıkan bir engelli hiçbir şekilde medikal turizm ile ilişkilendirilmemelidir.

Ancak bazı araştırmacılar engelli turizmini sağlık turizmi alt başlıklarından biri olarak gormekte (Aypek vd, 2011) ve dolayısıyla alternatif turizm hareketliklerinden biri olarak kabul etmektedirler (Aydın, 2012). Engelli turizmi, av turizmi, golf turizmi gibi alternatif turizmin başlıklarının turetilmesinin amacı, turizm faaliyetini butun bir yıla yayarak turist akışını kesintiye uğratmamaktır. Son yıllarda bu amaçla bazı çalışmalar yapıldığı gorulmektedir (Demir ve Demir, 2004).

Bu bağlamda işletmeler, doğal olarak turist akışının sekteye uğramadan butun bir sene boyunca devam edebilmesi için alternatif turizm seçeneklerine yonelmektedirler. Sağlık turizmi ve dolayısıyla engelli turizmi de bu hareketlerden biri olarak gorulmektedir nku hastalıkların ve hastalıklardan kurtulma arayışının “sezon”u yoktur (zkurt, 2007: 126).

Ancak bu noktada, stunde durulması gereken ince bir çizgi bulunmaktadır. Engelli bireylerin tatil yapabilmeleri için gerekli duzenlemelerin yapılması ve bu duzenlemelerin insan olmanın vicdani getirileriyle yapılması ile, engellileri, sağlıklı insanlar işletmeye uğramadığı zaman kullanılacak bir alternatif olarak gorup, engelli bireyleri sadece lu sezonlarda “hiç yoktan iyidir” mantığı ile işletmeye sokmaya çalışmak arasında ciddi bir fark vardır.

Engelli turizmi, bir özel ilgi turizmi değildir. Engelli bireyler, avcılık, golf, rafting, dağcılık, kongre turizmi gibi özel bir ilgi sebebiyle seyahat etmemektedirler. Burada turizm olgusunun ana etmeni olan “insan”dan (nvar, 2009) kaynaklı özel bir durum soz konusudur.

Bu sebeple engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılımlarına alternatif turizm perspektifiyle bakmak sosyolojik olarak doğru olmayacaktır. Turizmin doğal sirkülasyonu içersinde engelli bireylere yer açmak, ve onları bir alternatifmiş gibi gormeden turizm faaliyetlerine katılmalarına yardımcı olmak gerekmektedir.

Aksi halde, engelli bireyler sürekli olarak ikincil pozisyonda kalacaktır. Bu durumda engelli bireylerin önüne koyulmuş başka bir engel olacaktır ki bu engellerde doğal olarak engelli bireyler üzerinde psikolojik bir baskı oluşturmaktadır. (Ünügür 2003:99).

Engelli turizmi olgusu, engelli bireylerin turizm faaliyetinden kolayca, engelsizce yararlanabilmelerine yonelik oluşturulmuş, sosyal sorumluluk gozeten bir turizm

türüdür. Bu tip bir olgunun hayat bulabilmesi için de şüphesiz seyahat ve konaklama işletmeleri gibi tüm turistik ürün ve hizmet üreten işletmelerin de kendi öz verileri ile ya da yasal yaptırımlar zoruyla bu duruma uyum sağlamaları gerekmektedir.

Bu bağlamda engelli turizmi, engelli bireyler için olduğu kadar işletmeler içinde önem arz etmektedir. Çünkü hedef kitle olan engellilere baktığımızda, genellikle tek başına seyahat etmeyen ya da edemeyen bir topluluk söz konusudur. Bu da demektir ki, büyük ve özel bir pazar olan engelli turizmi pazarı (Artar ve Karabacakoğlu 2003: 1) aynı zamanda sağlıklı bireylerinde refakatçi olarak seyahat etmelerini gerektiren bir durumdur.

Bunun yanında engelli bebek doğduğu andan itibaren aile bir travma içersine girmektedir. Özşenol ve arkadaşlarına göre (2003) engelli bireyin doğduğu ortamdaki sosyal mekanizmalar ne derece gelişmişse engelli bebeği dünyaya getiren ailenin tramvayı atlatabilmesi de o derece kolaylaşabilmektedir. Bu bağlamda üstün bir sosyal mekanizma işlevi gören turizm endüstrisi engelli bireyler ve engelli bireylerin aileleri için pozitif bir dışsallık yaratabilecek durumdadır.

Turizm sektörü insanların fiziksel, sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarına doğrudan veya dolaylı olarak etki eden önemli sektörlerden birisidir (Gürbüz 2002: 2) . İnsanlar için tatilin bir ihtiyaç olduğu göz önünde bulundurulursa, engelli bireyler için de tatilin dolayısıyla turizmin bir ihtiyaç olduğu görülebilir.

Başka bir açıdan bakacak olursak da, nasıl ki birbirinden farklı kültürlere sahip insanlar turizm faaliyetine dâhil olarak diğer kültürleri tanıyor ve kendi kültürlerini diğer insanlara aktarabiliyorsa, engelli bireyler için de bu durum farksızdır. Sosyal açıdan bakacak olursak, ailede ya da akraba düzeyinde engelliler ile temas halinde olmayan sağlıklı bireyler, engelli insanları tanımamakta, ihtiyaçlarını anlayamamakta ve yaşadığı zorlukları bilmemektedir. Ancak birkaç günlük kısa bir tatil süresince olsa bile engelli bireyler ile aynı ortamı paylaşan sağlıklı bireylerin farkındalık seviyesi artmakta ve algılarında değişimler gözlemlenebilmektedir.

Bu bağlamda kaynaştırma eğitiminde olduğu gibi, engelsiz birey ile engelli bireyi aynı ortamda belirli bir faaliyete dâhil etmek her iki taraf için de pozitif şekilde sonuçlanabilir.

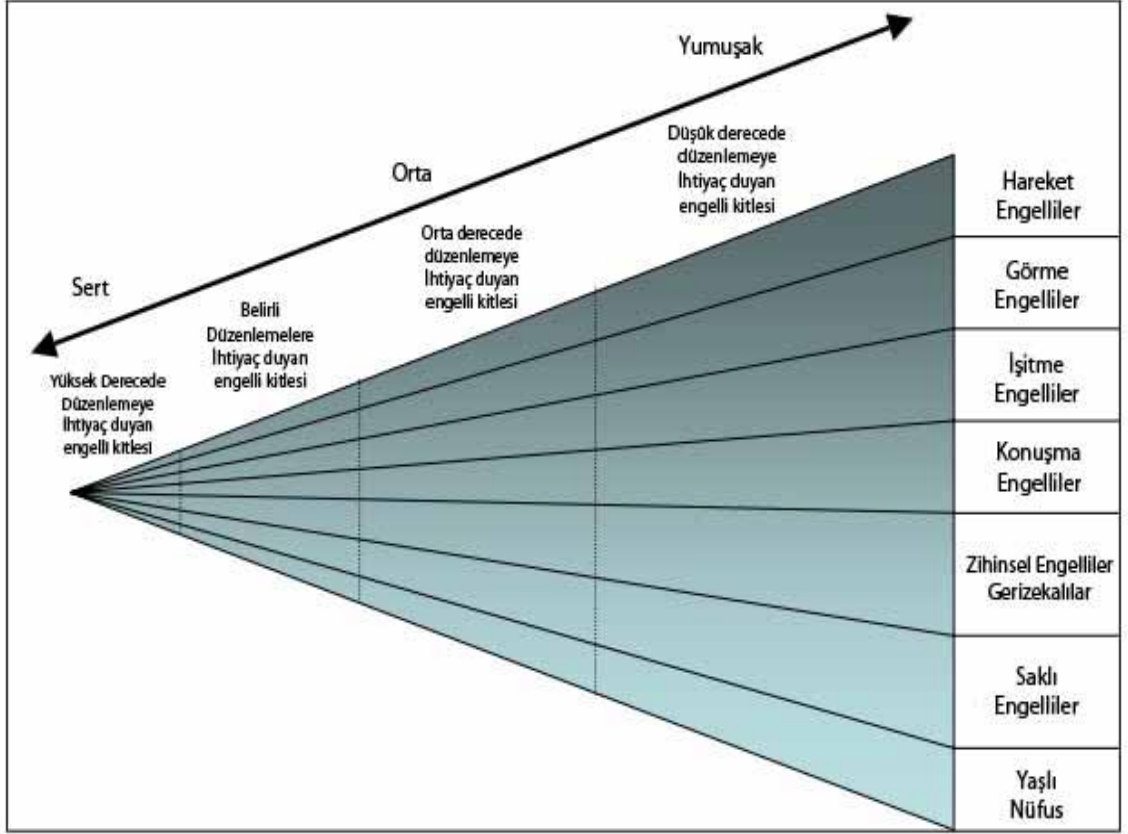
Ancak turizm endüstrisinin ürünleri engelsiz bireyler için tasarlanmış şekilde olduğundan dolayı (Yau vd. 2004), engellilerin rahatça tatil yapabilmeleri ve diğer bireyler ile kaynaşabilmeleri için bir takım özel düzenlemeler gerekmektedir.

Engelli bireyler iş, okul,hastane,sokak gibi bir çok noktada sayısız engellerle karşılaşmaktadır. (Müftüoğlu 2006:2). Turizm endüstrisinde de bu durum maalesef ki farksızdır. Literatürde engellilerin seyahatleri üzerine yapılan çalışmalara baktığımızda (Darcy, 1998; Cavinato ve Cuckovich, 1992; Smith, 1987; Vignuda, 2001; Driedge, 1987; Murray ve Sproats, 1990; Muloin, 1992; Gleeson, 1997) genel olarak ortaya çıkan sıkıntılar belirli bir alanda değil, turizm endüstrisinin içinde yer alan ve endüstrinin bel kemiğini oluşturan konaklama işletmeleri (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 2) başta olmak üzere, ulaşım, aracılık hizmetleri, ören yerlerindeki ve rekreasyonlardaki eksiklikler olarak göze çarpmaktadır. Turizm, faaliyetine katılmak bir haktır. Bu yüzden, herhangi bir engele sahip bireylerin de turizme katılımının teşvik edilmesi gerekmektedir (Toskay, 1989:5)

Turistik ürünün pazara sürülme noktalarından biri olan seyahat acenteleri engelli bireylere tatilleri için gereken bilgiyi sağlayamamaktadır. Çünkü araştırmalar göstermiştir ki, engelli bireylerin seyahat etmeleri için ihtiyaç duydukları bilgiler, seyahat acenteleri tarafında net şekilde ortaya koyulamamaktadır (Brown 1999). Herhangi bir seyahat acentesine gittiğimizde birçok otelin kataloguna ve broşürüne rastlamak mümkündür. Ancak bu kataloglar, broşürler ve internet siteleri genellikle engelli bireyleri ve onların ihtiyaçlarını göz ardı eden cinstendir. Genele baktığımızda engelli bireylerin karşılaştıkları sorunlar şu şekilde sıralanabilmektedir (disabled-world.com/)

- İyi adapte edilememiş otel odaları
- İyi organize edilememiş havayolu transferleri
- Tekerlikli sandalye ile erişilebilecek araçların yetersizliği
- Bar, restoran, cafe gibi yerlerin engelliler için düzenleme yapmaması
- Kamu yerlerindeki tuvaletlerin engellilere uygun olmaması
- Sokakların engelliler için tasarlanmamış olması (yaya geçidi,trafik ışıkları)

- Engelliler için özel yetişmiş profesyonel personel eksikliği
- Aparat eksiklikleri (tekerlikli sandalye, baston vs.)
- Destinasyonlardaki engellilerin erişimi için net bilgi eksiklikleri



Şekil 2: Engel Türleri İtibariyle Düzenlemeye İhtiyaç Piramidi

Kaynak : ossate.org

Bir turist için, turizm faaliyetinin ilk basamağı şüphesiz ki ulaştırma faaliyetleridir. Ancak bilindiği üzere, zihinsel veya fiziksel engele sahip bireylerin sağlıklı bireyler gibi ulaşım araçlarını kullanma ihtimalleri oldukça düşüktür. Bu yüzden engelli gurubu ulaştırma faaliyetlerine katılabilmek için bir takım kolaylaştırıcı düzenlemelere ihtiyaç duymaktadırlar (Yayılı ve Öztürk, 2006).

Engellilerin ulaşım haklarına yönelik 12 Temmuz 2006 tarihinde resmi gazetede yayınlanan yasada, kamuya açık, toplu taşıma araçları, yaya geçici ya da yeşil alanlar

gibi tüm hizmetlerin engellilerin kullanımına uygun hale getirilebilmesi için revizyondan geçirileceği bildirilmiştir.

Bununla birlikte, şehir içi ulaşımlarda engelli bireylerden yerel yönetime ait toplu taşıma araçlarında herhangi bir ücret talep edilmemektedir. Belediyeye ait araçlardan ise indirimli ya da ücretsiz olarak yararlanabilirler.

Şehirlerarası karayolu ulaşımı sağlayan firmalar yasal olarak engelli birey taşıma zorunluluğuna sahiptir. Bu bireyler %50 indirimden faydalandırılmaktadır.

Türk Hava Yolları, engel seviyesi %40'ın üzerinde olan engelliler için iç ve dış hatların tümünde %25 indirim sağlamaktadır.

Bu bağlamda söylenebilir ki, engelli bireylerin hareket imkanlarını arttırmak için devlet fiziksel olduğu kadar ekonomik olarak da gerekli uygulamaları hayata geçirmiştir. Ancak bu sorunun tümüyle çözülmesi anlamına gelmemektedir. Engelli bireylerin konaklama işletmelerinde de bir takım sorunlarla karşılaştıkları bilinen bir gerçektir (Yayılı ve Öztürk, 2006).

