

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

**TURİZMDE ENGELLİ PAZARININ
DEĞERLENDİRİLMESİ VE BODRUM ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burak ERYILMAZ

Enstitü Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği

Enstitü Bilim Dalı : Turizm İşletmeciliği

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN

MAYIS-2010

T.C.
SAKARYA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

**TURİZMDE ENGELLİ PAZARININ
DEĞERLENDİRİLMESİ VE BODRUM ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Burak ERYILMAZ

Enstitü Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği

Enstitü Bilim Dalı : Turizm İşletmeciliği

Bu tez 04/05/2010 tarihinde aşağıdaki jüri tarafından oybirliği ile kabul edilmiştir

Prof.Dr. Muhsin HALİS

Yrd.Doç.Dr. Burhanettin ZENGİN

Yrd.Doç.Dr. Mustafa ÇALIŞIR

Jüri Başkanı

Kabul

Red

Düzeltme

Jüri Üyesi

Kabul

Red

Düzeltme

Jüri Üyesi

Kabul

Red

Düzeltme

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.

Burak ERYILMAZ

04/05/2010

ÖNSÖZ

Engelli turizm pazarı henüz çok yeni bir kavram olmakla birlikte dünyada seyahat eden engelli nüfusun her geçen gün arttığı göz önüne alınarak bu pazarın büyüklüğünün ve öneminin de arttığı söylenebilir. “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” başlıklı tez konusu; önemli turizm destinasyonlarından biri olan ülkemizin Bodrum yöresindeki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmüne ne derece hazır olduklarını tespit etmek, bu tesisleri yönetenlerin bu pazarın farkında olup olmadıklarını ortaya koymak bağlamında üzerinde durulmaya değer bulunmuştur.

Bu çalışmanın hazırlanmasında; yardım ve önerilerini esirgemeyen, uzun çalışma saatlerini sabırla bana ayıran danışman hocam Sayın Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN’e teşekkürlerimi sunmayı bir borç bilirim. Yüksek lisans öğrenimimin temellerini atan ve değerli görüşlerine her zaman başvurduğum bölüm hocalarımız Prof. Dr. Muhsin HALİS’e, Doç. Dr. Orhan BATMAN’a ve Yrd. Doç. Dr. Oğuz TÜRKAY’a şükranlarımı arz ederim.

Çalışmada istatistiksel verilerin analizinde hayatının önemli ve yoğun bir döneminde fedakarlık yaparak vakit ayıran ve emek harcayan değerli arkadaşım Okutman Ayfer SU BERGİL’e, her ihtiyaç duyduğumda yardımını esirgemeyen arkadaşım Dr. Engin Ufuk ERGÜL’e, anketlerin bizzat tesis yöneticileri tarafından doldurulmasını sağlayan Salmakis Resort & Spa Genel Müdürü Sayın Mehmet UÇAR’a, bu çalışmanın oluşmasına neden olan, görüşleriyle çalışmaya yön veren bütün engelli kardeşlerime ve tez çalışmam sırasında engelleri ortadan kaldıran herkese teşekkürlerimi sunarım.

Yoğun çalışma süreci sırasında en büyük fedakarlığı göstererek oyun zamanlarından mahrum bıraktığım küçük oğlum OĞUL’a, beni her konuda destekleyen ve yüreklendiren sevgili eşim Dr. Serpil ERYILMAZ’a, hayatımın her anında yanımda olan, desteklerini ve sevgilerini hep hissettiren anne ve babama sonsuz teşekkürler....

Burak ERYILMAZ

04/05/2010

İÇİNDEKİLER

| | |
|---|-----|
| KISALTMALAR | vi |
| TABLO LİSTESİ | vii |
| ÖZET | ix |
| SUMMARY | x |
| | |
| GİRİŞ | 1 |
| | |
| I. BÖLÜM: ENGELLİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ | 6 |
| | |
| 1.1. Engelli Kavramı ve Tanımı..... | 6 |
| 1.2. Engelli Özellikleri..... | 8 |
| 1.3. Engelli Türleri..... | 10 |
| 1.3.1. Ortopedik Engelli..... | 11 |
| 1.3.2. Görme Engelli..... | 11 |
| 1.3.3. İşitme Engelli..... | 12 |
| 1.3.4. Dil ve Konuşma Engelli..... | 12 |
| 1.3.5. Zihinsel Engelli..... | 13 |
| 1.3.6. Süreğen (Sürekli) Hastalık..... | 14 |
| 1.3.7. Diğer Engelliler..... | 15 |
| 1.4. Engelliliğin Ortaya Çıkış Sebepleri..... | 15 |
| 1.5. Engellilerin Toplum İçindeki Oranları..... | 16 |
| 1.5.1. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları..... | 16 |
| 1.5.2. Türkiye’deki Engelli Nüfusu ve Oranları..... | 20 |
| 1.6. Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 21 |
| 1.6.1. Dünya Genelindeki Yasal Düzenlemeler..... | 22 |
| 1.6.1.1. ABD’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 22 |
| 1.6.1.2. Avrupa Birliği’nde Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 23 |
| 1.6.1.2.1. İngiltere’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 25 |
| 1.6.1.2.2. Almanya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 25 |
| 1.6.1.2.3. Finlandiya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler.... | 26 |
| 1.6.1.2.4. İtalya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 27 |

| | |
|---|----|
| 1.6.1.2.5. İspanya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 27 |
| 1.6.1.2.6. Hollanda’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 28 |
| 1.6.1.2.7. İsveç’te Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 28 |
| 1.6.1.2.8. Diğer Avrupa Birliği Ülkelerinde Durum..... | 29 |
| 1.6.1.3. Çin’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 29 |
| 1.6.1.4. Kanada’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 30 |
| 1.6.1.5. Avustralya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 31 |
| 1.6.1.6. Arjantin’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler..... | 31 |
| 1.6.2. Türkiye’deki Yasal Düzenlemeler..... | 31 |
| 1.6.2.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme..... | 32 |
| 1.6.2.2. Özürlüler Kanunu..... | 33 |
| 1.6.2.3. Diğer Yasal Düzenlemeler..... | 34 |

II. BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE’DE ENGELLİ TURİZMİ VE TURİZM TESİSLERİNDE ENGELLİLER İÇİN YAPILAN DÜZENLEMELER..... 35

| | |
|--|----|
| 2.1. Engelli Turizmi Kavramı..... | 35 |
| 2.1.1. Dünyada Engelli Turizmi..... | 37 |
| 2.1.2. Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Uygulamalar..... | 39 |
| 2.1.3. Türkiye’de Engelli Turizmi..... | 40 |
| 2.1.3.1. Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Mevzuat..... | 42 |
| 2.1.3.1.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme..... | 42 |
| 2.1.3.1.2. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik..... | 43 |
| 2.1.3.1.3. Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi İle İlgili 2006/18 Sayılı Başbakanlık Genelgesi | 44 |
| 2.1.3.1.4. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri..... | 45 |
| 2.2. Engelli Bireyler İçin Turizm Olanakları Oluşturulması..... | 47 |
| 2.3. Dünyada Turizm Tesislerinde Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler..... | 49 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Türkiye’de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları..... | 50 |
| 2.4.1. Gönüllü Kuruluşlar Vasıtasıyla Katılım..... | 51 |
| 2.4.2. Devlet Kuruluşları Vasıtasıyla Katılım..... | 51 |
| 2.4.3. Bireysel Katılım..... | 52 |
| 2.5. Engelli Bireylerin Turizme Katılımı Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler..... | 52 |
| 2.5.1. Eğitim..... | 52 |
| 2.5.2. Ekonomik Nedenler..... | 53 |
| 2.5.3. Ulaşım..... | 54 |
| 2.5.4. Mimari Engeller..... | 56 |
| 2.6. Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Sorunlar..... | 57 |
| 2.7. Türkiye’de Engellilere Hizmet Veren Turizm İşletmeleri..... | 59 |
| 2.8. Türkiye’de Turizm Tesislerinde Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler | 61 |
| 2.8.1. Genel Tasarım Özellikleri..... | 62 |
| 2.8.2. Tesislerin Girişleri..... | 62 |
| 2.8.2.1. Otoparklar..... | 62 |
| 2.8.2.2. Girişler..... | 63 |
| 2.8.2.3. Kapılar..... | 63 |
| 2.8.3. Resepsiyon Alanları..... | 63 |
| 2.8.3.1. Resepsiyon..... | 64 |
| 2.8.3.2. Aydınlatma..... | 64 |
| 2.8.3.3. Bekleme Alanları..... | 64 |
| 2.8.3.4. Telefonlar..... | 64 |
| 2.8.4. Genel Alanlar..... | 64 |
| 2.8.4.1. Koridorlar..... | 65 |
| 2.8.4.2. Asansörler..... | 65 |
| 2.8.4.3. Merdivenler..... | 65 |
| 2.8.4.4. Genel Tuvaletler..... | 66 |
| 2.8.5. İşaretleme ve Bilgi Levhaları..... | 66 |
| 2.8.6. Konaklama Tesislerinde Engellilerin Kullanımına Uygun Odaların Düzenlenmesi..... | 67 |
| 2.8.6.1. Oda Sayısının ve Konumunun Belirlenmesi..... | 67 |
| 2.8.6.2. Engelli Odalarının Düzenlenmesi..... | 68 |

| | |
|--|----|
| 2.8.7. Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizmi İçin Önemi..... | 70 |
| 2.8.7.1. Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizmüne Hazırlanması... | 71 |
| 2.8.7.2. Tesis Yönetimlerinin Engelli Turizmi İçin Önemi..... | 72 |

III. BÖLÜM: TURİZMDE ENGELLİ PAZARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE BODRUM ÖRNEĞİ.....

| | |
|---|----|
| 3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi..... | 74 |
| 3.1.1. Araştırmanın Amacı..... | 74 |
| 3.1.2. Araştırmanın Önemi..... | 75 |
| 3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları..... | 75 |
| 3.3. Araştırmanın Yöntemi..... | 76 |
| 3.4. Araştırma Bulguları ve İrdelenmesi..... | 78 |
| 3.4.1. Engelliler İle Yapılan Mülakat Sonuçlarının Değerlendirilmesi..... | 79 |
| 3.4.2. Bodrum'daki Yerel Yönetici ve İlgililer İle Yapılan Mülakat Sonuçlarının Değerlendirilmesi..... | 81 |
| 3.4.3. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerine Ait Bulgular ve Yöneticilerin Sorulara Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımları..... | 82 |
| 3.4.3.1. Araştırma Kapsamındaki Personelin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular..... | 83 |
| 3.4.3.2. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerinin Özellikleri..... | 84 |
| 3.4.3.3. Çalışmaya Katılan Tesislerin Hizmet Sürelerine İlişkin Veriler..... | 86 |
| 3.4.3.4. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerinin Engelli Odalarının Özellikleri ve Tesislerde Konaklayan Engelli Sayıları..... | 86 |
| 3.4.3.5. Araştırma Kapsamındaki Tesis Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşleri İle İlgili Veriler..... | 88 |
| 3.4.3.6. Tesis Yöneticilerinin İşletme Türlerine Göre Verdikleri Cevaplara İlişkin Elde Edilen Bulgular..... | 91 |
| 3.4.3.7. Tesis Yöneticilerinin Engelli Turizmi ile İlgili Görüşlerine İlişkin Veriler..... | 94 |
| 3.4.3.8. Tesis Yöneticilerinin Eğitim Durumlarına Göre Verdikleri Cevaplara İlişkin Elde Edilen Bulgular..... | 97 |

| | |
|-------------------------------|------------|
| SONUÇ VE ÖNERİLER..... | 101 |
| KAYNAKLAR..... | 109 |
| EKLER..... | 116 |
| ÖZGEÇMİŞ..... | 119 |