Konaklama işletmelerine baktığımızda ise bu açığın yine belirli yasal düzenlemeler ile giderilmeye çalışıldığını görebiliriz. Örneğin 1982 tarihli 2634 sayılı Turizm Teşvik yasasında konaklama işletmelerinin engelli bireyler için yapmakla mükellef olduğu düzenlemeler belirtilmiştir.

Yasaya göre; bedensel özürllüer için düzenlemeler, toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin yüzde biri oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme- içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari niteliklerinde belirtilen şekilde bedensel özürllüerinin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler, özel işaretlerle belirtilmek zorundadır.

Ancak yasaya bakıldığında görülmektedir ki, bahsi geçen düzenlemelerin neredeyse tümü sadece bedensen engelli bireyler için düşünülmüş durumdadır. Bedensel engeller haricindeki engelli grubu göz ardı edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde odaların engelliler için düzenlenmesi esnasında uyulması gereken bazı standartlar da mevcuttur. Engelli bireyleri asansör, merdiven ve benzeri

mimari yapılardan uzak tutmak sebebiyle engelli odalarının giriş katlarına yapılması uygun olacaktır.

Eryılmaz (2010)'a göre engelli odalarının boyutları normal oda boyutlarından %20 daha geniş olmak durumundadır. Bu gereksinimin sebebi tekerlikli sandalye ve benzeri araç kullanan engellilerin rahat hareket edebilmesi içindir.

BÖLÜM 3: KONAKLAMA İŞLETMELERİ, TURİSTLER VE ENGELLİ BİREYLER İLE YAPILAN GÖRÜŞMELERİN ANALİZİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Dünya üzerinde yaratılan bütün canlıların yaşam hakkı vardır. Yaşam hakkı diye tabir ettiğimiz bu hak hayvanlarda ve insanlarda farklı boyutlarda fizikselliğe bürünmektedir. İnsanlar tabiatı gereği sosyal canlılardır ve birbirleriyle iletişim içerisinde yaşamak zorundadırlar. Herhangi bir birey kusur ya da eksiklikten dolayı toplumdan dışlanmamalı, aksine toplum, bu bireyin önündeki engelleri kaldırabilmek için seferber olmalıdır. Bu bağlamda engelli bireyler, engelleri hangi seviyede olursa olsun bütün bir insandır. Tabii olarak engelli bireyler de turizm endüstrisinde en az sağlıklı bireyler kadar hak ve söz sahibidir.

Bir niş pazar olarak kabul edilen engelli turistlerin, alternatif turizm kapsamında işletmelere çekilmeye çalışılması her ne kadar teorik olarak basit görünse de, işin pratiğe yansması aşamasında bir takım problemlerin yaşanacağı söylenebilir. Bu problemlerden, mimari yapıların engelli bireylere uygunsuzluğu gözle görülebilir bir durumdadır. Ancak işletmelerce, engelli bireylerin normal turistler ile aynı düzeyde algılanıp algılanmadı önemli bir sorudur. Bunun yanında tespit edilmeye çalışılan noktalar arasında, işletme yetkililerinin engelli pazarına yansız bakabilme düzeyleri ve turistlerin de engelli bireylerle birlikte tatil yapmaktan kaçınıp kaçınmayacakları yer almaktadır.

Bu tespitlere ihtiyacın sebebi, tarihsel süreçte örneklerinin olduğu gibi engelli bireylerin günümüzde de sosyal ve fiziksel hayattan dışarı itildiğinin kanıtlanmış olmasıdır. (Ergüden, 2008, Çakır,2002, Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı,1998, Baybora 2006, Müftüoğlu 2006:2, Sherry 2004:774, Kitchin, 1998:350). Bu bağlamda fiziksel ve sosyal dünyanın bir bileşkesi olan konaklama işletmelerinde de engelli bireylerin sosyal ve fiziksel olarak bir dışlanmaya maruz kalacağı düşünülmektedir. Araştırmanın cevap bulmaya çalıştığı problem, bu tip bir dışlanmanın turizm endüstrisinin belkemiği kabul edilen konaklama işletmelerinde (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 2) mevcut olup olmadığıdır.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Engelli turizmi bir “alternatif turizm” türüdür (Aydın, 2012). Yani sağlıklı bireylerin olmadığı ortamlarda otellerin doluluk oranını arttırmak amacıyla ele alınan turizm türlerinden biridir. Bu bağlamda engelli turistlerin bir alternatif olduğu, yani sağlıklı turistlerin olmadığı durumlarda ele alınabilecek bir niş pazar olduğu açıkça görülebilmektedir.

Literatüre bakıldığında yapılan çalışmaların bulguları neticesinde, birçok alanda engellilerin ikinci sınıf insan muamelesi gördüğü ve dışlanmaya maruz bırakıldıkları görülmektedir (Ergüden, 2008, Çakır,2002, Baykoç-Dönmez, Aslan ve Avcı,1998, Baybora 2006, Müftüoğlu 2006:2, Sherry 2004:774, Kitchin, 1998:350). Ancak literatürde turizm endüstrisini merkez altına alan çalışmaların sayısı oldukça düşüktür.

Bu anlamda engelli pazarının otellere nasıl çekilip, ne şekilde bu gruptan para kazanılacağını bir kenara bırakarak, insan olarak bizlerden hiçbir farkı olmayan engelli bireylerin turizm endüstrisinde işletmeler ve turistlerin gözünden ne şekilde görüldükleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın teorik kapsamı oluşturulurken alan taraması ile engelli bireylerin sosyal ortamlarda yaşadıkları sorunlar incelenmiştir. Engelli bireyler birçok farklı bilim dalının ilgi alanına girdiğinden dolayı konuyla ilgili öne çıkan tıbbi, sosyolojik ve psikolojik sorunlar derlenmeye ve bu sorunların turizm endüstrisinde bulunduğu veya bulabileceği karşılıklar aktarılmaya çalışılmıştır.

Araştırma, ortaya koyulan bu sorunlara çözüm ararken turizm endüstrisinin farklı unsurlarına ait fikir ve görüşleri birbiriyle karşılaştırmaktadır. Bu bağlamda araştırma sadece engelli bireylerin ya da konaklama işletme yöneticilerinin aktardığı veriler üzerine inşa edilmemekte, engelli bireyler, konaklama işletme yöneticileri ve turistler araştırma evrenine dâhil edilerek farklı bakış açıları birbiriyle karşılaştırılmaktadır.

Araştırmanın evreninde yer alan unsurlardan biri Türkiye’de bulunan konaklama işletmeleridir. Bu bağlamda zaman kısıtlılığı ve araştırmanın veri toplanma sürecinde kullanılan yarı yapılandırılmış mülakat tekniğinin araştırmacıya ciddi maliyetler

getirmesinden dolayı araştırma kapsamı İstanbul'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı Turizm İşletme Belgeli tesisler ve Antalya'da yer alan 4 ve 5 yıldızlı Turizm İşletme Belgeli tesisler olarak belirlenmiştir.

Araştırmanın İstanbul'da ve Antalya'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı tesisleri kapsamının amacı, bu iki şehrin Türkiye sınırları içerisinde en fazla oteli bünyesinde barındıran ve en fazla turist ağırlayan şehirler olmasından (TÜRSAB, 2012) kaynaklanmaktadır.

Araştırmada kullanılan mülakat tekniği, yapısı gereği mülakatın yapılacağı kişilerin gönüllü şekilde zaman ayırması neticesinde sağlıklı sonuçlar verebilecek bir yöntemdir. Bu bağlamda mülakatların gerçekleştirilebilmesi, karmaşık bir randevu trafiği ve araştırmacının kendi bağlantıları aracılığı ile mümkün olmaktadır. Bu durum zaman ve maliyet olarak araştırmanın önündeki en büyük engeli oluşturmaktadır. Bu sebeple İstanbul ve Antalya'da yer alan bütün 4 ve 5 yıldızlı Turizm İşletme Belgeli tesisler ile görüşülmesi mümkün olamamaktadır. Araştırma kapsamında 12 tanesi Antalya'da 24 tanesi İstanbul'da olmak üzere toplamda 36 işletmenin yetkilisi ile görüşülmüştür.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, veri toplama aracı olarak nitel araştırma yöntemlerinden yarı yapılandırılmış mülakat tekniği kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış mülakat tekniği araştırmacının genel hatlarıyla bir haritaya sahip olduğu ancak konuşmanın akışına göre farklı sorular üretilip, sorularak detaylı ve farklı boyutlarda verilerin alınmaya çalışıldığı bir tekniktir (Altunışık vd, 2010).

Nitel araştırmanın özelliklerine baktığımızda Hancock (1998)'e göre, nitel araştırmalar sosyal olayları, neden, nasıl ve hangi şekilde sorularıyla anlamlandırmaya çalışır. Nitel araştırmalar aynı zamanda, görüşmelerin gerçekleştirildiği kişilerin bilgi, tecrübe ve duygularına da odaklanmaktadır. Araştırmacı tarafından ölçülmek istenen olgularda tam olarak bunlardır. Bu sebeple araştırmada ölçülmeye çalışılan olgunun nicel veriler ile belirlenebilmesi oldukça zordur.

Araştırmanın veri toplama sürecinde, resmin bütününe görebilmek amacıyla konaklama işletmelerinde bulunan tüm unsurlar ele alınmaya çalışılmıştır. Bu unsurlar işletme

yöneticileri, işletme personeli ve işletmelerde konaklayan sağlıklı turistler olarak belirlenmiştir.

Veri elde etme sürecine başlamadan önce Mersin ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı toplam 5 adet konaklama işletmesiyle pilot görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular araştırmacı ve desteği alınan akademisyenler tarafından irdelenerek mülakatlarda izlenecek yola son şekli verilmiştir.

Yarı yapılandırılmış mülakatlarda kullanılması amacıyla 3 farklı soru formu hazırlanmıştır. Tesis yönetici ve personeline daha önce yayınlanmış akademik çalışmalarda (Artar ve Karabacakoğlu, 2003, Ray ve Ryder, 2003, Eryılmaz, 2010) kullanılan anket forumlarından esinlenerek hazırlanan bazı sorular sorulmuştur. Ancak mülakatların yarı yapılandırılmış olmasının bir getirisi olarak araştırmacı olabildiğince konuya farklı noktalardan yaklaşarak verileri bir araya getirmiştir. Tesis yönetici ve personeline sorulan soruların genel çerçevesi aşağıdaki sorular ışığında çizilmeye çalışılmıştır;

- Engelli oda sayınız ve bu odaların engelli bireylere satılma oranı nedir?
- Engelli odanız hangi tür engelliler için, ne standartlarında dizayn edildi?
- Sizce otelinizin lobi, restoran, havuz, otopark gibi ortak alanları engelli kullanımına uygun mu?
- Personele verilen eğitimler sırasında engelli bireylerle iletişim yada ilgilenme hakkında herhangi bir konu ele alınıyor mu?
- Sizce otelinizde geceleleyen engelli sayısı artarsa bu durum diğer turistler açısından bir problem yaratabilir mi? Problem yaratması durumunda nasıl bir yol izlersiniz?
- Engelli bireylerin otelinize misafir olarak gelmesinin önündeki engeller sizce nelerdir?

İkinci soru formu ise herhangi bir engele sahip olmayan turistlerle yapılacak görüşmeler için oluşturulmuştur. Bu soru formunda bulunan sorular aşağıdadır;

- Engelli bir yakınınız var mı?
- Engelli bireyler hakkındaki genel görüşünüz nedir?

- Sizce engelli bireylerin turizm faaliyetlerine katılmasının önündeki sorunlar nelerdir?
- Sizce otel işletmelerinin engellilere yaklaşımı nasıl olmalıdır?
- Engellilere ayrı bir tesisin yapılması hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?
- Tatiliniz süresince engelli bireyler ile tanışmak, arkadaşlık kurmak ve zaman geçirmek hakkındaki düşünceleriniz nelerdir?

Veri toplamak için görüşülen son grup ise turizm faaliyetine katılan engelli bireyler tarafından oluşturulmaktadır. Engelli bireylere sorulmak amacıyla oluşturulan soru formuna geçmeden önce engelli bireyler ile rahat ve etkili iletişim kurulabilmesi için bir takım unsurların bilinmesi gerekmektedir. Araştırmacı, engelli bireyler ile bu rahat ve etkili iletişimi kurabilmek hakkında bir eğitime sahip olmadığı için bu konuda Sakarya ilinde faaliyet gösteren Serdivan Rehberlik ve Araştırma Merkezi'nde psikolojik danışman olarak çalışan bir uzamandan destek alınmıştır.

- Genellikle hangi amaçlar için seyahat ediyorsunuz?
- Seyahatleriniz esnasında tek başınıza mı hareket ediyorsunuz, yoksa refakatçi eşlik ediyor mu?
- Seyahatlere başladığınız andan itibaren karşılaştığınız sorunlardan bahsedebilir misiniz?
- Otellerin mimarisi hakkında neler söyleyebilirsiniz? Otoparklar, restoranlar, lobiler gibi ortak alanlar hakkında rahatsız olduğunuz, düzeltilmesini istediğiniz unsurlar nelerdir?
- Engelli odaları hakkında ne düşünüyorsunuz? Bu odaların sahip oldukları standartlar sizin ihtiyaçlarınızı karşılıyor mu?
- Otel personelinin yaklaşımından memnun musunuz?
- İşletmelerden özel isteklerinize cevap alabiliyor musunuz?
- Kaldığınız otellerde konaklayan diğer turistler ile herhangi bir problem yaşadınız mı?
- Engelli bireyler için özel bir tesisin inşa edilmesi hakkında ne düşünüyorsunuz?
- Tatilinizi geçirmek için konaklama işletmelerine bakarken engelli bireylere uyumluluğu sizin için çekici bir unsur mudur?