KISALTMALAR LİSTESİ

| | |
|----------------|--|
| AB | : Avrupa Birliği |
| ABD | : Amerika Birleşik Devletleri |
| ADA | : Engelli Amerikalılar Yasası |
| AYDER | : Alternatif Yaşam Derneği |
| BM | : Birleşmiş Milletler |
| BMGK | : Birleşmiş Milletler Genel Kurulu |
| BÖİB | : Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı |
| DDA | : İngiltere Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası |
| DHMİ | : Devlet Hava Meydanları İşletmesi |
| INASFİD | : Uluslar arası Zihinsel Engelliler Spor Organizasyonu Federasyonu |
| SHGM | : Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü |
| TBMM | : Türkiye Büyük Millet Meclisi |
| THY | : Türk Hava Yolları |
| TUİK | : Türkiye İstatistik Kurumu |
| TÜRSAB | : Türkiye Seyahat Acentaları Birliği |
| TYD | : Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği |
| UNESCAP | : Birleşmiş Milletler Asya Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu |
| WHO | : Dünya Sağlık Örgütü |
| WTO | : Dünya Turizm Örgütü |

TABLO LİSTESİ

| | |
|---|----|
| Tablo 1: Asya Pasifik Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları..... | 18 |
| Tablo 2: Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları..... | 19 |
| Tablo 3: Genel Nüfus İçinde Engelli Nüfus Oranı 2002..... | 20 |
| Tablo 4: Engelli Nüfus Oranları 2002..... | 21 |
| Tablo 5: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu'nda Engelli Düzenlemeleri..... | 46 |
| Tablo 6: Konaklama Sektörü Personelleri İçin Önerilen Bir Eğitim Taslağı..... | 73 |
| Tablo 7: Bodrum'da Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Tesis Bilgileri..... | 76 |
| Tablo 8: Veri Toplama Aracının Güvenilirlik Katsayısı..... | 78 |
| Tablo 9: Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri..... | 83 |
| Tablo 10: Araştırma Kapsamındaki Tesisler ve Engelli Oda Sayıları..... | 85 |
| Tablo 11: Araştırma Kapsamındaki Tesislerin Hizmet Yılları..... | 86 |
| Tablo 12: Araştırma Kapsamındaki Tesislerin Engelli Oda Durumları ve Bir Yılda Ağırladıkları Engelli Turist Sayıları..... | 87 |
| Tablo 13: Önermeler Listesi..... | 88 |
| Tablo 14: Tesis Olanaklarına Yönelik Yönetici Görüşlerinin Ki-Kare Testi Sonuçlarının İstatistiksel Verileri..... | 89 |
| Tablo 15: Tesis Yöneticilerinin İşletme Türlerine Göre Önermelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 91 |
| Tablo 16: Tesis Türlerine Göre Tesis Olanakları İle İlgili Görüşlerin Farklılığının Araştırılması (ANOVA)..... | 93 |
| Tablo 17: Yöneticilerin Tesis Olanaklarına Yönelik Görüşlerinin Tesis Türlerine Göre ANOVA Sonuçları..... | 94 |
| Tablo 18: Tesis Yöneticilerinin Engelli Turizmi İle ilgili Görüşlerinin Ki-Kare Testi Sonuçlarının İstatistiksel Verileri..... | 95 |
| Tablo 19: Tesis Yöneticilerinin Eğitim Durumlarına Göre Önermelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları..... | 98 |

| | |
|---|-----|
| Tablo 20: Yöneticilerin Eğitim Durumlarına Göre Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerinin Farklılığının Araştırılması (ANOVA)..... | 99 |
| Tablo 21: Yöneticilerin Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları..... | 100 |

| | |
|--|---|
| Tezin Başlığı: Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği | |
| Tezin Yazarı: Burak ERYILMAZ | Danışman: Yrd. Doç. Dr. Burhanettin ZENGİN |
| Kabul Tarihi: 04.05.2010 | Sayfa Sayısı: XIV (Ön kısım), 113 (Tez), 4 (Ekler) |
| Anabilim dalı: Turizm İşletmeciliği | Bilim dalı: Turizm İşletmeciliği |
| <p>Engelli kişi; günlük aktivitelerini yerine getirmesine olumsuz etki eden uzun dönemli ve önemli fiziksel veya zihinsel sakatlığı olan kişidir. Dünyada toplam engelli sayısı 600 milyonun üzerindedir. Ülkemizde ise 8,5 milyondan fazla engelli bulunmaktadır. Dünyanın en büyük azınlığı olarak nitelenen engelliler, turizm endüstrisi için dünyanın en büyük özel pazarı anlamına gelmektedir. Çağdaş toplum olmanın gereği ve temel bir insan hakkı olarak toplumda yaşayan her bireyin bütün hizmetlere ve olanaklara eşit ulaşması sağlanmalıdır. Seyahat etmek, dinlenmek ve gezip görmek de bu haklardandır.</p> <p>Çalışmada engellilerin dünyada ve Türkiye’de; toplum içindeki oranları, engellilere yönelik yasal mevzuat ve engelli turizmi ile ilgili yasal mevzuat incelenerek karşılaştırmalar yapılmıştır. Buna ilaveten ülkemizde ve dünyada turizm tesislerinde engelliler için yapılması gereken düzenlemelerin standartları belirtilerek Bodrum destinasyonundaki 4 ve 5 yıldızlı tesisler incelenmiştir. Turizm işletme belgeli tesislerin sayıca çokluğu ve gerek yurt içi gerekse yurtdışı turizm pazarında cazip bir destinasyon olması sebebiyle araştırma kapsamına Bodrum alınmıştır.</p> <p>Bu alanda daha önce yapılan araştırmalar incelendiğinde ülkemizde engelli turizmi konusunda yapılan araştırmaların çok az sayıda ve bunların yetersiz olduğu tespit edilmiştir. Araştırma Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin engelli turizm pazarı açısından değerlendirilmesi ve bu tesislerin yöneticilerinin bu konudaki görüşlerini almak amacıyla yapılmıştır. Literatür taramasından sonra engelli bireylerle ve Bodrum’daki konuyla ilgili yetkililerle görüşmeler yapılmıştır. Son bölümde ise tesis yöneticilerine yönelik anket uygulaması yapılmıştır.</p> <p>Elde edilen veriler frekans dağılımı, yüzde dağılımı, ki kare testi, anova ile test edilmiştir. Bu analizler sonucunda otel yöneticilerinin bu pazarın öneminin farkında olmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca turistik işletmelerin engellilerle ilgili yasal mevzuata genelde uydukları ancak konu ile ilgili yasal mevzuatın gelişmiş ülkelere göre yetersiz olduğu ortaya çıkmıştır.</p> | |
| Anahtar Kelimeler: Engelli, Engellilik, , Engelli Turizm Pazarı, Otel ve Tatil Köyleri | |

| | |
|--|--|
| Title of the Thesis: The Evaluation of Tourism Market For Disabled People and the Case of Bodrum | |
| Author: Burak ERYILMAZ | Supervisor: Asst. Prof. Dr. Burhanettin ZENGİN |
| Date : 04.05.2010 | Nu.Of pages: XIV (pre tex),113 (main body),4 (appendices) |
| Department: Tourism Management | Subfield: Tourism Management |
| <p>A disabled person is the person who has long term and important mental or physical disability which affects him/her negatively to perform daily activities. The number of disabled people in the world is over 600 million. In Turkey there are also more than 8.5 million people who are disabled. The disabled people who are considered to be the biggest minority in the world mean that they are the biggest special market for tourism industry in the world. Each person has got the right to get services and facilities equally as a matter of basic human rights and being a contemporary society. To travel, to relax and to sightsee are some of these rights.</p> <p>In this study the ratio of disabled people in the society, legal system based upon the disabled and disabled tourism both in the world and in Turkey were compared. Besides this, the standards of legislation at hotels for the disabled people were underlined and so the 4 and 5 star hotels in Bodrum were evaluated. Bodrum has been selected because it has attracted a lot of tourists both from Turkey and the world. And also there are many hotels which have licence of authorization obtained from Ministry of Culture and Tourism.</p> <p>When the former studies were research, very few searches based on tourism market for the disabled were found in Turkey. And they were insufficient. The research was done in order to obtain the thoughts of the managers of these hotels and to evaluate the holiday villages and 4 and 5 star hotels in Bodrum regarding to the disabled tourism market. After reviewing the previous literature the disabled people and the authorized people were interviewed. And finally questionnaires were answered by the managers of 4 or 5 star hotels and holiday villages in Bodrum.</p> <p>The data then was tested with frequency percent, Chi-Square Test and Anova. After this analysis it has been found out that the managers of the hotels are not aware of the importance of this market. And also that they obey the regulations and formalities but all these regulations and formalities are unsatisfactory.</p> | |
| Keywords: Disabled Person, Disability, Tourism Market For Disabled People, Hotels and Holiday Villages | |

GİRİŞ

Engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri karşılamaktadır (Burnett ve Baker, 2001:5). İnsanlar doğuştan gelen bir bozukluk sebebiyle engelli olmasalar da her an doğal afetler, trafik ve iş kazaları, terör eylemleri gibi nedenler sonucunda engelli olabilirler.

Aslında bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi “engelli” dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyumayan insan “engelli insan”dır.

Engellilik hali, yaşamın bir parçası olmasına karşın, her zaman zayıflık ve zavallılık olarak değerlendirilmiştir. Özellikle de zihinsel engelliler, toplumdaki diğer insanlar tarafından sadece dışlanmakla kalmamış, insanlık tarihinin bir döneminde soylarının devamı önlenmeye çalışılmış ve yok edilme girişimleri ile karşılaşmışlardır. Zihinsel engellilerin sorumluluklarını kendiliklerinden anlamaktan aciz oldukları düşünüldüğünden zorla kısırlaştırılmaları sağlanmaya çalışılmış, bu amaçla Amerika’da 1900’lerde sterilizasyon yasaları çıkmıştır.

Ayrıca zihinsel engelliler, zeka ve zihin gerilikleri nedeniyle daha zor koşullara, daha ağır bir yaşama mahkum olduklarından, bunları acısız bir şekilde ortadan kaldırmak, bir “merhameten katli” olarak değerlendirilmiş, ötanazi “euthanasia” kavramı da böylece gündeme gelmiştir. Zihinsel engelliliği ortadan kaldırmaya yönelik hareketle başlayan tüm bu akımlar, bilindiği gibi İkinci Dünya Savaşı’nda hedef kitlenin genişlemesiyle soykırıma dönüşmüştür. Oysa soyları böyle bir kısırlaştırma ve imha programına tabi tutulmuş olsaydı, Leo Tolstoy, Johann Sebastian Bach, Ludwig Van Beethoven ve Fyodor Mikhailoviç Dostoyevski dünyaya gelmemiş olacaktı. Wolfgang Amadeus Mozart ve Johann Wolfgang Goethe’nin ise soyları bile olmayacaktı (Güler, 2005:4).

Günümüzde dünyada toplam engelli sayısı 600 milyonun üzerindedir. Ülkemizde ise 2002 yılında yapılan ve genel sonuçları 2003 yılında açıklanan Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı ve Devlet İstatistik Enstitüsü şu anki ismiyle Türkiye İstatistik Kurumu işbirliği ile yapılan “Türkiye Özürlüler Araştırması” na göre Türkiye nüfusunun % 12,29’unu engelli bireyler oluşturmaktadır (BÖİB-TÜİK, 2004).

Çağdaş toplum ve sosyal devlet olmanın en önemli gereklerinden birisi bireyler arasında hiçbir ayırım gözetmeksizin herkesin sunulan hizmetlerden eşit olarak yararlanmasının ve aynı haklara sahip olmalarının sağlanmasıdır. Seyahat etme hakkı da bunlardan biridir. Dünya Turizm Örgütü tarafından dinlenme hakkı insan mutluluğu için gerekli temel bir insan hakkı olarak görülmekte ve turizmin insan sağlığına hizmet eden bir gereksinim olduğu öngörülmektedir.

Bütün insanların olduğu gibi engelli insanların da gezmeye, tatil yapmaya, dinlenmeye, farklı yerler görmeye ve farklı kültürleri tanımaya ihtiyaçları vardır. Engelli bireyler diğer bireylerden farklı olarak seyahatleri sırasında karşılaştıkları çevresel, ekonomik, sosyal ve davranışsal engellerin de ortadan kaldırılmasına ihtiyaç duymaktadır.

Avrupa Birliği İstatistik Kurumu EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre, Avrupa’da toplam 50 milyon engelli bulunmaktadır. Avrupa’da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmakta, 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahat etmekte, 22 milyon engelli günübirlik turizm faaliyeti gerçekleştirebilmektedir. Bu turizm aktivitesinin engellinin yanında en az bir refakatçi ile gerçekleştirildiği göz önüne alındığında, engellilerin 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği ortaya çıkmaktadır (www.tursab.org.tr).

Ülkemizde “engelli turizmi” henüz çok yeni ve az bilinen bir kavramdır. Özellikle son yıllarda engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak ve çağdaş toplumları yakalayabilmek için çeşitli yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerden en önemlileri şüphesiz Birleşmiş Milletler (BM) Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin imzalanıp onaylanması ve Türkiye’de ilk defa 2005 yılında “Özürlüler Kanunu”nun Türkiye Büyük Millet Meclisi (TBMM) tarafından çıkartılmasıdır.

Bu düzenlemelerle birlikte seyahat eden engellilerin konakladıkları tesislerde rahat bir tatil geçirebilmeleri için de bir yasal düzenleme yapılmıştır. Turizm Tesislerinin Belgeleştirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik ile konaklama işletmelerinin engellilere yönelik fiziksel düzenleme yapmaları zorunlu hale getirilmiştir.

Seyahat eden özel ihtiyaç ve beklentileri olan engelli bireylere yönelik tesislerdeki temel düzenleme ve uygulamaların gerçekleşmesi hem turizm faaliyetlerine katılan

engelli birey sayısının artmasına hem de hizmet alan engellilerin tesislerden memnuniyetlerinin artmasına sebep olacaktır.

Dünyada ve Türkiye’de engellilere yönelik yaklaşımlar sürekli değişim ve gelişim içerisinde. Sosyal yaşamdaki bu değişimlerle birlikte, engellilik durumuyla ilgili engelli, sakat, özürlü kavramları gibi yeni tanımlamalara ihtiyaç duyulmuştur. Literatür ve yasalar incelendiğinde bu kavramların kimi zaman birbiri yerine kullanıldığı görülmektedir.

“Engelli” kelimesi “sakat, özürlü” kelimelerinden farklı olarak fiziksel ya da işlevsel bir durumun yanı sıra, belki de ondan daha çok toplumsal bir durumu işaret ettiğinden bu çalışma genelinde “engelli” ifadesi kullanılmaktadır. Literatür ve yasalar incelenirken kullanılan farklı terimlerin yerine “engelli” ifadesi kullanılacaktır.

Araştırma anket uygulaması şeklinde olmuştur. Araştırma kapsamına Bodrum’da bulunan turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köyleri alınmıştır. Bu tesislerin yöneticilerine anket uygulaması gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın birinci ve ikinci bölümünü teorik, üçüncü bölümünü ise uygulama kısmı oluşturmaktadır. Araştırmanın birinci bölümünde engelli kavramı, tanımı ve özellikleri ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde uygulama kısmına rehberlik edecek dünyada ve Türkiye’de engelli turizmi kavramı ve turizm tesislerinde engelliler için yapılan düzenlemeler ele alınmıştır. Türkiye’de engellilerin turizme katılma olanakları, engellilerin turizme katılmalarını olumsuz olarak etkileyen faktörler, Türkiye’de engelli turizmi ile ilgili sorunlar, engellilere hizmet veren turizm işletmeleri ve ülkemizde turizm tesislerinde engelliler için yapılan düzenlemeler ile ilgili bilgiler verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü ve son bölümünde uygulamanın uygulanış süreci içerisinde araştırmanın amacı, önemi, kapsamı, kısıtları ve yöntemi ortaya konulmuştur. Daha sonra anketlerden elde edilen verilerin ve sonuçların analiz edilmesi ile belirtilen alt problemlerin cevapları bulunmaya çalışılmıştır. Sonuç bölümünde ise elde edilen bilgiler ışığında sonuçlar değerlendirilmiş ve çeşitli öneriler sunulmuş ve araştırma tamamlanmıştır.

Araştırmanın Amacı

Dünya genelinde seyahat eden engelli birey sayısı fazla olmasına rağmen ülkemizde engelli turizmi kavramı henüz yerleşmediğinden bu sayı oldukça kısıtlıdır. Engelli bireyler kimi zaman gönüllü kuruluşlar, kimi zaman devlet kuruluşları, kimi zaman da bireysel olarak turizm faaliyetlerine katılmaya çalışmaktadırlar. Akdeniz havzasında bulunan ve önemli bir turizm destinasyonu olan ülkemizde gerek iç turizm talebi gerekse dış turizm talebi her geçen yıl artmaktadır. Artan turistik taleple birlikte engellilerin de turizm hareketlerine katılma oranları artmaktadır.

Bu araştırmanın amacı Türkiye’de engelli turizminin geliştirilmesine bağlı olarak ülkemizdeki önemli turizm destinasyonlarından birisi olan Bodrum’daki turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı konaklama tesisleri ile tatil köylerinin engelli turizmine ne derece hazır olduklarının belirlenmesi ve aksaklıklar var ise bunlara uygun çözüm önerileri getirmektir.

Araştırmanın Önemi

Seyahat eden bireyler tatillerini geçirecekleri ülke, tatil yeri ve tesis seçiminde kendilerine sunulan hizmetlere öncelikle dikkat etmektedirler. Bu anlamda farklılık yaratan, farklı hizmet ve olanakları bünyesinde barındıran tesisler kendilerine önemli avantajlar sağlayacaktır.

Çalışmamız konaklama sektöründe engelli bireylere yönelik yaklaşımlar hakkında bilgi vermesi ve ülkemizin önemli turizm destinasyonlarından birisi olan Bodrum’daki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmüne ne kadar hazır olduklarını ortaya koyan, bu konudaki yasal mevzuata uyup uymadıklarını belirlemeye çalışan, tesis yöneticilerinin engelli turizmi ile ilgili düşüncelerinin alındığı bir çalışma olması açısından önemlidir.

Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada öncelikle engellik kavramı ve engelli turizmi hakkında bilgi edinebilmek için literatür taraması yapılmış ve bu konudaki verilere ulaşılmaya çalışılmıştır.

Öncelikle engelli bireylerin bu konudaki görüşlerini ortaya koymak için yirmi engelli bireyle biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır. Daha sonra Bodrum’daki

yerel yöneticilerin konuyla ilgili görüşlerini almak amacıyla yine biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır.

Bu görüşmelerden elde edilen bilgiler ışığında tesis yöneticilerine uygulanmak üzere anket hazırlanmıştır. Bu anket uygulamasında ortaya çıkan verilerin analizi Windows için SPSS 15.00 (Statistical Package for the Social Sciences Software) sürümü kullanılarak değerlendirilmiş ve elde edilen veriler tablolar yardımıyla yorumlanmaya çalışılmıştır.

I. BÖLÜM: ENGELLİ KAVRAMI, TANIMI VE ÖZELLİKLERİ

1.1. Engelli Kavramı ve Tanımı

Engelli kavramı çok tanıdık bir kelime gibi görünse de aslında içerik olarak tam bilinmemektedir. Bu kavram beraberinde sakat, özürlü gibi kavramları da çağrıştırmaktadır. Genel düzeyde engelli, özürlü, sakat sözcüklerinin aslında aralarında anlam farkları olduğu halde aynı anlama gelmek üzere kullanıldığı görülmektedir.