Araştırma kapsamında Antalya’da 7 tane 5 yıldızlı ve 5 tane de 4 yıldızlı tesis ile görüşülürken, İstanbul da 10 adet 5 yıldızlı, 14 adet 4 yıldızlı standartlara sahip toplam 36 adet işletme ile görüşülmüştür.

Tablo 9
Araştırma Kapsamında Görüşülen Tesislerin Sayısal Verileri

	Antalya İli	İstanbul İli
Beş Yıldızlı Tesisler	7	10
Dört Yıldızlı Tesisler	5	14
Toplam	12	24
Ana Toplam	36	

Antalya’daki otellerle yapılan görüşmelerin çoğunluğu kişisel bağlantılar kullanılarak organize edilmiş ve 2012 yılı Ağustos ayı içerisinde yapılmıştır. Antalya’da ve İstanbul’da faaliyet gösteren otellerle yapılan görüşmelerin diğer kısmı 24-27 Ocak 2013 tarihleri arasında TÜYAP İstanbul’da 17. kez düzenlenen olan Doğu Akdeniz Uluslararası Turizm ve Seyahat Fuarında (EMITT) otellerin açtıkları stantlarda bulunan yetkililer ile gerçekleştirilmiştir. Ancak elde edilen verilerin büyük bir kısmı da araştırmacının bizzat İstanbul’daki otelleri ziyaret ederek ilgili kişilerle görüşmesi aracılığı ile, 2012 yılı Aralık ayı ve 2013 yılı Şubat ayları arasında elde edilmiştir. İşletmeler ile yapılan görüşmeler ortalama 20 dakika sürmüştür ve ilgili kişinin ofisinde ya da otel bünyesindeki uygun bir alanda gerçekleştirilmiştir. Bu görüşmeleri gerçekleştirirken herhangi bir randevu talebinde bulunulmamıştır.

Örneklemin unsurlarından biri olan “engele sahip olmayan turistler” İstanbul’ da ve Antalya’daki tesisler ile yapılan mülakatlar sırasında o otellerde konaklayan, rastgele örneklem yöntemi ile seçilmiş herhangi ortak bir özelliği olmayan turistlerdir. Toplamda 10 tanesi Antalya’da 10 tanesi İstanbul’da olmak üzere 20 adet turist ile mülakat yapılmıştır. Turistler ile yapılan görüşmeler sorular az olmasına rağmen ortalama yarım saat sürmüştür.

Veri elde etmek amacıyla görüşülen engelli bireyler, engelli tanımına uyan ve turizm faaliyetlerinde bulunan kişiler tarafından oluşturulmuştur. Görüşülen engelli bireylere Mersin'in Çağdaşkent semtinde bulunan özel eğitim okulunu aracılığı ile ulaşılmıştır. Toplamda 37 adet görme, işitme, konuşma, yürüme ve uzuv kaybı yaşamış engelli ile görüşülmüştür. İşitme ve konuşma engelli bireyler ile gerçekleştirilen görüşmeler esnasında genellikle engellilerin aile fertleri olmak üzere, gerekli durumlarda da okulun bünyesinde bulunan uzmanlardan iletişim açısından yardım alınmıştır. Bu aşamada bazen engelli bireylerle bire bir görüşmeler yerine iki nadiren de üç engelli ile aynı anda görüşülmüş ve karşılıklı fikir alışverişinde bulunmaları esnasında geçen konuşmalar da incelenmiştir.

Tablo 10

Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	Frekans (f)	Yüzde (%)
Bay	21	56.75
Bayan	16	43.25
Toplam	37	100.00
Medeni Durum	Frekans (f)	Yüzde (%)
Evli	14	37.83
Bekar	23	62.17
Toplam	37	100.00
Eğitim Durumu	Frekans (f)	Yüzde (%)
Lise ve Dengi	25	67.56
Ön Lisans	7	18.91
Lisans	5	13.51
Lisans Üstü	0	0
Toplam	37	100.00
Engel Türü	Frekans (f)	Yüzde (%)
Yürüme Engelli	13	35.13
Görme Engelli	5	13.15
İşitme ve Konuşma Engelli.	7	18.91
Uzuv Kaybı Yaşamış Engelli	12	32.43
Toplam	37	100.00

Bu bireylerin cinsiyeti, eğitim durumu, medeni durumu ve aldıkları eğitim bilgileri yukarıdaki tabloda verilmiştir.

Görüşmeler herhangi bir ses kayıt ya da görüntülü cihaz ile kaydedilmemiş sadece önemli noktalar araştırmacı tarafından not edilmiştir. Görüşmelerin ardından kâğıda dökülen bulgular görüşme yapılan kişiye verilmiş ve tekrar onay vermesi istenmiştir.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Araştırma kapsamında görüşülen engelli bireyler, engelsiz turistler ve işletmeler ile yapılan mülakatlar neticesinde ortaya çıkan bulgular, belirli başlıklarda yığılımlar oluşturmaktadır. Bu bağlamda mülakatlardan sağlanan veriler bu başlıklar altında ayrılarak aktarılmıştır. Bulgular metin içerisinde verilirken engellilerin görüşleri, işletme yetkililerinin görüşleri ve turistlerin görüşleri birbiriyle karşılaştırılarak anlatılmıştır.

3.4.1. Engellilerin Ulaşım Sorunları

Görüşme yapılan engelli katılımcılar sağlık, tatil, akraba ziyareti ve iş amacıyla seyahat etmektedirler. 37 katılımcıdan 31 tanesi sağlık, tatil ve akraba ziyareti gibi sebeplerle seyahat ettiklerini, 6 katılımcı ise sadece iş amacıyla seyahat ettiklerini belirtmiştir. İş amaçlı seyahat edenlerin seyahat sıklıkları, tatil ve akraba ziyareti için seyahat edenlerden daha fazladır. İş için seyahat edenler yıl içerisinde bir çok sefer başka bir şehre ya da başka bir ülkeye gittiklerini belirtmişlerdir. Ancak diğer 31 katılımcı senede bir kere bazı durumlarda 2-3 senede bir kere seyahat imkânı bulduklarını aktarmıştır.

Engelli bireylerden 32 katılımcı seyahatlerinin tümünde yanlarında bir refakatçi bulduklarını, aksi halde ciddi problemler ile karşılaştıklarından söz etmiştir. Bu problemlerin genel olarak engelin çeşidine göre farklılık gösterdiğini söylemek mümkündür. Doğal olarak, işitme ve konuşma engelli bir birey ile yürüme engelli bir bireyin yaşadığı sorunlar bu aşamada farklılık göstermektedir. Yürüme engeline sahip katılımcıların sorun yaşadığı önemli noktalardan biri olarak araçlara giriş-çıkış anı gösterilmektedir. Bu bireyler kendi özel araçlarının olmadığı durumlarda şehirlerarası seyahat ihtiyaçlarını uçak, otobüs gibi kamu hizmetine sunulmuş araçlar ile karşılamaktadırlar. Ancak fiziksel yapıları gereği engelli bireyin bu araçlara refakatçi ya da yardımcı biri olmadan giriş-çıkış yapabilmeleri imkansız gibi görülmektedir.

İş amaçlı seyahat eden 6 kişiden 5'i artık, herhangi bir refakatçiye ihtiyaç duymadan seyahat edebildiklerini aktarmıştır. Bu bağlamda yalnız başına seyahat edebilmek, yani

kendi ihtiyaçlarını karşılayabilecek durumda olmak, ikinci bir bireye olan bağımlılığı ortadan kaldırdığı için iş hayatında da yükselebilmek için bir artı olarak karşımıza çıkabilmektedir.

Şehirlerarası ulaşım esnasında eğer özel araç ile seyahat etmiyorlarsa otobüs firmalarının duraklama yaptığı mola noktalarının da mimarisinin engelliler için uygun olmadığı belirtilmiştir. Bu noktalarda engelli tuvaletlerinin bulunmadığından ve işletmeye giriş esnasında basamaklarca merdiven bulunduğundan şikâyet edilmiştir. Özel araçlarla seyahat durumunda ise ihtiyaç için duraklanan benzin istasyonlarında da aynı durumla karşılaşıldığı bilgisi aktarılmıştır. Özellikle tuvalet ihtiyacı yürüme engelliler için ciddi sorun teşkil etmektedir.

Engelli bireyler şehirlerarası ulaşımın, ulaşım problemin ufak bir parçası olduğunu belirtmektedirler. Ulaşımındaki esas problem olarak şehir içi taşıma seferlerini yapan araçlar gösterilmektedir. Tekerlikli sandalye kullanan engelli bireylerin hepsi şehir içi ulaşımı hiçbir şekilde kullanamadıklarından, otobüslerde ve dolmuşlarda yürüme engelliler için bir uygulama bulunmadığından söz etmektedirler. Metro'ların ise dolmuş ve otobüslere kıyasla daha kullanılabilir bir ulaşım ağına sahip olduğu kayıt edilmiştir.

Görme engelli bireyler duraklarda insanların yardımıyla doğru otobüse binebildiklerini ancak hangi durakta inmeleri gerektiği konusunda sürekli sıkıntı yaşanabildiğini belirtmektedirler. Buna çözüm olarak son dönemde büyük şehirlerdeki toplu taşıma araçlarında kullanılmaya başlayan, gelinen durağı ve sonraki durağı belirten sesli uyarıların çözüm olarak sunulabileceği düşünülmektedir.

3.4.2. Konaklama İşletmelerinin Ortak Alan Mimarilerinin Engellilere Uyumu

Misafirlerin konaklama işletmelerine giriş yaptığı noktalardan biri otopark alanıdır. Bilindiği gibi kıyı otelleri genellikle bir çok özelliği bünyesinde barındıran ve şehir otellerine kıyasla daha geniş bir alana yayılmış işletmelerdir. Bu tip işletmeler misafirlerin araçlarını park etmek için kullanabileceği bir otopark alanını misafirlerine sunmaktadır. Bu sebeple engelli bireyler araçlarını rahatlıkla kendileri için ayrılan özel kısma park ederek otele giriş işlemlerine başlayabilmektedirler. Ancak konu şehir otellerine geldiğinde genellikle şehir merkezinde bulunan oteller bırakın gelecek misafirler için geniş otopark hizmeti sağlamayı kendi personeli için bile otopark imkânı

bulamayabilmektedir. Şehir yapılanmasının gelişmiş olduğu yerlerde, şehir merkezinde bir alanın kapatılarak otele ait bir otoparka çevrilebilmesi işletmeciler açısından maddi sebeplerden dolayı sürdürülemez bir yaklaşım olarak kabul görmektedir. Bu sebeple şehir otellerine giriş yapan misafirler araçlarını otelden ayrı bir alana park etmek zorunda kalabilmektedir. Bu durum işletmeciler açısından olduğu kadar engelli ve engelsiz tüm misafirler için de bir sorun teşkil eder niteliktedir. Engelli bireylerin otele yürüme mesafesi olarak en kısa noktada araçlarından inmeleri ve bu şekilde otele giriş yapmaları kendilerinin ifadeleriyle en uygun durumdur.

Otelin içerisinde bulunan ortak alanların engelli bireylere uygunluğuna baktığımızda ise genellikle ortak kullanım alanlarından, lobi tasarımına, otelin girişindeki döner kapı'dan restorandaki masa tipine kadar birçok aşamada engellilerin sorunlar yaşadığı tespit edilmiştir. Ancak bu sorunların birçoğunda aynı şekilde bir kıyı ve şehir oteli ayırımından bahsetmek mümkün görülmektedir.

Bahsedildiği gibi kıyı otelleri en baştan otel olarak tasarlanmış, mimarisi bu şekilde çizilmiş ve inşa edilmiş işletmelerdir. Bu sebeple engelli bireyler için gereken alan ve ihtiyaçlar önceden hesap edilerek eklenmekte ve devamında engellilerin kullanımına sunulabilmektedir. Ancak şehir otellerine ve özellikle araştırmamızın odaklandığı İstanbul'da yer alan şehir otellerine baktığımızda; ev ya da iş yeri gibi amaçlarla tasarlanmış, inşa edilmiş ancak sonradan bir takım düzenlemelerden geçirilerek otele dönüştürülmüş yapılar karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda binanın ortak alanlarının yıkılıp sıfırdan engelliler için düzenlemesinin işletmeye yükleyeceği maliyet sebebiyle, işletmeler oteli büyük çaplı mimari operasyona gerek kalmadan ufak düzenlemeler ile engellilerin kullanımına uygun hale getirilmeye çalışmaktadırlar.

Ancak engelli bireyler için bu durum bir çok sorunu da beraberinde getirebilmektedir. Mülakatların yapıldığı otellerde çalışan tüm yöneticiler, ortak alanların mimari olarak engellilerin kullanımına uygun olduğu kanaatinde. Ancak araştırmacı araştırma süreci içerisinde otelleri dolaşırken birçok otelin özellikle restoranları ve lobilerinde yürüme engellilerinin ulaşmasının imkânsız olduğu noktalar saptamıştır. Örneğin ortak alanlarda engelli tuvaleti mevcuttur ancak, engelli tuvalete ulaşabilmek için 3 basamak çıkılmak zorundadır. Havuzu olan işletmelere bakıldığında yürüme engelliler için havuza kaldıraç sistemi entegre edilmesi gerekmektedir. Ancak neredeyse hiçbir otelde

bu tip bir sisteme rastlanmamıştır. Yöneticiler böyle bir sisteme ihtiyaç duyulmadığını dile getirirler de yürüme engelli bireyler için bu faktörün otel seçiminde büyük rol oynadığı görülmektedir.

Bu bağlamda otel yöneticileri otellerinin her ne kadar engellilere uygun olduğunu söyleseler de, bu söylemlerinin gerçeği yansıtmadığı ifade edilebilir. Bu durum otel yöneticilerinin ve personellerinin engelli ihtiyaçlarını net bir şekilde anlamadıkları fikrini beraberinde getirmektedir.