Engellilere ilişkin sorumluluk üstlenen kurum, kuruluş, sivil toplum örgütü ve bu birimlerle ilgili kanun, yönetmelik ve düzenlemelerde engelliler kimi zaman farklı ifade edilmektedir. Bu farklılığın temel nedeni konunun kapsamının oldukça geniş olmasıdır. Engelliliğin her zaman geçerli ölçülerle tanımını yapmanın güçlüğüden olsa gerek literatürde çok değişik tanımları vardır. Yapılan bu farklı tanımlardan bazılarını şöyle sıralayabiliriz:

Dünya Sağlık Örgütü'nün (WHO) tıbbi açıdan yapmış olduğu engelli tanımı şu şekildedir: "Sağlık yalnız hastalık ve engelliliğin olmaması değil, aynı zamanda bedensel, ruhsal ve toplumsal yönden tam bir sağlıklı olma durumudur. Engellilik ise bedensel, zihinsel ve ruhsal özelliklerinden belirli bir oranda, sürekli olarak fonksiyon ve görüntü kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu kişinin normal yaşam gereklerine uyamama durumudur. Bu kişiye de engelli denilmektedir" (www.who.int).

Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda (BMGK) 13 Aralık 2006 tarihinde kabul edilen "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme" nin 1. maddesine göre engelli kavramı; diğer bireylerle eşit koşullar altında topluma tam ve etkin bir şekilde katılımlarının önünde engel teşkil eden uzun süreli fiziksel, zihinsel, düşünsel ya da algısal bozukluğu bulunan kişileri içermektedir.

İngiltere Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasasına (DDA) göre engelli kişi; günlük aktivitelerini yerine getirmesine olumsuz etki eden uzun dönemli ve önemli fiziksel veya zihinsel sakatlığı olan kişidir (<http://www.opsi.gov.uk>).

Engelli Amerikalılar Yasası (ADA) engelli tanımına farklı bir bakış açısı getirmiştir. Engelli Amerikalılar Yasası'na göre engellilik kavramı; bireyin bir veya daha fazla ana yaşamsal aktivitesini büyük ölçüde sınırlayan fiziksel veya zihinsel bozukluğu, bu tarz

bir bozukluğun kaydını veya bu tarz bir bozukluğu olduğu kabul edilenleri karşılamak-
tadır (Burnett ve Baker, 2001:5).

Türkiye’de “engelli” kavramı 2828 sayılı Sosyal Hizmetler ve Çocuk Esirgeme Kuru-
mu Kanununun 3. Maddesinin “c” fıkrasında tanımlanmıştır. Bu maddeye göre engelli;
“doğuştan veya sonradan herhangi bir hastalık veya kaza sonucu bedensel, zihinsel,
ruhsal, duygusal ve sosyal yeteneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle nor-
mal yaşamın gereklerine uymama durumunda olup; korunma, bakım, rehabilitasyon,
danışmanlık ve destek hizmetlerine ihtiyacı olan kişi” olarak tanımlanmıştır
(www.shcek.gov.tr).

Uluslararası Sakatlar Yılı olan 1981’de, ülkemizde Çalışma ve Sosyal Güvenlik Ba-
kanlığı çatısı altında, engellilere yönelik bir birim olarak ilk kez kurulan “Sakatları
Koruma Milli Koordinasyon Kurulu” nun engellilerle ve engellilikle ilgili tanımı şu
şekildedir: “Bedensel, zihinsel, duygusal ve sosyal özelliklerinden belirli bir oranda
fonksiyon kaybına neden olan organ yokluğu veya bozukluğu sonucu, normal yaşamın
gereğine uyamayacak düzeyde özürlenmiş kişiye engelli, özürlenme durumuna da en-
gellilik denir” (Güler, 2005: 11).

Ülkemizde şu an yürürlükte olan 5378 sayılı Özürlüler Kanuna göre engelli; “doğuştan
veya sonradan herhangi bir nedenle bedensel, zihinsel, ruhsal, duygusal ve sosyal ye-
teneklerini çeşitli derecelerde kaybetmesi nedeniyle toplumsal yaşama uyum sağlama
ve günlük gereksinimlerini karşılamada güçlükleri olan ve korunma, bakım, rehabili-
tasyon, danışmanlık, destek hizmetleri ve yapılarda, açık alanlarda özel fiziki düzen-
lemelere ihtiyaç duyan kişiye” denir (www.tbmm.gov.tr).

657 Sayılı Devlet Memurları Kanunu’nda çalışma gücü esas alınarak yapılan
engelli tanımı şöyledir: “Sürekli olarak çalışma gücünden en az % 40 oranında
yoksun olanlar ve sakatlığın görevini yapmasına engel olmadığı, resmi sağlık
kurulu raporuyla belirlenenler engelli sayılmaktadır.”

Yapılan bu tanımlardan anlaşılacağı gibi, engellilik doğuştan veya sonradan ortaya
çıkan bir rahatsızlık, bir kaza ile bireyin kendi kendisine yapması gereken bedensel
veya zihinsel faaliyetleri yerine getirmedeki yetersizlik veya kısıtlılığı ifade etmekte-

dir. Bunların sonucunda da yürüme, görme, işitme, konuşma gibi faaliyetlerde çekilen zorlukların meydana gelmesidir.

1.2. Engelli Özellikleri

Bir insan bir veya daha fazla ana hayat aktivitesini “büyük oranda” kısıtlayan zihinsel veya fiziksel bozukluğa sahip ise engelli olarak kabul edilir. Bu aktiviteler aşağıdakileri içerir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- Kendine bakabilme
- Yürüme
- İşitme
- Görme
- Nefes alma
- Okuma
- Çalışma
- Konuşma
- Kaldırma
- Öğrenme
- Düşünme
- Konsantre olma
- Diğer insanlarla etkileşim

Örneğin, yürüme kabiliyetinizi “büyük oranda” sınırlayan bir yaralanmanız varsa engelli olarak kabul edilirsiniz. Eğer disleksi (okuma ve sözcükleri anlama yetersizliği) sonucu okuma kabiliyetiniz büyük oranda sınırlanıyorsa da engelli olarak kabul edilirsiniz (<http://www.dental.ufl.edu>).

Engelli kavramına WHO ve BM farklı bakış açılarından yaklaşmaktadır. Engellilik konularına ilişkin terimlerin standart hale getirilmesi ve verilerin karşılaştırılabilmesi için WHO hastalık sonuçlarına dayanan ve sağlık yönüne ağırlık veren bir tanımlama ve sınıflandırma yapmış, engelliliği üç ayrı kategoride aşağıdaki gibi tanımlamıştır (www.who.int):

- Bozukluk (Impairment) : Sağlık bakımından psikolojik, fizyolojik ve anatomik yapı veya fonksiyonlardaki noksanlığı veya anormalliyi ifade eder. Örnek: Kör-lük, sağırılık, kısmi görüş kaybı, dilsizlik, konuşma kaybı, kol veya bacak felci, zeka geriliği.
- Özürlülük (Disability) : Bir aktiviteyi normal tarzda veya normal kabul edilen sınırlar içinde gerçekleştirmekteki kısıtlılık veya yetersizliktir. Yetersizlik so-nucu meydana gelen fonksiyon ya da hareket etme kısıtlılığıdır. Örnek: Görme, duyma ya da konuşmadaki güçlükler; kavrama, erişme, yıkanma, yemek yeme ve tuvalete gitme zorlukları.
- Engellilik (Handicap) : 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 sınırlandıran deza-vantajlı bir durumu ifade eder. Bu terim aynı zamanda engelli insanların içle-rinde buldukları durumu tanımlar. Engellilik, yetersiz ya da engelli kişileri toplum içinde dezavantajlı duruma sokan sosyal ve ekonomik bir etmendir. Ör-nek: Yatalaklık, eve bağımlı olmak, toplu taşımacılıktan yararlanamamak, sos-yal olarak izole edilmiş olmak.

Yukarıda saydıklarımız bireyin kendisindeki bir bozukluktan dolayı normal bir insan gibi faaliyette bulunmasının mümkün olmaması ya da engellenmesini ifade etmektedir. Bunun haricinde bir de bireyin yaşadığı toplumda diğer bireylerle aynı haklara sahip olmasını engelleyen kültürel, fiziksel, sosyal engeller vardır ki bu engelleri toplumsal engellilik şeklinde ifade edebiliriz. Bu durum engelli birey ile yaşadığı toplum arasın-daki ilişki sonucu kendisini göstermektedir. Bireyin kendisindeki bir bozukluktan do-layı sahip olduğu dezavantajın üzerine bir de yaşına, cinsiyetine, sosyal ve kültürel

faktörlere bağılı olarak toplumdaki rolünün kısıtlanması toplumsal engellilik olarak kendisini göstermektedir.

Engelli kavramı; sakat veya özürlü tanımlamalarında olduğu gibi, yalnızca bireyin içinde bulunduğu olumsuzluğu ve sahip olduğu dezavantajları karşılayan bir kavram değildir. Aynı zamanda engelli kavramı bireyin kendisinden kaynaklanmayan, o engeli oluşturan mimari yapılarla ve yapılacak düzenlemelerle aza indirgenmeliyken, aksine devamlı yerine yenilerini ekleyen mevcut sistemin durumunu da ifade etmektedir. Çünkü engelli olma durumu toplumsal bir olgudur ve ayrı ayrı bireylerin sorunu olarak düşünülmemelidir.

İnsanlar doğuştan gelen bir hastalık sonucu engelli olmasalar da her an doğal afetler, trafik kazaları, terör eylemleri, iş kazaları gibi risklerle karşı karşıyadır ve engelli olabilirler. Aslında bedensel veya ruhsal bütünlüğü, geçici veya daimi olarak, doğuştan veya yaşlılık nedeniyle azalmış olan kişi “engelli” dir, yaşadığı toplumun gerekleriyle uyumu engellenen insan “engelli insan”dır.

Fiziksel çevreyi kullanan sağlıklı bireylerin, geçici bazı gereksinimleri nedeniyle, o an için bazı kısıtlılıkları olduğu görülmektedir. Bu kişiler de bu kısıtlılıkları devam ettiği sürece “engelli” kapsamına girmektedirler. Hamile bir kadın, çocuk arabası süren veya küçük çocuklu bir anne, ağır paket, bavul vb bir eşya taşıyan insanlar da bu kapsamda değerlendirilebilir.

Kalıcı engel taşıyan bireylerin yanı sıra, her insan hayatının belli döneminde geçici engellilik durumu taşıyabileceği gibi, gün içinde yorgunluk, uykusuzluk ve dikkat eksikliği gibi bazı nedenlerle sağlıklı bir insan dahi engelli konumuna geçebilmektedir. Bu da engelliler için yapılacak bir takım düzenlemelerden sanılandan çok daha fazla kişinin yararlanacağını göstermektedir.

1.3. Engelli Türleri

Engelli grupları değişik şekillerde sınıflandırılabilir. Gelişmiş batılı toplumlarda çıkarılan yasarda da engelli sınıflandırmasına yer verilmiştir. Uluslararası literatürde farklı sınıflandırmalara rastlanmıştır. Geniş kapsamlı bir sınıflandırma şu şekilde yapılmıştır (www.disabled-world.com):

- Hareket ve Fiziksel Engelli
- Omurilik Engelli
- Kafa Yaralanmasına Bağlı Beyin Engelli
- Görme Engelli
- İşitme Engelli
- Zihinsel Engelli
- Psikolojik Engelli
- Görünmeyen Engellilik Durumu

2002 yılında yapılan Türkiye Özürlüler Araştırması'nda ise engelli bireyler 6 grupta ele alınmıştır. Bu gruplar ve tanımları aşağıda yer almaktadır (BÖİB ve TUİK, 2004) :

1.3.1. Ortopedik Engelli

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

Ortopedik engelli kişiler kendi içinde de “Yürüeyebilen engelliler” ve “Tekerlekli sandalyeye bağlı engelliler” şeklinde sınıflandırılmaktadır (Mutluer,1997). “Yürüeyebilen engelliler” grubunda yardıma ihtiyaç duymadan yürüeyebilenler, herhangi bir dayanak veya bastonla yürüeyebilenler ve koltuk değneğiyle yürüeyebilenler yer almaktadır.

“Tekerlekli sandalyeye bağlı engelliler” grubunda ise; tekerlekli sandalyeye bağımlı olan fakat ara sıra yürüeyebilenler, vücudun üst kısmını tümüyle kullanabilenler ve vücudunun hiçbir bölümünü kullanamayan engelliler bulunmaktadır (Artar ve Karabacakoğlu, 2003a:14).

1.3.2. Görme Engelli

Görme engelliler körler ve az görenler olarak sınıflandırılmaktadır. Görme engelli denilince kör ve az gören anlaşılır. Görme engellinin (kör ve az gören) yaygın kabul gö-

ren iki farklı tanımı vardır. Bunlardan biri yasal, diğeri eğitsel tanımdır. Yasal tanım tıp alanında çalışanlarca ve sosyal güvenlik kurumlarınca benimsenirken, eğitsel tanım görme engelliler için öğretim düzenlemelerinin planlanması sırasında kullanılır. Yasal tanım nesneldir, eğitsel tanım ise özneldir.

Yasal tanıma göre kör; tüm düzeltmelerle birlikte olağan görme gücünün 1/10'una yani 20/200'lük görme keskinliğine ya da daha azına sahip olan ya da görme alanı yirmi derecelik açıyı aşmayan kişilere denir.

Körlüğün ve az görmenin yasal tanımlarının kolay anlaşılabilir olmamasından dolayı eğitimciler, körlüğün ve az görmenin eğitsel tanımlarını tercih etmektedirler. Körlüğün eğitsel tanımı şöyledir: Görme keskinliği kaybında ağır derecede etkilenmiş olup, öğretimini dokunma-kabartma yazıyla (Braille'le) ve konuşan kitaplardan dinleyerek sürdürmeye gereksinimi olanlar görme engellilerdir. Az gören ise, büyüteçlerle normal puntolu ve büyük puntolu yazılı materyali okuyabilen görme engellilerdir (Özyürek, 2009:129).

1.3.3. İşitme Engelli

Tek veya iki kulağında tam veya kısmi işitme kaybı olan kişidir. İşitme engeli geniş kapsamlı bir terim olup, hafif dereceden çok ileri dereceye kadar herhangi bir derecedeki işitme özrünü göstermektedir. Kendi içinde "işitmeyen" ve "ağır işiten" olarak sınıflandırılmaktadır.

İşitmeyen bir birey, işitme kaybının, bir işitme cihazı ile ya da cihazsız, yalnız işitme yoluyla ana diline ilişkin bilgileri başarılı bir biçimde işlememesini önemli derecede engellediği bireydir.

Ağır işiten birey, genellikle bir işitme cihazının da yardımı ile işitme yoluyla dilsel bilgileri başarılı bir biçimde işlemleyebilmesine olanak verecek derecede işitme kalıntısı bulunan bireydir (www.aof.anadolu.edu.tr).

1.3.4. Dil ve Konuşma Engelli

Herhangi bir nedenle konuşamayan veya konuşmanın hızında, akıcılığında, ifadesinde bozukluk olan ve ses bozukluğu olan kişidir. İşittiği halde konuşamayanlar, gırtlığı

alınanlar, konuşmak için alet kullananlar, kekemeler, afazi, dil-dudak-damak-çene yapısında bozukluk olanlar bu gruba girer.

Konuşma; hoş olmayan bir sesle ve yaşına uygun olmayan veya anlaşılmayan bir şekilde yapılır, dolayısıyla normalden çok farklılık gösterir ve dikkati konuşana çeker ise genellikle engelli konuşma olarak kabul edilir. Bir başka deyişle konuşma esnasında dinleyenlerin çoğu, çoğu kez ne söylendiğine değil de nasıl söylendiğine dikkat ediyor, çoğu konuşmayı umduklarından farklı buluyor ve konuşan ne söyleyeceğini değil de nasıl söyleyeceğini düşünür veya o endişe içinde olur ise o konuşma, engelli bir konuşma sayılabilir (www.yalinrehabilitasyon.com).

1.3.5. Zihinsel Engelli

Zekâ; doğuştan var olan ve hayat boyunca deneyimlerle gelişen problem çözme gücüdür. Bu güçle insan kendisini ve çevresini anlar, olayları muhakeme eder, çıkardığı sonuçlarla uyumlu bir şekilde hayatını devam ettirir.

Zekâ geriliği olanlar (mental retardasyon), Down sendromu, fenilketonüri (zekâ geriliğine yol açmışsa) zihinsel engelli grubuna girer (www.sosyalhizmetuzmani.org).

Zihinsel engel bir hastalık değildir ve akıl hastalıklarıyla karıştırılmaması gerekir. Zihinsel engelli kişiler yavaş öğrenir ve öğrenme kapasiteleri sınırlıdır. Zihinsel engel ırk, eğitim, sosyal ve ekonomik koşullara bağlı olmadan her toplumda, her ailede olabilir.

Zihinsel engellilik; doğum öncesi, doğum sırası ve doğum sonrasında çeşitli nedenlere bağlı, genel zihinsel işlevlerde normallerden önemli derecede gerilik ve bunun yanı sıra uyumsuz davranışlarda da yetersizlik gösterme durumu olarak tanımlanmaktadır.

Uluslararası Zihinsel Engelliler Spor Organizasyonu Federasyonu'nun (INASFID) WHO ile birlikte koyduğu kriterlere göre, bir kişinin zihinsel engelli sayılabilmesi için:

- Zihinsel fonksiyonlarının işleyişinde önemli bir sınırlama olması (Amerika Zihinsel Engel Derneği, bunu 70 ya da daha altında bir IQ olarak tanımlamaktadır.);

- İki veya daha fazla uyum sağlama alanında (iletişim, kişisel bakım, ev yaşantısı, sosyal uyum, sağlık ve güvenlik, kendi kendini yönlendirme, fonksiyonel faaliyetler, boş zamanlar ve çalışma) yetersizlik olması;
- Bu engellerin 18 yaşından önce edinilmiş olması gerekmektedir.

WHO verilerine göre dünya nüfusunun % 3'ü zihinsel engellidir. Bu oran, yaklaşık 170 milyon kişi anlamına gelmektedir (www.tossfed.net).

1.3.6. Süreğen (sürekli) Hastalık

Kişinin çalışma kapasitesi ve fonksiyonlarının engellenmesine neden olan, sürekli bakım ve tedavi gerektiren hastalıklardır (Kan hastalıkları, solunum sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı hastalıkları, cilt ve deri hastalıkları, kanserler, endokrin ve metabolik hastalıklar, ruhsal davranış bozuklukları, sinir sistemi hastalıkları, HIV).

Bu engelli grubunda yer alan hastalıklar;

- Kas ve İskelet Özürleri: Bedensel kusurlar, kalça mafsali çıkıkları, bel kemiği arızaları, mafsal iltihapları, mafsal kireçlenmeleri, kas zayıflamaları
- Beyin ve Omurilik Özürleri: Çocuk felci, spastik özürler, travmalar, omurilik özürleri, hidrocefali, sinir sistemi hastalıkları, epilepsi.
- İç Organ Özürleri: Kalp damar hastalıkları, göğüs hastalıkları, verem, astım, karaciğer hastalıkları, sindirim sistemi hastalıkları, idrar yolları ve üreme organı rahatsızlıkları, endokrin ve metabolik hastalıklar v.b.
- Belirli Bir Maddeye Duyarlılık: Şeker hastalığı, koku, toz, çiçek vb. etkenlere karşı alerji (Bekiroğlu, 2002).
- Cilt ve deri hastalıkları
- Kanserler, kan hastalıkları, HIV
- Ruhsal davranış bozuklukları

şeklinde sıralanabilir. Bu hastalıklara sahip olan insanlar da engelli olarak tanımlanmaktadır.

1.3.7. Diğer Engelliler

Kalıcı rahatsızlıkları olan, sürekli bakım ve tedaviye ihtiyaç duyan kişiler ile yaşlılar, hamileler ve geçici engelliler bu grupta yer almaktadır. Toplumun küçük bir bölümünün engelli olduğunu kabul etmek yerine büyük bir bölümünün geçici engelli olduğunu kabullenmek daha doğru bir düşüncedir. Tam fiziksel yeteneğin geçici bir durum olduğu, buna karşılık bütün insanların şöyle ya da böyle yaşamlarının bir bölümünü sakatlıkla geçirdikleri bilinen bir gerçektir.

İnsanlar, yük taşıırken, aşırı yorgunken, hamilelikte ya da yaşlılıkta çevreye uyumda zaman zaman zorluklarla karşılaşır. Dolayısıyla dış mekân tasarımı insanın fiziksel gücünü bütünüyle kullanabildiği durumlar yerine yukarıda sayılan geçici ya da sürekli engellilik durumları da göz önüne alarak planlanmalıdır (YTÜ, 1992).