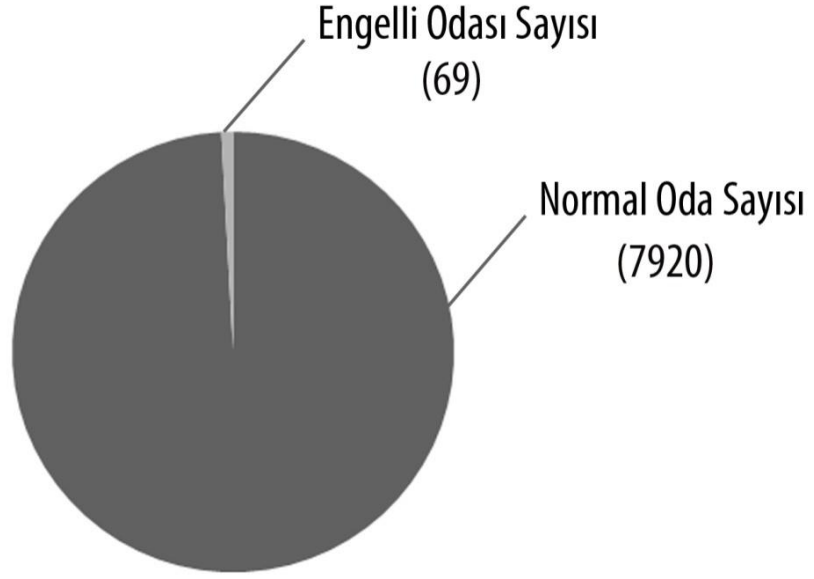
Engelli bireylerden elde edilen veriler neticesinde söylenebilir ki, konaklama işletmelerinin engelli bireyler için uygun olma düzeyi engellilerin otel seçin tercihlerine net şekilde yansımaktadır. Bu bağlamda bir otel engelliler için ne kadar uygunsa, engellilerin o oteli tercih etme seviyesi de artmaktadır.

3.4.3. Engelli Odaları Hakkından Genel Durum

Yasal düzenlemeler ile 80 odadan fazla odaya sahip işletmelerin en az bir odayı engelli odası olarak tasarlanması gerekmektedir. 26.06.2011 itibarıyla yürürlüğe giren “*Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine Ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ*” (Tebliğ No: 2011/1)’de engelli odalarının uyması gereken standartlar net şekilde belirtilmiş durumdadır. Görüşme yapılan 36 otelin 1 tanesi hariç diğer tümünde bu yasaya uyulduğu görülmüştür.

Araştırma yapılan otellerdeki engelli odalarının normal odalara oranına bakacak olursak bu oranın %1’den bile küçük olduğu görülecektir. Araştırmaya katılan toplam 36 oteldeki toplam 7920 odadan sadece 69 adedi engelliler için ayrılmış özel odalar olarak kaydedilmiştir.

Engelli odası olarak ayrılmış bu odalar engelli turistlerin bulunmadığı zamanlarda engelli olmayan turistlere de satılmaktadır. Bu satışlarda sıkıntı yaşanmaması için engelliler için yapılan eklentiler çok sınırlı tutulmakta ve odanın görüntüsü olabildiğince korunmaya çalışılmaktadır. Bu durum engelli bireylerin tam olarak istediklerinin alınamaması anlamına da gelmekle birlikte otelin maliyet ve kar muhasebesi için önemli bir unsur olabilmektedir. Stoklanamayan bir ürün olan odanın, normal turistlere satılmadığı düşünülürse bu odalar engelli turistlerin olmadığı her geceyi boş geçirecek ve otel defterine zarar olarak kaydedilmek durumunda kalacaktır.



Şekil 3: Engelli Odalarının Normal Odalara Oranlanması

Bu durum hem maliyet açısından sürdürülebilir bir durum değildir hem de para kazanmak amacıyla kurulmuş olan işletmelerin daha fazla engelli odası yapmasının önünde ki engellerden birini oluşturabilmektedir. Bu bağlamda işletmeler haklı olarak engelli-engelsiz ayrımı yapmadan bu odaları misafirlerin hizmetine sunmak istemektedirler.

Ancak, her ne kadar yasalar kapsamında odaların sağlanması gereken şartlar net şekilde belirtilmiş olsa da gerçek durum bazı noktalarda farklılık gösterebilmektedir. Maalesef gözlemlenildiği üzere, engelli odaları bu yasal yükümlülüklerde belirtilen şartlar bağımsız tasarlanmış durumdadır. Bu durumun sebebi tebliğin yayınlanma süresinin yakın olması olabilir.

Bahsi geçen bu tebliğden bağımsız odaların ne tür engelliler için dizayn edildiği sorusu yöneltildiğinde, 36 otelin 35'i sadece yürüme engelli ya da başka bir deyişle tekerlekli sandalye ile hareket yetisi kazanabilen engellilere özel olarak tasarlandığı bilgisini vermişlerdir. Sadece bir otel görme engelliler için oda oluşturmuş durumdadır. Bu tablo açıkça ortaya koymaktadır ki, konaklama işletmeleri engelli turist denildiğinde sadece ve sadece yürüme engelli bireyleri düşünmektedirler. Bu yaklaşımın devamı olarak

görme engelliler, işitme engelliler, konuşma engelliler gibi diğer engel gruplarına giren bireyler için herhangi özel bir imkân sağlanılmadığı anlaşılmaktadır.

Görme engellilerin aktardığı üzere, oda kapılarında kabartma yazıların ve asansörde sesli uyarı sistemlerinin bulunması istenmektedir. Aksi halde refakatçi eşliği olmadan birbirinin aynı olan koridorlar ve birbirinin aynı olan kapılardan dolayı kendi odalarını bulmalarının imkânsız olduğu dile getirilmektedir. Buna ek olarak görme engelliler, otel hakkında genel bilgilerin bulunduğu broşürlerin bazılarının kabartma yazı ile yazılması gerektiğinden bahsetmektedirler.

İşitme engelli bireyler, kapı ya da telefon çaldığında bu durumun farkına varamayabildiklerini belirtmişlerdir. Kapıya bir zil koyularak bu zilin bir ışığa bağlanmasının gerektiği ve resepsiyona yazılı mesaj iletebilen bir telefon sistemi kurulması gerektiği dile getirilmektedir.

Engelli odaları hakkındaki bir diğer rahatsızlık ise, genellikle tek bir yatak bulunması durumudur. Engelliler, refakatçileri için odada ikinci bir yatak bulunması gerektiğinden ancak genellikle bu açığın ekstra yatak getirilerek kapatılmaya çalışıldığından söz etmektedirler.

Sağlıklı turistler ile engelli odaları hakkında yapılan görüşmelerde, bu odaların son ihtimal olarak kullanılabileceğinden söz edilmiştir. Kendilerini bu odalarda rahat hissedemeyebileceğini, bu odalarda kalmanın can sıkıntısı doğurabileceğini dile getiren turistler kadar, bu odalarda kalmanın kendileri için bir sıkıntı olmayacağını bildiren turistler de bulunmaktadır. Ancak her iki grup da, bu tip bir oda verilirken önceden uyarılmaları gerektiği konusunda hem fikirdirler.

Resepsiyon'da çalışan personel, bu tip odaların otelin tamamen dolu olduğu durumlarda satıldığını ve net bir şekilde bu odanın diğer odalardan farklı olabileceği bilgisinin misafirlere iletildiğinden bahsetmektedirler.

3.4.4. Personelin Engelliler İle İletişimi

Engelliler ile sağlıklı iletişim kurmak özel bir uzmanlık gerektirmektedir. Bu bağlamda düşünecek olursak, konaklama işletmelerinde engelliler ile temas kuracak olan

personelin de ileri düzeyde olmasa bile en azından temel seviyede bu iletişimi sağlıklı şekilde sağlayabilecek bir alt yapıya sahip olması gerektiği söylenebilir.

Otellerin belirli aralıklarla personeline eğitimler ve seminerler düzenlediği ancak bu eğitim ve seminerlerde engelli kitle ile ilgili bir bilgi aktarılmadığı görülmektedir. Görüşmelerin gerçekleştirildiği otel yöneticileri bu tip bir eğitime gerek duyulmadığını belirtmektedirler. Ancak engelli bireyler bu durumun aksi yönde ifadelerde bulunmaktadır. Örneğin, yürüme engelli bir birey kendi sorununun doğal olarak farkındadır ve bazı durumlarda kendi özel durumu ile ilgili espri yapabilecek düzeyde kendisiyle barışıktır. Ancak otel personeli engelli misafirin bu rahat tavrı karşısında kullanılmaması gereken bir takım kelimeleri ya da cümleleri kullanabilmektedir. Bu tip yaşanmış birkaç olay araştırma sırasında araştırmacıya bildirilmiştir. Otelde çalışan personel, karşıdaki misafirin samimiyeti ne düzeyde olursa olsun oteli temsil ettiğini unutmadan hareket etmekle mükelleftir.

Araştırmaya katılan engelli bireylerin büyük bir çoğunluğu otel personelinden memnun olduklarını ve personelin, her fırsatta yardımlarına koştuğunu belirtmişlerdir. Bu bağlamda otel personelinin engellileri diğer turistlerden ayırmadıklarını söylemek mümkündür. Engelli bireylerin ifadelerine göre eğer ortada bir ayırım varsa bu negatif yönlü değil pozitif yönlü bir ayrımcılıktır ve bu durum engelli bireyleri memnun eder niteliktedir.

Veriler ışığında otel departman müdürlerinin engelliler ile özel olarak ilgilendiği, oteli onlara gezdirdiği ve konaklama süreleri boyunca her türlü ihtiyaçlarının karşılanabilmesi için sürekli ulaşılabilir olduğu görülmektedir. Engelli bireyler bu durumun kendileri için bir farklılık yarattığını ve kendilerini özel hissettiklerini belirtmektedirler.

Personel hakkında ortaya koyulan tek negatif husus ise bazı bellboy'ların bahşiş alabilmek için sürekli olarak engelli bireylerin peşinde dolaştıkları ve olur olmaz hareketler ile yardım etmeyi teklif ettikleri olarak gösterilmiştir. Bu durumun bir çok engelli tarafından yaşanmış olması dikkat çekici bir noktadır. İlk etapta hoş görülebilen bu durumun bir noktadan sonra rahatsızlık verici olmaya başladığı da kayıt altına alınmıştır. Bu bağlamda personelin pozisyonuna göre bir engelli algısının ve engelli

bireylere yaklaşımlarının değişkenlik gösterdiğinden bahsetmek de mümkün olabilmektedir.

3.4.5. Personel Diğer Turistlerin Engelli Turistlere Yönelik Bakış Açısı Ve Tutumları

Araştırmaya sürecine başlanmadan önce literatürde engelli bireylerin birçok sektörde dışlanmaya maruz bırakıldığıının tespit edilmiş olması, turizm sektörü içinde benzer bir tablonun ortaya çıkacağı hissiyatı yaratmaktadır. Ancak görüşme yapılan 37 engelliden hiç biri, otel personeli ya da turistler tarafından bu yönde bir problem yaşandığı bildiriminde bulunmamaktadır. Aksine katılımcılar birçok yeni insanla tanıştıklarından ve bu insanlar ile rahat şekilde iletişim kurduklarından bahsetmektedir.

Ancak Antalya, Bodrum gibi gece hayatının yoğun yaşandığı şehirlerde engelliler yeni arkadaşlarıyla dışarı çıktıklarında, genellikle eğlencenin başında ortamdaki ayrılmak zorunda kaldıklarından bahsetmişlerdir. Bunun sebebi olarak gece kulübü, disko, sahil şeridi gibi yerlerin engellilerin kullanımına uygun olarak tasarlanmamış olması gösterilmiştir. Engelliler bu tip kopmalardan doğal olarak rahatsızdır. Ancak bazı durumlarda sırf engelli bireyin de iyi zaman geçirebilmesi için normal planların dışında hareket edilmekte ve insanlar engelliye ayak uydurmaya çalışmaktadır. Bu durum da engelli birey açısından istenilmeyen bir durum olarak karşılık bulmaktadır. Bu sefer de engelli birey kendisi yüzünden grubun tadının kaçtığını düşünebilmekte ve kendisini suçlu hissedebildikleri görülmektedir.

Şehir otellerinde ise durum farklılık göstermekte, birbirleriyle en alt seviyede iletişim kuran turistlerin genellikle birlikte plan yapmadıkları görülmektedir. Şehir otellerinde konaklayan engelliler genellikle bu otellerde yeni insanlarla tanışmadıklarından söz etmişlerdir.

Engelli turistlerin, diğer turistler ile olan ilişkileri hakkında işletmelerin yorumlarını aldığımızda şu ana kadar yaşanmış ciddi bir sorun olmadığı belirtilmiştir. Engelli bireylerin rahatsız olduğu birkaç olayın yaşanmış olduğu, fakat engelli bireylerin bu konular üzerinde fazla durmadan kapatmaya çalıştığı öğrenilmiştir. Bunun yanında otelde konaklayan turistlerin geldikleri ülke ya da bölgeye göre, engelliler hakkında algılarının değişiklik gösterebileceği de belirtilmiştir. Avrupa'dan gelen turistlerin

engelli bireylerden uzak durmak gibi bir rahatsızlıklarının olmadığı aksine engelli turistler ile en fazla Avrupalı turistlerin ilgilendiği bilgisi verilmiştir. Ancak ne yazık ki Ortadoğu ve Arap ülkelerinden gelen turistler için bu tip ifadeleri kullanmak neredeyse olanaksızdır. Aktarılanlara göre, bu turist grubu engellilerden rahatsız olabilmekte ve uzun uzun bakarak, taklidini yaparak engelli bireyin de rahatsız olmasına sebebiyet verebilmektedir. Avrupalı turistler ile Arap turistler arasında neden bu tip bir ayrımın olduğu ise tartışmaya açık bir konudur.