1.4. Engelliliğin Ortaya Çıkış Sebepleri

Engellilik durumu farklı nedenlerle ortaya çıkabilir. Bunlardan bazıları doğuştan veya sonradan meydana gelen sağlıkla ilgili bozukluklar olabileceği gibi insan yaşamında aniden ortaya çıkan olumsuzluklardan da kaynaklanabilir. Engelliliğin ortaya çıkış nedenleri aşağıdaki gibi sıralanabilir;

- Doğum Öncesi Nedenler: Doğum öncesi engellilik nedenleri arasında; beslenme bozukluğu, aşırı stres, yorgunluk, akıl ve kalp rahatsızlıkları gibi hastalıklar nedeniyle ortaya çıkan engellilikler sayılabilir (Özkeskin, 2000).
- Doğum Sırasındaki Nedenler: Doğum sırasında, geliş pozisyonu anomalileri, erken ya da geç doğum, çoğul gebelikler ve travma gibi oluşan olumsuzluklar nedeniyle ortaya çıkan engelliliklerdir (Karahan, 1998).
- Doğum Sonrası Nedenler: Diare, menenjit, kızamık, kızamıkçık, difteri, boğmaca, suçiçeği, ensefalit, çocuk felci, kızıl, sarılık, kalp rahatsızlıkları, dengesiz ve yetersiz beslenme, geçirilen ateşli hastalıklar, çocuğun sakinleşmesini sağlayacak uyuşturucu madde niteliğindeki ilaçların kullanımı, çocuğun kundaklanması, ayrıca bebeğin gürültülü ve sağlıksız şartlarda yetiştirilmesi gibi ilk bebeklik ve çocukluk yıllarında karşılaşılan sorunlar engelliliğe neden olmaktadır (Özkeskin, 2000).

- Diğer Nedenler: Ev kazaları, iş ve trafik kazaları, savaşlar, doğal afetler, yakın akraba evlilikleri, ana-çocuk sağlığı ve aile planlamasındaki aksaklıklar ile yaşlılık diğer engellilik nedenlerindedir (Karahana, 1998).

Özellikle az gelişmiş ülkelerde engellilik sebepleri gelişmiş ülkelerden farklılıklar gösterebilir. Bu ülkelerdeki engelli oranlarının yüksek olmasının nedenleri arasında; bebeklik ve çocukluk dönemlerinde yetersiz beslenme, enfeksiyon ve bunlara bağlı hastalıklar, temiz su bulunamaması, kazalar, silahlı çatışmalar ve terörizm gösterilebilir. Örneğin Afganistan'daki engellilerin % 17'si ülkede yaşanan çatışmalar sonucu bu duruma gelmiştir (www.unescap.org).

1.5. Engellilerin Toplum İçindeki Oranları

Engellilerin toplum içindeki oranlarının saptanması oldukça güçtür. Ancak yapılan araştırmalar bu oranın oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. WHO verilerine göre herhangi bir ülke nüfusunun yaklaşık % 10'unu engelliler oluşturmaktadır ve bu oran sürekli artmaktadır.

1.5.1. Dünyada Engelli Nüfusu ve Oranları

Dünyada toplam engelli sayısı 600 milyonun üzerindedir. Bu da dünya nüfusunun yaklaşık % 8'ini oluşturmaktadır. UNESCAP (Birleşmiş Milletler Asya Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu) 2000 yılı verilerine göre pazarın önemini gösterir şekilde bir ülkenin toplam nüfusunun yaklaşık % 5 ile % 20'si arasında engelliler oluşturmaktadır. İngiltere'de 10 milyon engelli vardır (toplam nüfusun % 20'si). Almanya'da nüfusun % 12'si, Avusturya'da ise % 18'i engellidir (Öztürk ve diğ., 2008:382).

Sadece ABD'de 50 milyon engelli yaşamaktadır ki bu sayı toplam nüfusun % 19,3'üne denk gelmektedir. Yaşam süresinin artmasının sonucu olarak kolay yayılan hastalıklarda azalma, tıp teknolojisinde gelişme beklenirken engelli kişi sayısının da artması beklenmektedir. Örneğin ABD'de 2030 yılında yaklaşık 100 milyon engellinin olması beklenmektedir. Aile ve arkadaşlarıyla birlikte seyahat eden bu kişiler, çok dikkat çekici ancak genellikle görmezlikten gelinen bir pazarı oluşturmaktadırlar (Yau ve diğ., 2004:946).

İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe- Avrupa’da Erişilebilir Turizm) adlı çalışma ise Avrupa’da 46 milyona yakın fiziksel ya da zihinsel sorunu bulunan engellinin yaşadığı sonucunu ortaya koymaktadır. Hareket zorluğu yaşayan hamile kadınlar ve 65 yaş üzeri nüfus göz önüne alındığında bu rakam 130 milyon kişiye ulaşmaktadır.

Dünyanın büyüyen ekonomisi Çin’de Çin Engelliler Federasyonu 2003 yılında ülkede yaşayan engelli sayısını 60 milyon olarak açıklamıştır. Bu sayının 11 milyonunu fiziksel engelliler oluşturmaktadır ve bu 11 milyon ile Çin engelli seyahat endüstrisi için önemli bir pazar olduğunun sinyalini vermektedir (Bi ve diğ., 2007:205).

Bu verinin açıklanmasından sadece 3 sene sonra 2006 yılında UNESCAP raporunda Çin’deki engelli nüfusun toplam nüfusun % 6,3’ünü oluşturan 84 milyon kişiye çıktığını duyurmuştur. Bu dünyadaki en büyük engelli nüfustur (Escap, 2006). Bununla birlikte kısa sürede yaşanan bu artış dünyada engelli bireylerin sayısının hızla arttığını da göstermektedir.

Çin’deki engelli sayısındaki bu hızlı artışın sebeplerinden en önemlisinin Çin’in 1970’lerde nüfusu kontrol altında tutmak için yürürlüğe koyduğu “tek çocuk politikası” olduğu söylenebilir. Uzmanlara göre, tek çocuk politikasından dolayı Çin hızla ihtiyarlamaktadır. Şimdilerde 32 olan orta yaşın, 2040’ta 44’e çıkması beklenmektedir. Ülkenin 15-64 yaş arasındaki çalışan nüfusunun, 2020’de 940 milyona ulaşarak toplam nüfusun % 65’ini oluşturması beklenmektedir. Yüzyılın ortasında nüfusun dörtte birinin 65 yaş ve üzerinde olacağını hatırlatan uzmanlar bu durumun ekonomi, sosyal yapı, kaynaklar ve çevre için büyük baskı oluşturacağını ve diğer ülkelerle kıyaslandığında zaten düşük olan genel nüfus kalitesinin daha da düşeceğini belirtmektedirler.

Çin halkının en büyük özlemi şüphesiz ikinci bir çocuk sahibi olmaktır. Nitekim aileler ikinci bir çocuk için akıl almaz yöntemler denemektedirler. Örneğin, zengin aileler ikinci çocuklarını resmileştirebilmek için yerine göre 1000 ya da 2000 dolar arasında değişen para cezasını ödemeyi göze alabilmektedirler. Veya ilk çocuğunun engelli olduğunu belgeleyerek ikinci bir çocuğa sahip olmak istediklerini belirtmektedirler. Çin’de her yıl 800 binle 1 milyon 200 bin arası bebek engelli olarak dünyaya gelmektedir (Erol,2005).

Tablo 1’de 2009 yılı itibariyle Asya Pasifik Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları verilmiştir. Tabloda da görüleceği gibi Yeni Zelanda ve Avustralya % 20’lik oranla engelli nüfusun toplam nüfusa oranı en yüksek ülkelerdir. Ancak nüfus yoğunluğunun da etkisiyle bölgede en fazla engelli nüfus Çin Halk Cumhuriyeti ve Hindistan’dadır.

Tablo 1. Asya Pasifik Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları

| ÜLKE | NÜFUS | ENGELLİ ORANI (%) | ENGELLİ SAYISI |
|--------------|---------------|-------------------|----------------|
| ÇİN | 1.335.290.000 | 6.3 | 84.123.270 |
| HİNDİSTAN | 1.175.620.000 | 2.1 | 24.688.02 |
| BANGLADEŞ | 161.221.000 | 5.6 | 9.084.376 |
| JAPONYA | 127.530.000 | 5 | 6.376.500 |
| VİETNAM | 85.789.573 | 6.4 | 5.490.532 |
| AVUSTRALYA | 22.117.000 | 20 | 4.423.400 |
| YENİ ZELENDA | 4.350.600 | 20 | 4.350.600 |
| PAKİSTAN | 168.483.500 | 2.5 | 4.212.087 |
| ENDONEZYA | 231.369.500 | 1 | 2.313.695 |
| KORE | 47.640.000 | 4.6 | 2.191.440 |
| SRİ LANKA | 20.238.000 | 7 | 1.416.660 |
| MYANMAR | 50.020.000 | 2.8 | 1.400.560 |
| FİLİPİNLER | 92.226.600 | 1.2 | 1.106.719 |
| TAYLAND | 63.389.730 | 1.7 | 1.077.625 |
| KAMBOÇYA | 14.805.000 | 4.5 | 666.225 |
| KAZAKİSTAN | 15.776.492 | 3 | 473.294 |
| NEPAL | 29.331.000 | 1.6 | 469.296 |
| AZERBAYCAN | 8.992.300 | 4.9 | 437.192 |
| MALEZYA | 28.306.700 | 1 | 283.067 |
| HONG KONG | 7.008.900 | 4 | 280.356 |
| SİNGAPUR | 4.987.600 | 3 | 149.628 |
| ERMENİSTAN | 3.230.100 | 4 | 129.204 |
| MOĞOLİSTAN | 2.671.000 | 3.5 | 93.485 |
| FİJİ | 849.000 | 10 | 84.900 |
| BHUTAN | 697.000 | 3.5 | 24.395 |
| MALDİVLER | 309.000 | 3.4 | 10.506 |

Kaynak: Birleşmiş Milletler Asya ve Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu (UNESCAP) verilerinden derlenmiştir (2009).

Avrupa Birliği'nin istatistik örgütü olan EUROSTAT verilerine göre Avrupa'da toplam 50 milyon engelli yaşamaktadır. Tablo 2'de Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları verilmiştir.

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

EUROSTAT 2009 yılı verilerine göre 27 ülkeli AB'nin en kalabalık ülkesi 81 Milyon 882 bin ile Almanya'dır. Tablo 2'deki % 11,20'lik orana göre örnek bir sosyal devlet yapısı olan Almanya'da engelli kişi sayısı 9 milyonun üzerindedir.

Tablo 2. Avrupa Birliği Üye Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları

| ÜLKE | NÜFUS | ENGELLİ ORANI (%) | ENGELLİ SAYISI |
|-------------------|------------|-------------------|----------------|
| İNGİLTERE | 62.426.000 | 27.2 | 16.979.872 |
| FRANSA | 65.73.000 | 24.6 | 16.007.958 |
| ALMANYA | 81.882.000 | 11.2 | 9.170.784 |
| POLONYA | 38.164.000 | 11.7 | 4.465.188 |
| HOLLANDA | 16.577.000 | 25.4 | 4.210.558 |
| İSPANYA | 46.876.000 | 8.7 | 4.078.212 |
| İTALYA | 60.397.000 | 6.6 | 3.986.202 |
| ÇEK CUMHURİYETİ | 10.512.000 | 20.2 | 2.123.424 |
| PORTEKİZ | 10.637.000 | 19.9 | 2.116.763 |
| BELÇİKA | 10.828.000 | 18.4 | 1.992.352 |
| İSVEÇ | 9.348.000 | 19.9 | 1.860.252 |
| FİNLANDİYA | 5.351.000 | 32.2 | 1.723.022 |
| ROMANYA | 21.466.000 | 5.8 | 1.245.028 |
| YUNANİSTAN | 11.306.000 | 10.3 | 1.164.518 |
| MACARİSTAN | 10.014 | 11.4 | 1.141.596 |
| DANİMARKA | 5.547.000 | 19.9 | 1.103.853 |
| AVUSTURYA | 8.373.000 | 12.8 | 1.071.744 |
| İRLANDA | 4.451.000 | 11 | 489.610 |
| SLOVEKYA | 5.424.000 | 8.2 | 444.768 |
| SLOVENYA | 2.054.000 | 19.5 | 400.530 |
| ESTONYA | 1.340.000 | 23.7 | 317.580 |
| LİTVANYA | 3.329.000 | 8.4 | 279.636 |
| BULGARİSTAN | 7.577.000 | 3.3 | 250.041 |
| LETONYA | 2.249.000 | 5 | 112.450 |
| KIBRIS RUM KESİMİ | 802.000 | 12.2 | 97.844 |
| LÜKSEMBURG | 502.000 | 11.7 | 58.734 |
| MALTA | 416.000 | 8.5 | 35.360 |

Kaynak: Eurostat (AB İstatistik Bürosu) Verilerinden Derlenmiştir (2009).

1.5.2. Türkiye’deki Engelli Nüfusu ve Oranları

Ülkemizdeki engellilerin ne kadarının kentsel yaşam içerisinde oldukları, ne kadarının kırsal kesimlerde yaşadıkları, gelir seviyelerinin ne olduğu, sosyal, kültürel ve eğitim durumlarının belirsizliği engellilerin sorunlarının çözümünde büyük sorun teşkil etmektedir. Bu sebeple Başbakanlık Özürlüler İdaresi Başkanlığı (BÖİB), Türkiye’de engellilerle ilgili veri eksikliğinin hizmet sunumunda yaşanan sorunların başlıca nedeni olduğu görüşünden hareketle 2002 yılında Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) şu anki ismiyle Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) işbirliği ile “Türkiye Özürlüler Araştırması”nı gerçekleştirmiştir.

Genel sonuçları 2003 yılı Aralık ayında açıklanan araştırmaya göre, Türkiye nüfusunun % 12,29’unu engelli bireyler oluşturmaktadır. Ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel özürlülerin oranı % 2,58 iken (Yaklaşık bir milyon sekiz yüz bin) süregelen hastalığı olanların oranı ise % 9,70’dir (Yaklaşık altı milyon altı yüz bin) (BÖİB-TÜİK, 2004).

Tablo 3. Genel Nüfus İçinde Engelli Nüfus Oranı 2002

| | Genel Nüfus | Engelli Nüfus | Oran |
|---------------|--------------------|----------------------|-------------|
| TOPLAM | 68.622.559 | 8.431.937 | % 12,29 |
| ERKEK | 34.069.984 | 3.783.197 | % 11,10 |
| KADIN | 34.552.575 | 4.648.740 | % 13,45 |

Kaynak : TÜİK Özürlü İstatistikleri 2002

Türkiye’deki engelli nüfusu yaklaşık 8 milyon civarındadır. Bu sayı, eğer ailelerini ve yakınlarını da dâhil edersek yaklaşık 20 milyon kişinin durumdan etkilendiğini göstermektedir (Mengüç, 2002a).

Ancak Tablo 4’de de görüldüğü gibi Türkiye Özürlüler Araştırması’nın ileri analizleri incelendiğinde genel nüfus içinde ortopedik, görme, işitme, dil ve konuşma ile zihinsel engellilerin oranı % 2,58 iken (yaklaşık 1,8 milyon) süregelen hastalığı olanların oranı ise % 9,70 (Yaklaşık 6,6 milyon) olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 4’de ülkemizdeki engelli nüfusun cinsiyet dağılımına bakıldığında engellilerin % 13,45’inin kadınlardan oluştuğu, % 11,10’unun ise erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Yani ülkemizde kadın engelli sayısı erkek engelli sayısından daha fazladır. Bu sonuçlara göre kimi zaman cinsiyet ayrımcılığı nedeniyle dezavantajlı gruplar içerisinde değerlendirilen kadınlar engelli sayısındaki fazlalıkları nedeniyle de bu grup içerisinde değerlendirilebilir.

Tablo 4. Engelli Nüfus Oranları 2002

| Yaş Grubu | Süreğen Hastalığa Sahip Olan Nüfus | | | Ortopedik, Görme, İşitme, Dil, Konuşma ve Zihinsel Engelli Nüfus | | | Toplam Engelli Nüfus | | |
|------------------------|------------------------------------|-------------|-------------|--|-------------|-------------|----------------------|--------------|--------------|
| | Kadın | Erkek | Toplam | Kadın | Erkek | Toplam | Kadın | Erkek | Toplam |
| 0-9 | 2.20 | 2.98 | 2.60 | 1.37 | 1.70 | 1.54 | 3.56 | 4.69 | 4.15 |
| 10-19 | 2.63 | 2.72 | 2.67 | 1.65 | 2.26 | 1.96 | 4.28 | 4.98 | 4.63 |
| 20-29 | 5.30 | 4.24 | 4.80 | 1.74 | 3.34 | 2.50 | 7.04 | 7.59 | 7.30 |
| 30-39 | 10.46 | 7.26 | 8.89 | 1.95 | 3.18 | 2.56 | 12.42 | 10.43 | 11.44 |
| 40-49 | 19.09 | 11.86 | 15.43 | 1.99 | 3.29 | 2.65 | 21.08 | 15.15 | 18.07 |
| 50-59 | 29.94 | 18.83 | 24.44 | 2.74 | 3.73 | 3.23 | 32.67 | 22.56 | 27.67 |
| 60-69 | 37.37 | 25.95 | 31.82 | 4.65 | 5.65 | 5.14 | 42.02 | 31.60 | 36.96 |
| 70+ | 40.39 | 31.32 | 36.10 | 7.38 | 8.45 | 7.89 | 47.77 | 39.77 | 43.99 |
| Bilinmeyen | 14.09 | 5.77 | 11.33 | 0.25 | 0.53 | 0.34 | 14.17 | 6.30 | 11.68 |
| Türkiye Toplamı | 11.33 | 8.05 | 9.70 | 2.12 | 3.05 | 2.58 | 13.45 | 11.10 | 12.29 |

Kaynak: TÜİK Özürlü İstatistikleri

1.6. Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Çağdaş toplum ve sosyal devlet anlayışı, bireyler arasında ayırım yapmadan sunulan her hizmetten herkesin herhangi bir engelle karşılaşmadan eşit şekilde yararlanması gereğini ortaya koymaktadır. Engelli bireylerin de yaşamın her alanında sağlıklı insanlarla aynı koşullarda yaşamaları için özel düzenlemelere gereksinimleri vardır.

Engellilere yönelik yasal düzenlemelerin yapılması, bireylerin haklarının belirlenmesi, bu hakların koruma altına alınması, toplumda ayrımcılığın önlenmesi için en önemli ve gerekli adımlardan birisidir. Bu anlamda özellikle gelişmiş ülkelerde engellilerin karşılaştıkları güçlükleri ortadan kaldırmayı amaçlayan birçok yasal düzenlemeye gidilmiştir.

Gelişmekte olan ülkelerde ise engellilerin durumu gelişmiş ülkelere göre daha zordur. Bu ülkelerden bazılarında bu konuda yasal düzenleme dahi yokken yasal düzenleme olan ülkelerde ise uygulamada çeşitli sıkıntılar mevcuttur.

1.6.1. Dünya Genelindeki Yasal Düzenlemeler

Gelişmiş ülkelerde temel insan hak ve özgürlüklerine verilen önemin ışığında engellilerin toplumsal hayata daha rahat katılabilmeleri için yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bunlar içerisinde özellikle ABD ve İngiltere’de çıkartılan yasalar hem engellilerin toplumsal hayata uyum sağlamaları hem de turizm faaliyetlerine katılmaları açısından oldukça önemlidir.

1990’da ABD’de çıkartılan Engelli Amerikalılar Yasası (ADA: The Americans With Disabilities Act) ve 1995’de İngiltere’de yürürlüğe giren Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası (DDA: Disability Discrimination Act) engelli turizmi konusunda sektörde önemli rol oynamışlardır (Öztürk ve diğ., 2008:382).

1.6.1.1. ABD’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

ABD, dünyanın engellilere yönelik en gelişmiş, en detaylı yasalara ve kurumsal hizmetlere sahip ülkesidir. Bu gelişmişlik, rakamsal verilerinin zenginliğinden de kolayca anlaşılabilir (Küçüköğlü,2000). 1990 Engelli Amerikalılar Yasası da bu konuda bir dönüm noktası olarak nitelendirilmekte; hatta engelli insanların “Serbest Bırakılma Bildirisi” (Emancipation Proclamation) olarak görülmektedir.

Bu yasa; engelli bireylerin istihdam, barınma ve ulaşım ile ilgili haklarını garanti altına almakta, engellilerin de diğer Amerikalılarla aynı haklara sahip olduğu konusunda toplumsal farkındalık uyandırmaya çalışmakta ve kendilerine eşit muamele yapılması için çalışan güçlü, etkili ve düşüncelerini savunan engellilere özgü yeni bir kültür oluşturmaktadır (Çakmak, 2008:53).

Engellilere yönelik mevzuatın ana çerçevesini oluşturan ve en etkili düzenleme olan Engelli Amerikalılar Yasası beş temel bölümden meydana gelmektedir. Birinci bölüm, işverenler tarafından yapılan ayrımcılık ile ilgilidir. İkinci bölüm, engellilerin kamu hizmetlerini alırken karşılaşılabilecekleri engelleri ortadan kaldırmaya yönelik uygulamaları içermektedir. Üçüncü bölüm özel ve devlete ait birimlerde engellilerin korun-

ması ile ilgilidir. Dördüncü bölüm, işitme ve görme engelli bireyler için haberleşme olanakları ile ilgilidir. Beşinci ve son bölümde ise toplumun diğer alanlarında engellilere yönelik ayrımcılıkların önlenmesi ve engellilerin korunmasına yönelik uygulamalara yer verilmiştir (ADA, 1990).