Elde edilen verilere baktığımızda sağlıklı turistler, engelli bireylerin genel olarak bir dışlanmaya maruz bırakıldıklarının farkındadır. Ancak büyük bir çoğunluğun hemfikir olduğu nokta engellilerin bütün bir birey olduğu ve normal bireyler ile aynı haklara sahip olduğu yönündedir. Pozitif ayrımcılığın gerektiği noktalarda, turistler açısından bu fikir de desteklenmektedir.

Turizm endüstrisinde üretilen ürünlerin engellilere uygun olamayacağı görüşü hakim olsa da, engelliler için gerekli düzenlemelerin yapılarak bu imkanın onlara da sağlanması gerektiği işletmeler ve turistler tarafından kabul görmektedir.

Tatil süreleri boyunca engelli bireylere rastladıklarını belirten turistler yardım edilebilecek bir durum gördüklerinde yardım etmek istediklerinden söz etmiştir. Ancak bu yardımın, engelli bireyi incitebileceğinden korktuklarını da sözlerine eklemiştir. Yanlış bir hareket yaparak engelliği utandırabileceklerini düşündüklerinden dolayı genelde gözle görülür bir ihtiyaç doğana kadar yardım konusunda sadece gözlemci pozisyonunda kaldıklarını da belirtmişlerdir.

Turistler açısından engellilerin bir günü geçirmede arkadaş olarak kabul görme algısı ilginç şekilde gece ve gündüz olmak üzere farklılık göstermektedir. Otelde ve otel dışında geçirilen zaman zarfında gündüz saatlerinde engelli bireyler ile birlikte zaman geçirmekten rahatsız olunmayacağı sağlıklı turistler tarafından belirtilmiştir. Ancak geceleri bar ve benzeri eğlence mekanlarının engelli bireylere uygun olmadığı belirtilerek bu noktada engelli bireyler ile zaman geçirmek istenilmediği tespit edilmiştir.

Ancak katılımcıların bazıları gece ve gündüz arasında bir fark olmadığını belirterek engelli bireyler ile zaman geçirmekten mutlu olacaklarını dile getirmiştir. Bunun

yanında görüşme yapılan 20 turistten iki tanesi engelli bireylerin turistik tesislere kabul edilmesinin kınanması gereken bir durum olduğunu düşünmektedir. Bu ifadelerinin sebebi olarak, lüks otellerin hastane olmadıklarını, insanların buraya estetik güzellikler bulmak amacıyla geldiklerini ve her önüne gelenin içeriye girebilmesini doğru bulmadıklarını ifade etmişlerdir.

3.4.6. Tesis Türü ve Engelliler

Engelli bireyler, tatillerini diğer insanlar gibi geçirmek istemektedirler. Sadece engelli bireylere tahsis edilmiş bir tesis fikrine şiddetle karşı çıkmaktadır. Görüşme yapılan 37 engellinin tümü bu tip bir tesis inşa edilse bile kullanmayacakları görüşünü bildirmiştir. Bu tip bir tesis inşasının engellileri ötekileştirerek toplumdaki uzaklaştırma çabasına bir katkı sağlayacağı görüşü hâkimdir.

İşletmeler bu noktada engellilerden farklı bir yaklaşım sergilemektedir. İşletmeler genel olarak engelli pazarının başlı başına bir otelin hedef kitlesi olabilmesi için oldukça yetersiz ve zayıf olduğu fikrine sahiptir. Kıyı otelleri engelli pazarının yavaş yavaş oluşmaya başladığının farkındadır ve bu bağlamda bu kitleyi de memnun edebilmek için gereken düzenlemeleri yapmaktadırlar. Ancak şehir otellerine baktığımızda bu işletmelerin kıyı otellerine nazaran engelli turistler ile çok daha düşük bir düzeyde temas kurduğu görülebilir. Görüşme yapılan ve İstanbul da bulunan 24 adet şehir otelinin resepsiyon yetkilileri engelli turistlerin çok nadir şekilde yılda 1 ya da 2 kere otele giriş yaptığından ve geceleme sayılarının genellikle tek gece ile sınırlı kaldığından söz etmektedirler. Bu durumda şehir otelleri için bir engelli pazarından bahsetmek mümkün görülmeyebilir.

Ancak işletmeler talep olması durumunda tamamen engelliler için bir tesis inşa edilebileceğinden ve engellilerin bu tip yatırımlara ihtiyaç duyduklarından söz etmektedirler.

Turistler ise bu konuda ikiye ayrılmış durumdadır. 13 katılımcı, engelliler için ayrı bir tesis yapılmasının uygun olacağını çünkü eldeki fiziksel düzenlerin engellilere hitap etmekten çok uzak olduğunu aktarmışlardır. 7 katılımcı ise mimari ne kadar eksik olursa olsun engellilerin normal turistler ile birlikte tatil yapması gerektiğini tecrit edercesine bir tatil anlayışının doğru olmadığı görüşüne sahiptirler.

Bu hususta genel olarak bir tablo çizmek gerekirse engelliler, sadece engelliler için özel bir tesise karşı iken, işletmeler ve turistler, engellilere özel bir tesise ihtiyaç olduğunu belirtmektedirler. Ancak bu ifade engellileri ötekileştirmek amacıyla değil, daha çok engellilerin yararına ve engellilerin ihtiyacı olan bir şeymiş hissiyatı ile aktarılmaktadır. Bu iki görüşü karşı karşıya koyduğumuzda işletmelerin ve turistlerin engelli bireyleri anlamaktan uzak oldukları söylenebilir.

3.4.7. İşletmeler Açısından Engelli Pazarının Değerlendirilmesi

Literatüre bakıldığında engelli pazarı gelişen turizm endüstrisinin ihtiyaç duyacağı pazarlardan biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak engelli bireylerin bu endüstriye adapte olabilmeleri için sadece otellerin değil, toptancıların, aracılardan, transfer hizmeti sağlayan işletmelerin kısaca bütün endüstrinin engelli bireyler için erişilebilir olması gerekmektedir. İhtiyaç duyulan bütün faktörler sağlandıktan sonra engelli bireylerin seyahat etmesi beklenebilir.

Son 5-6 yıla kadar sokaklardaki kaldırımların dahi engelli bireylere uygun olmadığı Türkiye’de engelli bireyleri kendi günlük yaşamları içerisinde mutlu edemezken, başka bir şehre götürüp orda rahat etmelerini beklemek hayalci bir yaklaşım olarak kabul edilebilir. Ancak engellilerin bütün bir insan olduğu ve bu bağlamda seyahat etmek istedikleri bilinen bir gerçektir.

Engelli bireyler, seyahat etmelerinin önündeki en büyük sorun olarak ulaşım esnasındaki engelleri ve maddi olarak tatilleri finanse edebilmeleri noktasındaki zorlukları göstermişlerdir. Küreselleşen Dünyanın bir yansıması ve A.B gibi uluslararası kurumsal boyuttaki yaptırımların artması sayesinde ulaşım sorunu hızla, engelli bireylerin erişilebilirliğine olanak sunacak şekilde aşılmaya başlanmıştır. Ulaşım noktasında bireysel olarak işletmelerin, engellilerin ya da turistlerin yapabilecekleri kısıtlıdır. Bu tip köklü değişiklikler daha çok devletler tarafından uygulamaya koyulabilecek çapta yeniliklerdir.

Engelli bireylerin maddi güçlerinin tatilleri karşılayabilmesi açısından yetersiz kalması durumu maalesef ki sadece engelli bireylere özgür bir durum gibi görülmemektedir. Dünya nüfusunun büyük bir çoğunluğu ekonomik olarak tatile para ayıramamaktadır. Bu durum sadece engellilerin değil normal halkın da turizm faaliyetlerinden kopmasını

beraberinde getirmektedir. İşletmeler para kazanma amacı ile kurulmuş ticari organizasyonlardır. Bu sebeple işletmelerin ürettikleri turistik ürünleri herhangi bir ücret almadan ya da maliyeti oranında bir fiyatla satışa sunması beklenemez.

Devlet organizasyonu “sosyal devlet” olmanın bir sonucu olarak halkın her bir bireyine eşit davranmak durumundadır. Maddi veya manevi imkânsızlıkların bulunduğu durumlarda, yapıldığı takdirde halka fayda sağlayacak bir düzenleme var ise devlet bu mekanizmayı harekete geçirmek durumundadır. Sosyal Turizm prensibi de bu mekanizmanın eseri olarak kabul edilebilmektedir.

Sosyal sorumluluk projeleri oluşturmak amacıyla faaliyet gösteren kurum ve kuruluşlar esas amacı döviz girdisi ve istihdam yaratmak olan turizm endüstrisinde net şekillerde görülememektedir. Ancak bu tip organizasyonlar bağlı oldukları sivil toplum kuruluşları ile paralel işler yürüterek engelli bireylerin ya da maddi durumu müsait olmayan bireylerin tatil yapmalarına olanak sağlayacak gençlik kampları, gelişim kampları gibi fikirler ile sosyal turizm faaliyetine destek vermeye çalışmaktadırlar.

Araştırmaya katılan engelli bireyler bu tip yapılanmalardan haberdardır ancak, bu yapılanmalar büyük şehirlerle sınırlı kaldıkları için istenilen boyutta bir etkiye ve ulaşılabilirliğe sahip değildir. Bu bağlamda sivil toplum kuruluşları veya devlet destekli organizasyonların sosyal turizm faaliyeti için Türkiye’de yetersiz kaldığı söylenebilir.

Engelliler açısından durum bu şekilde özetlenebilirken, işletmeler açısından engelli turist pazarının algılanması bu sürece bağlı olarak farklılıklar göstermektedir. Araştırma kapsamında görüşülen 36 otelin, personeli ve yöneticileri engelli turistleri otellerinde ağırlamaktan mutluluk duyacaklarını dile getirmişlerdir. Literatüre bakıldığında bu bulgu aynı alanda yapılmış bir araştırmanın bulguları ile farklılık göstermektedir. Eryılmaz (2010) araştırmasında yöneticilerin engellileri otellerde görmek istemedikleri bulgusuna ulaşmıştır.

Yasal düzenlemeler ile işletmelere yüklenen 80 oda ve üstü işletmelerde %1 oranında engelli odası bulunması zorunluluğu bir işletme hariç hepsinde karşılanmaktadır. Bu her ne kadar engelliler için yetersiz bir rakammış gibi görünse de, engellilerin bu eldeki arz’ı bile dolduramadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticiler otellerinde, engelli

bireylerin yılda toplam 3 ya da 4 geceleme yaptığını, bunun haricinde odaların sürekli olarak sağlıklı misafirlere verilmek zorunda olduğundan bahsetmektedirler. Bu durumda para kazanma amaçlı kurulan işletmeler ekstra maliyetler ile kurulabilen “engelli odası” sayısını minimumda tutmak istemekte kendilerince haklı sebeplere sahiptirler.

Bu noktada engelli bireylerin turistik taleplerini arttırarak işletmeleri daha fazla engelli odası kurmaya zorlamaları gerekmektedir. Ancak bahsettiğimiz üzere engelli bireyler turist kitlesi olarak herhangi bir yaptırım uygulamaktan oldukça uzak bir durumdadır. Bu uzaklığın sebebi eğitim ve iş hayatında sosyal dışlanmaya, ötekileştirilmeye maruz bırakılan engellilerin ekonomik özgürlüklerini ellerine alamamaları olarak gösterilebilir.

Yeterli eğitimi alamayan engellilerin, zor şartlar altında bulabildikleri işlerinde de dışlanmaya maruz bırakılmaları bu kitlenin ekonomik özgürlüklerini ellerinden almak anlamına gelmektedir. Bu bağlamda zincirleme bir reaksiyon ile engelliler turizm endüstrisinden de uzaklaşmak zorunda bırakılmaktadırlar.

Bu durumda Türkiye’deki ve Dünya’daki engelli potansiyeli ne kadar kalabalık olursa olsun maddi imkânsızlıklardan dolayı bu potansiyel kitle dinamik bir kitleye dönüşmemektedir. Teoride bu grubun turizm endüstrisi ile kaynaşarak engellerinin bir nebze de olsa ortadan kaldırılması gerektiğinin altı çizilse de sistem içerisinde bu denli geri bırakılan bir kitlenin ekonomik bir güç gerektiren turizm faaliyetlerine istedikleri gibi katılabilmeleri söz konusu gibi görülememektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tarihsel süreçle birlikte Dünya sürekli olarak insanlar tarafından yeniden şekillendirilmektedir. Bu şekillendirmeye birlikte, yıllar önce olağan kabul edilen bazı noktalar artık garipsenmekte hatta reddedilmektedir. “Engelli birey” kavramı ve tanımı bu şekillendirmeyi bizzat yaşamış olgular arasında yer almaktadır.

Siyah ırka mensup insanların para ile alınıp satılan köleler olarak algılandığı bir dünyadan, yönetici, politikacı, doktor, mühendis, akademisyen olarak kabul ve takdir edildiği bir dünyaya uzanmak bu değişimin en büyük kanıtlarından biri olarak gösterilebilir.

Engelli bireyler ilk ve orta çağlarda içine şeytan girmiş kimse ya da cadı olarak tanımlanmaktaydı. Bu kimseler sosyal ve ekonomik olarak dışlanmakta, toplu yerleşim alanlarından kovulmakta ve halk tarafından öldürülmeye çalışılmaktaydı. 1960’ların Amerika’sı ve II. Dünya savaşı Almanya’sının, engellilerin dışlanmasını modern Dünyaya taşıdığı ve engelli bireylerin soylarını kurutabilmek amacıyla faaliyetler gerçekleştirecek kadar ileri gidebildiği görülmektedir. Engellilerin sokağa çıkmalarının yasaklandığı, üstlerinde deney yapıldığı ve sadece engelli oldukları için öldürüldükleri sadece 50 yıl öncesinin gerçekleri arasında yer almaktadır.

Ancak günümüzde bu tablo bu kadar karamsar görünmemektedir. Engelli bireylerin bütün bir birey olarak normal insanlar ile aynı seviyede kabul edilmesi ve aynı haklara sahip olması günümüz gerçekleri arasında yer almaktadır. Tabi ki bu süreç Türkiye gibi gelişmekte olan ülkelerde tamamen sonuçlanabilmiş değildir. Ancak tünelin sonundaki ışık rahatlıkla görülebilmektedir.

Eğitim ve iş hayatında engelli bireylerin geri pozisyonlarda bırakıldığı bir gerçektir. Ancak yasal yaptırımlar, sivil toplum kuruluşları ve engellilerin kendi çabalarıyla bu gerçek yavaş yavaş değişmekte ve istenilen ideal gerçekliğe dönüşmeye başlamaktadır.

Dezavantajlı bireylerin topluma rahatça karışabilmelerinin önündeki engelleri tespit etmek bu engellerin ortadan kaldırılabilmesi için atılması gereken ilk adımdır. Bu bağlamda bu araştırma turizm endüstrisinde dezavantajlı gruplardan biri olan engelli bireylerin, yerini ve karşılaştığı engelleri tespit etmek açısından önem arz etmektedir.

Yaşadığımız Dünya üzerinde 720 milyondan fazla engelli birey bulunmaktadır. Bu bireyler toplumun birçok basamağında karşımıza çıkmaktadır. Ancak, genele bakıldığında toplumun yaşamakta olduğu fiziksel çevre, engelli bireyler için uygunluk gösterme açısından yetersiz kalmaktadır. Fiziksel çevrenin yanı sıra sosyal çevrelerinde engelli bireylere uygunluk göstermediği durumlarsan söz etmek mümkündür. Turizm endüstrisi bu çevrelerden sadece biridir.

Sorulması gereken esas soru insanların engelli ya da engelsiz olsun herhangi bir çevreye adapte olabilmeleri için diğer insanlar tarafından ekstra bir çaba sarf edilmesi gerekli midir? Bahsi geçen çevre olmazsa olmaz mıdır? Bu çevreyi vazgeçilemez yapan nedir? Sosyolojik açıdan bu sorulara cevap bulunması gerekmektedir.

Şüphesiz ki turizm faaliyeti insanlar için vazgeçilemeyecek bir faaliyet değildir. Her ne kadar insanların tatil yapmaya ihtiyaçları olsa da turizmin ikame edilebilirliği inkâr edilemeyecek bir durumdur. Bu bağlamda ifade edilebilir ki insanların dolayısıyla engellilerin turizm endüstrisinden yararlanabilmeleri için yeni yatırımların yapılması hayati bir önem arz etmemektedir. Ancak bu çevreye dahil olmak isteyen bir birey için de aksi şekilde engel oluşturulmamalıdır.

Turistik ürünlerin engelsiz bireyler hedef kitle alınarak üretildiği bir gerçektir. Peki, turizm endüstrisi engelli bireylerin turizm'e dahil olmak istemelerine ne şekilde bir tepki vermektedir? Bu soru beraberinde "Turizm endüstrisi engelli bireyler için uygun mudur?" sorusunu getirmektedir. Bu soruya cevap verebilmek gerçekten oldukça güçtür. Kabul etmek gerekir ki turizm endüstrisinin uygunluğu, engelli bireyin engel seviyesine göre değişkenlik gösterebilmektedir. Bu bağlamda bazı engel türlerinin turizm faaliyetlerine katılmalarının imkânsızlığını ortaya koymamız gerekmektedir.

Ancak bu durum fiziksel ya da sosyal çevreden değil tamamen engellinin kendi yeterliliğinden kaynaklanmaktadır. Süreğen engellilerin bir kısmı ya da zihinsel engelliler turizm endüstrisi için uygunluk gösteremeyen engellilere örnek olarak gösterilebilir.

Bilindiği gibi yaşı ilerlemiş bireyler de engelli grubuna girebilmektedirler. Bu bireylerin turizm endüstrisine uyumluluk aşamasında fiziksel ya da zihinsel engelliler ile arasında iki ana noktada net farklılıklar görülebilmektedir. Yaşı ilerlemiş bireyler genellikle

gençlik zamanlarında düzenli bir işe sahip ve sosyal olarak kendini tamamlayabilmiş bireyler olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu bağlamda bu bireylerin emeklilikleri sırasında harcayabilecekleri bir maddi birikim söz konusudur. Ancak engelli bireylerin genellikle maddi sıkıntılar içerisinde bulunduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Ayrımın ikinci basamağı ise bu bireyler bir çok alanda engellilerden fiziksel olarak daha iyi durumdadır ve engellilerin ihtiyaç duydukları düzenlemelere ihtiyaç duymadan tatillerini devam ettirebilecek niteliklere sahiptirler. Resmin bütününe baktığımızda bazı engellilerin turizm endüstrisine uyum sağlamasının daha kolay, bazılarının ise hangi yatırımlar yapılırsa yapılsın turizm endüstrisi içine adapte edilemeyecek olduğu görülebilir.

Dünyanın küresel tek bir pazar haline gelmesiyle birlikte işletmelerin niş pazarlara odaklanma düzeyi bir artış göstermektedir. Turizm endüstrisinin odaklandığı pazarlar segmentasyona uğrayarak bir çok alt bölüme ayrılmaya başlamıştır. Literatürde engelli turizm'i de bu niş pazarlardan biri olarak kabul edilmektedir. Dünya üzerinde 720 milyondan fazla engelli turist potansiyelinin bulunması bu pazarın ne boyutta olduğunun bir göstergesi olarak sunulabilir. Yani, işletmeler açısından turistik faaliyetlere katılmak isteyen engellilere yönelik bir ürün üretme ya da eldeki ürünü engelliler için uygun hale getirme gerekliliği mevcuttur.

Ancak bu durum engelli turizminin bir alternatif turizm seçeneği olarak algılanmasını da beraberinde getirmektedir. Sağlık turizminin bir alt dalı olarak kabul edilen engelli turizmi olgusu, turizm endüstrisini engelli bireyler için kullanılabilir kılmaktan farklı bir durumdur. Engelli bireyleri grup halinde seyahat ettirip otellerde konaklatmayı ve bu şekilde engelli bireylerin turizm endüstrisi içinde yer almalarını sağlamak alternatif turizm seçeneklerinden biri olan engelli turizmi tanımına uygundur.

Ancak turistik ürünleri engelli bireylerin de kullanabileceği bir şekilde sunmak turizm endüstrisinin yüklenmiş olduğu sosyal sorumluluklardan biri olarak kabul edilmektedir. Bu bağlamda bir alternatif turizm çeşidi olan engelli turizmi ile turistik ürünleri engellilerinde kullanabileceği şekilde sunmak iki farklı durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Üretilen bütün turistik ürünler engelli bireylere uygun şekilde sunulursa alternatif turizm çatısı altında bulunan engelli turizmüne gerek kalmayacağı da bir gerçektir.

Bu bağlamda, engelli bireyler kendi özellikleri doğrultusunda ürünleri yönlendirebilen, ayrıştırılmış bir niş pazar olarak kabul edilmemelidir. Engelli bireyler normal turistik ürünlerden yararlanmak isteyen ancak engelleri yüzünden bir takım düzenlemelere ihtiyaç duyan bir grubu temsil etmektedir. Bu bireyler golf turizmi, avcılık, kuş gözlemciliği gibi özel bir ilgi güdüsüyle seyahat eden gruplardan ayrılmalıdır. Görüşmeler ışığında ortaya koyulmuştur ki engelli bireyler kendileri gibi engelli olan bireyler ile bir arada tatil yapmak istememekte, sağlıklı bireylerin arasında karışarak zaman geçirmek istemektedirler. Bu durum sadece engellilere özel turistik ürün algısını da bozmaktadır.

Engelliler konaklama işletmelerinden istediklerini kısmen alabildiklerini ifade etmektedirler. Ancak araştırma sırasında açıkça ortaya çıktığı üzere şehir otelleri ile kıyı otelleri arasında engelli bireylere uyumluluk noktasında ciddi bir ayırım görülmektedir.

Kıyı otellerinin faaliyet gösterdikleri binaların tamamen otel olarak inşa edildiği ancak şehir otellerinin genellikle sonradan otel olarak kullanılmaya başlanan binalardan yararlandıkları tespit edilmiştir. Bu durum kıyı otellerinde engelli bireylerin kullanımı için gerekli eklentilerin rahatlıkla yapılabildiğini ancak şehir otellerinin zaten yerleşik olan bir mimarinin içerisinde engelli bireylerin ihtiyaç duydukları düzenlemelerin yapılabilmesi için çok kısıtlı imkânların olduğu gerçeğini de beraberinde getirmektedir. Bulgular neticesinde rahatlıkla kıyı otellerinin şehir otellerine kıyasla engelli bireylere çok daha uygun olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırma kapsamında incelenen 36 tesisin yönetici ve personeli otellerinin engellilere uygun olduğunu belirtmektedir. Ancak bir çok noktada engelli bireylerin ihtiyaç duydukları düzenlemelerin tam anlamıyla sağlanamadığı gerçeği göze batmaktadır. Bu eksiklikleri üstüne ulaşım sorunları, rekreatif faaliyetlerin engellilere uyumsuz oluşu, müze ve ören yerlerinin ise engellilerin kullanımı için tamamen uygunsuz oluşu, engelli bireylerin turizm endüstrisinde bir dışlanmaya maruz kaldıkları hissiyatını da beraberinde getirmektedir.

Her ne kadar odak noktamız konaklama işletmeleri de olsa, turistik destinasyonların çekicilik unsurlarından biri olan müze ve ören yerlerinin kullanımı aşamasında da engelli bireylerin erişilebilirlik açısından sıkıntılar yaşadığı tespit edilmiştir. Tarihi mekanların orijinalliğinin bozulmaması amacıyla ulaşımı kolaylaştıracak herhangi bir

yol inşa edilemiyor olması, engelli bireylerin bu tip yerlerden faydalanmasını engelleyebilmektedir. Engelli bireyler tarafından benzer şikayetler müzeler içinde dile getirilmiştir.

Engelliler konusunda fiziksel yapılar sebebiyle ilk olumsuz durumu yansıtan turizm endüstrisi yapısı gereği insan emeği üzerine kurulu bir endüstridir. Bu sebeple işletmelerin fiziksel yüzlerinin önemli olduğu kadar, sosyolojik yüzlerinin de önemli olduğu ifade edilebilir.

Engelli bireylerin yaptıkları seyahatler boyunca otel personelinden herhangi bir negatif tavır görmediklerini belirtmiş olmaları sevindiricidir. Negatif tavrın aksine engelliler, otel personellerinin genellikle güler yüzlü ve yardımsever olmalarının kendileri için mutluluk verici olduğunu dile getirmişlerdir. Bu aşamada turizm endüstrisi fiziki eksikliklerinden doğan negatif algıyı bir nebze olsun yumuşatabilmekte ve sosyal ilişkiler açısından pozitif bir durum ortaya koymaktadır.

Turizm faaliyetlerindeki sosyal algının büyük bir kısmını turistler oluşturmakta ve bu bağlamda engeli bireylerin turist olarak algılanması açısından sağlıklı turistlerin fikirleri ve düşünceleri önem arz etmektedir. Görüşmeler neticesinde turistlerin engelli bireyleri de bütün insan olarak kabul ettikleri görülmektedir. Yine fiziksel çevrenin getirisi olan bir takım negatifliklere rastlansa da sağlıklı turistlerin engelli bireylere karşı herhangi bir olumsuz tutum içinde olmadıkları belirlenmiştir.

Sonuç olarak, sosyal bir katalizör işlevi gören turizm endüstrisinin engellilere bakış açısında herhangi bir olumsuz algı tespit edilememiştir. Ancak bu durum engelli bireylerin ihtiyaç duydukları düzenlemeleri tam anlamıyla kavrayamamış ve idareten önlemler almış olan konaklama işletmelerinin bu eksiklerini örtebilecek güçte bir olumluluk da değildir. Konaklama işletmeleri her ne kadar yasal yükümlülüklerini yerine getirmiş olsa da bu durum engelli bireylerin ihtiyaçlarını karşılayamamakta ve engelli bireylerin turistik faaliyetlere katılmasının önünde bir engel daha oluşturmaktadır.

Yasal düzenlemelerin ve devamında yasal yaptırımların ne kadar çözüm üretilebildiği tartışmaya açık bir konudur. Bu noktada yürürlükte olan yasal düzenlemelerin yetersiz

kaldığı ve geliştirilmeye açık olduğu bir gerçektir. Ancak bu iş sadece devletin yaptırımıyla çözülebilecek bir durum gibi görülememektedir.

Bulgular neticesinde ortaya çıkmıştır ki, engelli bireyler istek ya da imkan olarak, sürekli tatile çıkan, sürekli konaklama işletmelerinde geceleleyen bir kitleye sahip değillerdir. Bu sebeple talep düşüklüğüne dayalı olarak konaklama işletmeleri bu pazar için herhangi bir ekstra yapılanmaya gitmemektedir.

Ortaya koyulması gereken önemli bir nokta, engelli turistlerin işletmeye çekilebilmesinin önündeki en büyük engelin ne olduğudur. Bu engel, ulaşım sorunu, otellerin mimarisi gibi fiziksel sebeplerden mi ortaya çıkmaktadır, yoksa engelli bireylerin sosyo-ekonomik yetersizliği mi bu engelin oluşmasına neden olmaktadır? Bu soru başka bir araştırmanın konusu olarak gösterilebilir.

Aynı şekilde seyahat acentelerinde, ulaştırma işletmelerinde ve yiyecek içecek işletmelerinde bu algının değişkenlik gösterip göstermediği de çalışılması gereken diğer konular arasına gösterilebilir.

Üzerinde durulması gereken bir diğer konu ise doluluk oranlarının engelli bireylerin turist olarak algılanmasında etkili olup olmayacağıdır. Düşük doluluk oranına sahip otellerin engelli turistlere daha fazla sahip çıkmak isteyeceği düşünülebilir. Bu teoride bir diğer araştırmanın konusu olarak kabul edilebilir.

Araştırmanın bulguları neticesinde endüstri boyutunda birkaç çıkarım yapmak doğru olacaktır. Turizm endüstrisinin ana damarlarından biri şüphesiz ki ulaşım işletmeleridir ve engelliler konusunda en ciddi açık bu noktada ortaya çıkmaktadır. Ulaşım işletmelerinin engelli bireylerin ihtiyaçlarını detaylı şekilde tespit edip bir an önce bu açıkları kapatmaları gerekmektedir. Turistik işletmeleri besleyen bu ana arterdeki her türlü aksaklık ister istemez tüm endüstriye yayılabilmektedir.

Konaklama işletmelerinin de aynı şekilde sivil toplum kuruluşları ya da engelli dernekleri ile temasa geçerek engelli bireylerin ihtiyaç ve isteklerini tam anlamıyla eksiksiz şekilde öğrenmeleri gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde ortaya çıkan en büyük eksiklik engelli odası ismiyle anılan ancak sadece yürüme engellilerin kullanımına uygun olan odalardan kaynaklanmaktadır. Unutulmamalıdır ki yürüme engelliler, engelli dünyasının sadece bir ülkesini temsil etmektedirler. Görme engelliler,

işitme engelliler, konuşma engelliler gibi diğer engellilerin de ihtiyaçları doğrultusunda bu odaları tasarlamak gerekmektedir. Örneğin incelenen hiçbir engelli odasında acil durum butonuna rastlanmamıştır. Bu buton basıldığı takdirde, resepsiyondaki ekrana basılan odanın numarasını göstererek acil durum sinyali vermekte ve o oda kapısını otomatik olarak açmaktadır. Bu tip bir uygulama hayati önem taşımaktadır.

Bilindiği gibi, yıldız sistemine tabi olan otel işletmeler yıldız sayılarını arttırabilmek için belirli nitelikleri bünyesine eklemek zorundadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012 yılından itibaren erişilebilirlik ile ilgili yasal şartların üzerinde düzenleme yapan tüm tesislere, “Herkes İçin Erişilebilirlik Belgesi” vermeye başlamıştır. Bir otelin 5 veya 4 yıldızlı standartlarda kabul edilebilmesi için bu tip bir belgeye sahip olma zorunluluğu getirildiği takdirde, bu durum engelli bireylerin sorunsuz bir tatil yapacağı hissiyatına sahip olmalarına yardımcı olacaktır.

Engelli bireylerin sorunsuz olarak tatil yapabileceği en alt düzeyde belli şartlar hazırlandıktan sonra bu hazırlık sivil toplum kuruluşları, engelli dayanışma dernekleri gibi sosyal araçlar da kullanılarak engellilere bildirilmelidir. Unutulmamalıdır ki engelli bireyler eğitim, iş hayatı gibi bir çok alanda ikincil plana atıldıkları için hali hazırda dışlanmış ve ötekileştirilmiş bir toplumu temsil etmektedir. Turizm endüstrisinin her dinden, her ırktan ve her ekonomik seviyeden insana hizmet vermesinden dolayı ortaya çıkan sosyal katalizör etkisi, engelli bireylerin de rahatlıkla kabul göreceği bir ortamı beraberinde getirmektedir.

KAYNAKÇA

- AKIN, H. (2001), “Ortaçağ Avrupası’nda Cadılar ve Cadı Avı” Dost Kitabevi, Ankara.
- AKINCI, A., N. DARICA (2000), “Özürü Çocuğa Sahip Anne-Babaların Umutsuzluk Düzeylerinin İncelenmesi”, Çocuk Forumu Dergisi, Ankara, Cilt 3, Sayı 2:25-31.
- AKTAŞ, C. (2005), “Türkiye’nin Turizm Gelirini Etkileyen Değişkenler İçin En Uygun Regresyon Denklemine Belirlenmesi”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt 6, Sayı 2, s.163-174.
- ARICI, S. (2010), “Bedensel Engellilerin Turizm Sektöründen Beklentilerinin Tespitine Yönelik Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- ARIKAN, Ç. (2002), “Sosyal Model Çerçevesinde Engelliliğe Yaklaşım”. Ufkun Ötesi Bilim Dergisi, Cilt 2, Sayı:1:12-21.
- ARNHEIM, D. (1973). “Principles and Methods of Adapted Physical Education”, 2th ed. Saint Louis: C. V. Mosby Company, 1973: 250-267.
- ARTAR, Y., Ç. KARABACAKOĞLU, (2003), “Türkiye’de Engelliler Turizminin Geliştirilmesine yönelik Konaklama tesislerinde Altyapı İmkanlarının Araştırılması”, Düzenleme, Necdet Öztürk. Dünya Engelliler Vakfı, Engellilerin Toplumsal gelişimine Yönelik Proje Ankara.
- ASLAN, M. ve S. ŞEKER (2011), “Engellilere Yönelik Toplumsal Algı Ve Dışlanmışlık- Siirt Örneği” Siirt Üniversitesi, Sosyal Haklar Uluslar Arası Sempozyumu.
- AVCIKURT, C. (2009), “Turizm Sosyolojisi, Genel ve Yapısal Yaklaşım”, Detay Yayıncılık, Ankara.
- AVCIKURT, C., S. KARAMAN, ve A. KÖROĞLU (2007), “Turizmin Sosyo-Kültürel Etkileri” Uruk Yayınları, İstanbul.

- AYDENİZ, N., B. YÜKSEL (2007), “Hizmet İşletmelerinde Pazar Odaklı Değer Yaratma : Finansal Performansa Etki Boyutu” Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi www.e-sosder.com ISSN:1304-0278 Bahar-2007 Cilt 6, Sayı 20: 95-111.
- AYDIN, O. (2012), “Türkiye’de Alternatif Bir Turizm; Sağlık Turizmi” KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt 14, Sayı 23: 91-96, 2012.
- AYPEK, N., D. AYDIN,, C. AKTEPE, P. R.. ŞAHBAZ, ve S. ARSLAN (2011), “Türkiye’de Medikal Turizmin Geleceği”, Ankara.
- AYTAÇ , Ö (2006), “Tüketimcilik ve Metalaşma Kıskaçında Boş Zaman” Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 11, Sayı 1 : 27-53.
- BAHAR, Ozan ve K.BOZKURT, (2010), “Gelişmekte Olan Ülkelerde Turizm-Ekonomik Büyüme İlişkisi: Dinamik Panel Veri Analizi”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 21, Sayı 2, s.255-265.
- BAKAN, J. (2004), “Şirket: Kâr ve Güç Peşindeki Patolojik Kurum” (Çev: R. G. Ögdül), İstanbul, Ayrıntı Yayınları.
- Başbakanlık Özürhüner İdaresi (2007), “Özürhüner Komisyon Raporları Genel Kurul Görüşmeleri”, Ankara.
- Batı Akdeniz Kalkınma Ajansı (2011) “Sağlık Turizmi Sektör Raporu”, Şubat, Isparta.
- BAYBORA,D.(2006) “Çalışma Hayatında Özürhünerlere Karşı Ayrımcılık” Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı 51 ss: 230 -26.
- BAYKOÇ-Dönmez, N., AVCI N., ve, N. ASLAN (1998). “Engelli ve Engellsiz Çocuğa Sahip Anne Babaların Engellilere Ve Entegrasyona İlişkin Düşünceleri” Destek Dergisi, 1/1: 25- 33.
- BELGIN,E.(1992), “Ülkemizde İşitme Kayıplarının Nedenleri Özel Eğitim Yaklaşımları” A.Ü Özel Eğitim Dergisi. 1992 ½: 6-7.

- BERBER, Ş (2003) “Sosyal Değişme Katalizörü Olarak Turizm ve Etkileri”, SBED, Sayı 9, Konya, s.205-221.
- BROWN, T.J., R. KAPLAN, ve G. QUADERER (1999), “Beyond Accessibility Preference for Natural Areas”, Therapeutic Recreation Journal, 33/3: 209–221.
- BRUNT,P. Ve Courtney,P. (1999), “Host Perceptions Of Sociocultural Impacts”, Annals of Tourism research 26, 493-515.
- BÜLBÜL, M. Ş. (2010), “Doğuştan Görme Engellinin Türkiye'de Fizikçi Olabilme İhtimali”, Eleştirel Pedagoji Yıl:2 Sayı:7 Sayfa: 52-59.
- BURCU, E. (2006), “Özürlülük Kimliği Ve Etiketlemenin Kişisel Ve Sosyal Söylemleri” Hacettepe Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Dergisi, 23 (2), 61-83.
- BURNETT,J. ve H.B. BAKER, (2001), “Assesing The Travel Related Behaviours Of The Mobility Disabled Consumer” Journual Of Travel Reserach Cilt 40 s.4-11.
- ÇABAR, H. B. B (2012), “Beceri Kazandırma Ve Mesleki Rehabilitasyon Merkezleri” Özürlüler Yerel Hizmet Rehberi.
- ÇAKIR, Ö (2002), “Sosyal Dışlanma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi Cilt 3 Sayı:3 ss: 83-104.
- ÇAKMAK, N.M. (2008), “Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme”, Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi İnternet Baskısı ss:133-166.
- ÇALIŞKAN,U. ve Ö. TÜTÜNCÜ (2009), “Turizmin Yerel Halk Üzerindeki Etkileri Ve Kuşadası İlçesi Uygulaması” IV.Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi 23-27 Nisan, Belek, Antalya.
- CAVINATO, J.L ve M.L. CUCKOVICH, (1992), “Transportation And Tourism For The Disabled: An Accessment” Transportation Journal, Cilt 31, Sayı 3:46-53.

- COHEN, Eric (2006), “Medical tourism in Thailand”, Turk-Kazakh International Tourism Conference: New Perspectives And Values In World Tourism And Tourism Management In The Future, 20-26 Kasım 2006, Alanya, Türkiye, , 87-117.
- DÜNYA ENGELLİLER VAKFI (2010) “Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu” İstanbul.
- DALBAY, R. S. (2009), “Özürü Yakınlarının Özürülere Yönelik Sosyal Politikalara İlişkin Beklentileri ve Memnuniyet Dereceleri (Isparta Örneği)”, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sosyoloji Anabilim Dalı, Isparta, ss. 1-12.
- DARCY, S (1998), “Anxiety to Access: Tourism Patterns And Experiences Of Disabled New South Wales People With A Physical Disability Tourism Sydney”: New South Wales.
- DEMİR, M. ve Ş,Ş. DEMİR (2004), “Turistik Ürün Çeşitlendirilmesi Kapsamında Futbol Turizmi: Antalya Bölgesinde Bir Araştırma” Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt:6 Sayı:1.
- DIKYUVA, H., U. ZESHAN (2008), “Türk İşaret Dili, Birinci Seviye”. Ishara Press.
- DILER, N. (1998), “Kaynaştırma Kavramı, Kaynaştırma Uygulamaları Ve Etkili Kaynaştırma İçin Yapılması Gerekenler” 8. Ulusal Özel Eğitim Kongre Bildirgesi, Edirne.
- DEVLET PLANLAMA TEŞKİLATI (1982), “Sosyal Planlama Dairesi Başkanlığı” İsmail Bircan, Türkiye’de İnsan gücü ve İstihdam Raporu. Şubat, , Ankara.
- DRIEDGER, D. (1987), “Disabled People And International Air Travel” Journal of Leisureability, Cilt 14, Sayı 1:13-19.
- ERALP, Z. (1983), “Genel Turizm” A.Ü. S.B.F. ve Basın - Yayın Yüksek Okulu Basımevi, Ankara.

- ERGÜDEN,A.D. (2008), “Sosyal Dışlanma Açısından Bedensel Engelli Bireylerin Yaşantılarının İncelenmesi” Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Hizmet Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- ERSOY,E, (2008), “Tarihsel Kapitalizmden Güncel Kapitalizme Küreselleşme” İnönü Üniversitesi, Fen-Edebiyat Fakültesi, D.Anadolu Bölgesi Araştırmaları.
- ERYILMAZ,B. (2010) “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” Sakarya Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- ETYEMEZ, H. (2012),” İş Hayatında Dezavantajlı Gruplar” Kamuda Sosyal Politika Dergisi Yıl:6 / Sayı:20 / 2012-1 ISBN: 1306-8334 ss: 11-19.
- EVERT, A. W. (1999), “Outdoor Recreation and Natural Resource Management: An Uneasy Alliance”, Parks & Recreation, 34/7, 58-67.
- GLEESON, B.J. (1997), “Diability Studies: A Historical Materialist View” Disability and Society, 197-202.
- GORDON, T. (1996), E.A.T. Etkili Ana Baba Eğitimi. Çev: Aksay, E, Özkan, B. İstanbul. Sistem Yayıncılık.
- GOTTLIEB, J ve Y. LEYSER, (1996), “Attitudes Of Public School Parents Toward Mainstreaming: Changes Over A Decade” Journal of Insructional Psycholgy, 23/4: 12-28.
- GÜLER, E. (2005), “Tıbbi Ortamların ve İlişkilerin Engelli Kişilere Uygunluğunun Etik Yönden Değerlendirilmesi” Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.
- GÜRBÜZ, A. (2002), “Turizmin Sosyal Çevreye Etkisi Üzerine Bir Araştırma” Teknoloji dergisi Sayı 1-2, 49-59.

- HALLAHAN, D. P. ve J. M.KAUFFMAN (2006). “Exceptional Learners: Introduction to Special Education” Pearson Education, 9th Edition, USA.
- HAMMER M. ve C. JAMES (1993), “Değişim Mühendisliği: İş İdaresinde Devrim İçin Bir Manifesto”, Çev.: Gül Sinem, Sabah Yayınları, İstanbul.
- İNEMEDIP (2009), “Engelliler ve İstihdam, Engellilerin İstihdamının Arttırılması Projesi” Sakarya Üniversitesi Uzaktan Eğitim Ders Notları, Sakarya.
- KAHRAMAN. N. ve O. TÜRKAY (2006), “Turizm ve Çevre” Detay Yayıncılık Ankara.
- KARAL H. ve E. ÇİFTÇİ (2008), “İşitme Engelli Bireylerin Eğitim Sürecinde Bilgisayar Destekli Animasyonlardan Yararlanma” 8. Uluslararası Eğitim Teknolojileri Konferansı, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir, 6-9 Mayıs, 2008.
- KITCHIN, R (1998), “‘Out of Place’, Knowing One’s Place’: Space, Power and The Exclusion of Disabled People”. Disability & Society, Vol. 13, No. 3, 1998:343-356.
- KOCA, C (2010), “Engelsiz Şehir Planlaması Bilgilendirme Raporu”, Dünya Engelliler Vakfı, İstanbul.
- KORKMAZ, S (2011). “Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri” İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, www.iudergi.com.
- KORKMAZ,S (1996) “Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri”, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Cilt:46.
- KOTLER, P (2000), “Marketing Management” Prentice Hall, New Jersey.
- KÜÇÜKER, S. ve N. KANIK-RICHTER, (1994), “Normal Çocuğa Sahip Anne-Babaların Özürlü Çocuğa Yönelik Tutumları” Özel Eğitim Dergisi, 1/4: 20-28.

- MITCHELL, D. ve S. SNYDER (2003), “The Eugenics Atlantic: Race, Disability and The Making of an International Eugenic Science, 1800-1945”. *Disability & Society*, December, Vol. 18, No. 7:843-864.
- MULOIN, S (1992), “Wilderness Access For Person With Disability” *Ecotourism*, Canberra: Australian Bureau of Tourism Research.
- MURAT, S (2009), “Genel Olarak Özürlülere Yönelik Çalışmalar Ve İsmek Örneği” *İstanbul Üniversitesi Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 2009; 56:21-89.
- MURRAY, M., J. SPROATS, (1990), “The Disabled Traveller: Tourism And Diasability In Australia” *Journal of Vacation Marketing*, 6/2: 154-169.
- MÜSİAD (2011), “Türkiye de Engelli Gerçeği” *Cep Kitapları*, Müstakil Sanayici ve İşadamları Derneği, İstanbul.
- OKUR, N. ve F.E. ERDUGAN (2010), “Sosyal Haklar Ve Özürlüler: Özürlülük Modelleri Bağlamında Tarihsel Bir Değerlendirme” *Sosyal Haklar Ulusal Sempozyumu 4-5-6 Kasım*, Denizli.
- OLALI, H. ve T. ALP (1988), “Turizm Ekonomisi” *Ofis Ticaret Matbaacılık İzmir*.
- ÖZBABA, N. (2000), “Okul Öncesi Eğitimcilerin Ve Ailelerinin Özel Eğitime Muhtaç Çocuklar Ile Normal Çocukların Entegrasyonuna (kaynaştırılmasına) Karşı Tutumları” *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- ÖZGÖKÇELER,S. ve Y. ALPER (2010), “Özürlüler Kanunu'nun Sosyal Model Açısından Değerlendirilmesi” *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi Cilt 1 Sayı 1 2010 ss. 33-54 ISSN: 1309-2448*.
- ÖZKURT, H (2007) , “Sağlık Turizmi Tahvilleri” *Maliye Dergisi*, Sayı 152.

- ÖZSENOL, F., V. ISIKHAN , B.ÜNAY, H.AYDIN, R.AKIN ve E. GÖKÇAY (2003)
“Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Aile İşlevlerinin Değerlendirilmesi”, Gülhane
Tıp Dergisi. 45/2: 156 -164.
- ÖZTÜRK, Y. (2011) “Engelli Çocuğa Sahip Ailelerin Gereksinimlerinin Ve Aile
Yükünün Belirlenmesi”, Haliç Üniversitesi Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- ÖZYÜREK, M. (1989) “Görme Özürlüler”, Özel Eğitime Giriş (Edit. Yahya Özsoy,
Mehmet Özyürek, Süleyman Eripek), Karatepe Yayınları, 2. Baskı, Ankara.
- PANIZZON, D. ve A. BOULTON (2000), “Biodiversity in Australia: What, Where and
for How Long?”, Australian Science Teachers Journal, 46/4, 17-26.
- PORTER, M.E. (1980), “Competitive Strategy : Techniques for Analyzing Industries
and Competitors” The Free Pres, New York.
- REYNOLDS, G. ve M.J. ELSON (1996), “The Sustainable Use of Sensitive
Countryside Sites for Sport and Active Recreation”, Journal of Environmental
Planning & Management, 39/4: 563-576.
- ROUSSEAU ,J.J. (2011) “Politik Hakkın İlkeleri ya da Toplumsal Sözleşme” İdea
Yayınevi, İstanbul.
- ŞAHİN,H. ve S. ERKAL (2012), “Ortopedik Ve Görme Engelli Bireyler İçin
Konaklama Tesislerinde Yapılması Gereken Düzenlemeler” Hacettepe
Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E- Dergisi.
- ŞAHİN,T. (2009), “Sosyal Dışlanma Ve Yoksulluk İlişkisi” Başbakanlık Sosyal
Yardımlaşma Ve Dayanışma Genel Müdürlüğü, Sosyal Yardım Uzmanlık Tezi,
Ankara.
- SCHMIDT, U. (2004), “Die Politik der Bundesregierung für behinderte Menschen ist
eine Erfolgsstory” Press release of the Ministry for Health and Social Security,
15th of December 2004, Berlin.

- SHERRY, M. (2004), “Overlaps and Contradictions Between Queer Theory and Disability Studies”. *Disability & Society*, Vol. 19, No. 7, 769-785.
- ŞIŞKOLAR, Z. (2012), “Danışmanlık Ve Destek Hizmetleri” Psiko-Sosyal Servis, Özürlüler Yerel Hizmet Rehberi İstanbul – 2012.
- SMITH, R. (1987), “Leisure Of Disabled Tourists: Barriers To Participation” *Annals of Tourism Research* 14, 376–389.
- STAINBACK, S ve W. STAINBACK (1992), “Curriculum Considerations In Inclusive Classrooms: Facilitating Learning For All Students” Baltimore, MD, England: Paul H. Brookes Publishing.
- SUCUOĞLU, B. ve, O. ÖZOKCU (2005), “Kaynaştırma Öğrencilerinin Sosyal Becerilerinin Değerlendirilmesi” *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Özel Eğitim Dergisi* 2005, 6/1: 41-57.
- SÜRGEVİL, O. G. BUDAK (2008) “İşletmelerin Farklılıkların Yönetimi Anlayışına Yaklaşım Tarzlarının Saptanmasına Yönelik Bir Araştırma” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 10, Sayı:4*.
- SÜRMEŖ, Ş. (1988), “Tekerlekli Koltuktaki İnsanların Hayatından Tablolar Ve Bir Mimarlık Kılavuzu” İstanbul Teknik Üniversitesi Makine Fakültesi Ofset Atölyesi, 1988.
- T.C. Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı,(2001), “1. Özürlüler Şur’ası Raporları” Çağdaş Toplum Yaşam ve Özürlüler Ankara.
- TARLAN, D. Ö. TÖTÖNCÜ (2001), “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi Ve İşdoymu Analizi” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 3, Sayı:2, 2001*.
- TDK (2012) “Türkçe Sözlük”, Türk Dil Kurumu Yayınları, Ankara.

TOSKAY, T. (1978), “Turizm, Turizm Olayına Genel Yaklaşım”, İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi Yayını, Yayın No: 431, İstanbul.

Türkiye İstatistik Kurumu, (2013), Nüfus, Konut ve Demografi Verileri.

ÜNÜGÜR, M (2003), “Özürülerin Ergonomik Boyutları” Mimarist Dergisi 2003/2;99102.

ÜNÜVAR, Ş (2009), “Kişilerarası İletişimin Konaklama İşletmelerindeki Önemi Ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama” Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi - Selçuk Üniversitesi, 2009; 12/18:375-394.

USTA, Ö. (2001), “Genel Turizm” Anadolu Matbaacılık, İzmir.

UZKURT, C., Ö. TORLAK (2007), “İşletmelerin Müşteri Değeri Yaratma Çabaları Üzerinde Öğrenme Ve Pazar Odaklı Kültürün Etkileri” H.U. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 25, Sayı 1, 2007, s. 239-257.

VIGNUDA, J.L. (2001), “Promotion Of Barrier-Free Tourism For People With Disabilities In The Asian And Pacific Region” Seminar on Sustainable Development of Ecotourism in Pacific Island Countries, Suva, Fiji.

WORLD HEALTH ORGANISATION (1980),”International Classification Of Impairments, Disabilities And Handicaps” Geneva.

WORLD HEALTH ORGANISATION (2011) “World Report On Disability”, Malta.

WHYTE, S.R. ve B, INGSTAD (1995). “Disability And Culture: An Overview,”California: University of California Press.

WOLFE, K. (1996), “Ordinary People: Why The Disabled Aren't So Different - Includes Excerpts From The Writings of Helen Keller”. Humanist, Nov- Dec, Vol:56:6, 31-34.

WOOD, P. (1980). “International Classification of Impairments” Disabilities and Handicaps. Geneva: World Health Organization.

WORLD TOURISM ORGANISATION, (2012), “Tourism Highlights”, UNWTO, Puplications.

YAU, M.K., B, MCKERCHER. and T.L, PACKER. (2004). “Traveling with a Disability: More than an Access Issue” Annals of Tourism Research, 31/4: 946-960.

YAYLI,A., Y.ÖZTÜRK (2006) “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bedensel Engelliler Pazarına Bakış Açıları Üzerine Bir Araştırma” Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt 17, Sayı 1, Bahar: 87-97.

YENİŞEHİRLİOĞLU, E. O. TÜRKAY (2012) “Sakarya’da Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının Pazar Odaklılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” Sakarya Üniversitesi 11.Turizm Paneli Bildiri Kitapçığı: 51-68, Sakarya.

YÖNET, E. (2005), “Kurumsal Sosyal Sorumluluk Anlayışında Son Dönemeç: Stratejik Sorumluluk” Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi; 8: 239-264.

ZENGİN, B. (2009) “Seyahat İşletmeleri” içinde B. ZENGİN ve Ş. DEMİRKOL (Editor) “Turizm İşletmeleri” , Değişim Yayınları, İstanbul.

İNTERNET KAYNAKÇASI

<http://www.disabled-world.com/travel/#ixzz2HRqQ6D56>

Erişim tarihi: 10.01.2013

http://www.healism.com/medical_tourism/overview/what_is_medical_tourism?/

Erişim tarihi: 21.12.2012

http://www.ossate.org/doc_resources/OSSATE_Market&Stakeholder%20Analysis_Public_Version_Fina..pdf

Erişim tarihi: 03.11.2012

<http://www.ushmm.org/outreach/tr/article.php?ModuleId=10007684>

Erişim tarihi: 03.11.2012

<http://www.wholesomewords.org/missions/greatc.html#birdatrate>

Erişim tarihi: 11.12.2012

ÖZGEÇMİŞ

Emirhan YENİŞEHİRLİOĞLU İlkokul, Ortaokul ve Lise eğitimini farklı şehirlerde tamamlayarak 2005 yılında Uluslararası Kıbrıs Üniversitesinde Lisans eğitimine başlamıştır. 2007 yılında bölüm birinciliği ile Sakarya Üniversitesine yatay geçiş yapmış hemen ardından Erasmus Programı ile Belçika / Kortrijk Katholieke Hogeschool'da eğitimine devam etmiştir. 2010 yılında Üniversite eğitimini tamamlayarak Mersin Hilton'da sektörel deneyim imkânı bulmuş, 2011 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği A.B.D de yüksek lisans eğitimine başlamıştır.

Akademik Yayınlar

Uluslararası Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitabında Basılan Bildiriler

- ZENGİN, Burhanettin, **YENİŞEHİRLİOĞLU, Emirhan**, ERDOĞAN, Çağrı. “Otel İşletmelerinde Uygulanan Rekabet Stratejileri: Doğu Marmara Örneği” 10. Uluslararası Türk Dünyası Sosyal Bilimler Kongresi

Ulusal Bilimsel Toplantılarda Sunulan ve Bildiri Kitabında Basılan Bildiriler

- **YENİŞEHİRLİOĞLU, Emirhan**. TÜRKAY, Oğuz. “Sakarya’da Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının Pazar Odaklılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma” Sakarya Üniversitesi 11.Turizm Paneli, 15 Nisan 2012.
- **YENİŞEHİRLİOĞLU, Emirhan**. ERDOĞAN, Çağrı. POLAT, Serkan. SARIŞIK, Mehmet. “Politik Krizlerin Turizm Talebi Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma: Mısır Turizmi” Çağ Üniversitesi 1.Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, 20 Nisan 2012.