1.6.1.2. Avrupa Birliği'nde Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Temelleri 1957 yılında Roma Anlaşması ile atılan Avrupa Birliği (AB) 1 Ocak 2007 tarihi itibarıyla 27 üyeli, 450 milyon nüfuslu bir topluluk haline gelmiştir. Üye devletler; Almanya, Avusturya, Birleşik Krallık, Belçika, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Danimarka, Estonya, Finlandiya, Fransa, Kıbrıs, Hollanda, İrlanda, İspanya, İsveç, İtalya, Letonya, Litvanya, Lüksemburg, Macaristan, Malta, Polonya, Portekiz, Romanya, Slovakya, Slovenya ve Yunanistan'dır.

AB'nin üst çatısı ile ulusal yönetimler üstü bir mekanizma oluşturulmuştur. Birlik üyelerinin ortak olarak yürüttüğü pek çok politika olduğu gibi, tavsiye amacıyla sunulan ve ulusal uygulamaların farklılık gösterdiği durumlar da vardır. Bu alanlardan birisi de engelli hakları ile ilgili mevzuattır.

AB Antlaşması'nın 13. Maddesinde, Avrupa Konseyi'nin cinsiyet, ırk, etnik köken, din, engellilik durumu, yaş ve cinsel eğilime dayalı ayrımcılığa karşı mücadele edeceği belirtilmiştir. Diğer taraftan, AB'nin 2000 yılında kabul ettiği Temel Haklar Şartı'nın 26. Maddesi engelli hakları ile ilgilidir. Şartın 26. Maddesinde birliğin engelli haklarını kabul ettiği ve bu haklara saygı duyduğu belirtilmektedir (Disabled People's International, 2000) .

AB'de engelli hakları, "Sosyal Politika" kapsamında değerlendirilmektedir. Sosyal Politika, AB'de tüm vatandaşlara iş yaşamında ve sosyal yaşamda eşit muamele edilmesi gerekliliğini ön plana çıkaran bir uyum aracı olarak değerlendirilmektedir. 1974 yılında bu politika kapsamında ilk sosyal eylem planı oluşturulmuş ve böylece ülkeler arasında sosyal uygulamaların birbirine yaklaştırılması faaliyetleri başlamıştır.

Engelliler için sosyal ve mesleki uyum hakkı 1989 yılında Avrupa Sosyal Şartı'nda yer almıştır. Böylece engellilerin toplumun her alanında eşit hizmet alma hakları AB üyeleri tarafından tanınmıştır. 2000 yılının Mart ayında gerçekleştirilen Avrupa Konseyi toplantısında 2010 yılına kadar sosyal politikanın her alanında hedeflerin belirlenmesi-

ne karar verilmiştir. Zirvede, sosyal dışlamayla mücadele amacıyla Ulusal Eylem Planlarının hazırlanmasına karar verilmiş ve her türlü ayrımcılıkla mücadele Avrupa Sosyal Politikası'nın temelinde yerleşmiştir.

Bu eylem planının ana hedefi; engelli bireylerin topluma tam katılımlarının sağlanması ve nihayetinde engellilikle ilgili konuların üye devletlerin bütün politika alanlarına dâhil edilmesine yönelik uygulanabilir stratejilerin hayata geçirilmesi için pratik bir araç sunmaktır. Eylem Planı, bazı üye devletlerde gerçekleşmekte olan geçiş süreçlerini ve ülkelerin kendine özgü koşullarını karşılayabilmeyi amaçlamaktadır.

AB'nin engelliler ile ilgili uzun vadeli politikası fırsat eşitliğinin sağlanmasına odaklanmıştır. Engellilerin topluma dâhil edilmesi stratejisi doğrultusunda engelli kişilerin saygın ve eşit muamele görme, yaşamlarını bağımsız idame ettirerek toplumsal yaşama katılma haklarına erişimlerinin sağlanması hedeflenmektedir. Bu hedeflere engellilerin yeteneklerini kullanabilmeleri ve topluma katılımlarına olanak sağlayıcı çalışmalar ile ulaşılabilecektir.

Engelli turistlerin turizm olanaklarından daha iyi yararlanabilmeleri için ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılayabilecek mevcut turizm olanakları hakkında bilgi sahibi olmalarında büyük yarar bulunmaktadır. Avrupa Komisyonu engelli turistlerin ihtiyaçlarını karşılayabilecek şekilde düzenlenebilen mevcut olanakların listesini içeren bir "Turizm Endüstrisi El Kitabı" hazırlamıştır. Bu el kitabı engelli vatandaşlar için Avrupa'nın nasıl erişilebilir hale getirileceğine ilişkindir.

3 Aralık 2001 tarihli ve O.J. L 335 (2001) sayılı Bakanlar Konseyi Kararı ile 2003 yılı Engelliler için Avrupa Yılı olarak kabul edilmiştir. Konsey tarafından öngörülen temel faaliyetler arasında özellikle aşağıdaki üç faaliyet büyük önem taşımaktadır:

- İyi uygulama örnekleri ile yerel, ulusal ve Avrupa düzeyindeki etkin stratejilerin paylaşımının teşvik edilmesi.
- Engellilere yönelik faaliyetler yürüten tüm taraflar (hükümet, sosyal ortaklar ve sosyal hizmet kurumları, sivil toplum kuruluşları, özel sektör ve gönüllü sektörel kuruluşlar) arasında işbirliğinin güçlendirilmesi.
- Engellilere yönelik iletişimin güçlendirilmesi ve engelli kişiler için olumlu bir imaj oluşturulmasının teşvik edilmesi.

Buna ek olarak Avrupa Komisyonu, İşletme Genel Müdürlüğü'ne bağlı Turizm Bölümü'nün internet sitesinde engelli turistler için 18 Avrupa ülkesini kapsayan bir dizi seyahat rehberi yayımlamıştır. Bu seyahat rehberleri engelli turistlerin taleplerini karşılayacak bilgiler içermektedir (TYD, 2003).

Bu bölümde AB'ye üye devletlerin engellilere yönelik eşitsizliği ortadan kaldırmaya yönelik, onların toplumun her alanındaki hizmetlere erişebilmelerini kolaylaştıracak düzenlemelerine yer verilmiştir.

1.6.1.2.1. İngiltere'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

1995'de İngiltere'de kabul edilen Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası (DDA) özellikle servis sağlayıcılar ve turizm sektörü tarafından engelli insanların durumuna politik ve ekonomik açıdan verilen önemi artırmıştır. Yasa ile engelli insanlara çekim yerleri ve konaklama tesislerini de içerecek ayrımcılık yapmak kanuna aykırı hale getirilmiştir (Shaw ve Coles, 2004:397).

Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası 8 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, engelli tanımı ve kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölüm, engellilere yönelik işyerlerinde yapılan ayrımcılık ve buna karşı yapılması gerekenler, sigorta, emeklilik gibi konuları kapsamaktadır. Üçüncü bölüm, mal ve hizmet sunumunda ayrımcılık konusuna değinilmiştir. Dördüncü bölüm, engellilerin eğitimi, beşinci bölüm ise toplu taşıma araçlarında engellilerin de yararlanabilmesi için yapılması gereken düzenlemeleri içermektedir. Altıncı bölümde, Ulusal Engelli Konseyi'nin görev ve sorumlulukları belirlenmiştir. Yedinci bölüm; işveren sorumlukları, ayrımcılık mağdurlarına yapılacak yardımlar konusunu, sekizinci ve son bölüm ise kanunun parlamento ve kraliyetin onayına sunulması konularını içermektedir (DDA;1995).

1.6.1.2.2. Almanya'da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

AB'nin ayrımcılığı önleyici yönetmelikleri 18 Ağustos 2006 tarihinde yürürlüğe giren Genel Eşit Muamele Yasası ile Almanya'da ulusal yasal düzenlemelere dönüştürülmüştür. Almanya bu yasa ile AB'nin dört eşit muamele direktifini Alman mevzuatında uygulamaya geçirme yükümlülüğünü yerine getirmiş bulunmaktadır. Bu yasanın hedefi; ırkçılığa bağlı ayrımcılık ya da etnik kökeni, cinsiyeti, dini ya da dünya görüşünden

ötürü, engelli olduğu için, yaş itibarıyla ya da cinsel kimlikten ötürü mağdur bırakılma durumlarını engellemek ya da ortadan kaldırmaktır.

Engelli insanlar bu kanundan sonra paket tur seyahatlerde veya bir restoranda alacağı yiyecek içecek hizmetinde, özel sigorta antlaşmaları yaparken veya bir evi kiralarırken ayrımcılıkla karşılaştıklarında, bu ayrımcılığa neden olanlar hakkında dava açmaya ve tazminat taleplerinde bulunmaya hak kazanmışlardır.

Genel Eşit Muamele Yasası, Almanya'nın Sosyal Yasası'nın dokuzuncu başlığı (Engelli İnsanların Rehabilitasyonu ve Katılımı Hakkında) hükümleri ve Almanya genelinde ve eyaletlerde geçerli eşit muameleyi öngören yasalarının yanında, medeni hukukta engelli insanların eşit muamele mevzuatının üçüncü temel direğini oluşturmaktadır. Çıkarılan bu yasa ile engelli insanların eşit muamele hakları medeni hukuktaki yerini almıştır (www.masgff.rlp.de).

Almanya daha çok sayıda, yüksek oranda engelli olan bireylerin istihdamı için politikalar geliştirmiştir. Federal hükümetin çabaları sayesinde 1999-2002 yılları arasında yaklaşık 150.000 ciddi ölçüde engelli istihdam edilmiş ve böylece kayda değer bir gelişme ile engelliler arasındaki işsizlik oranı % 24'e düşürülmüştür. Bu hedefe ulaşmak için çeşitli medya kampanyaları yürütülmüş ve bu kampanyalar başarıya ulaşmıştır.

2004 yılında kabul edilen bir başka düzenleme ile özellikle genç engellilerin istihdam olanaklarını arttırmak için eğitim ve çalışma programları düzenlenmiştir. Ülkede 1998 yılından beri sürdürülen engellilerin iş piyasasına erişimini artırma faaliyetleri sonrasında engelliler arasındaki işsizlik oranı % 18'den 2002 yılında % 15,4'e düşmüştür.

1.6.1.2.3. Finlandiya'da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

AB üyesi ülkeler arasında Finlandiya % 32,2'lik oranla engelli nüfusun en yoğun olduğu ülke konumundadır. Bu oran ülkede engelli bireylere yönelik yasal mevzuatı daha da önemli kılmaktadır. 11 Haziran 1999 tarihinde kabul edilen Finlandiya Anayasası'nda engellilere yönelik ayrımcılığın kabul edilemez olduğu belirtilmiştir.

Anayasanın "Temel Hak ve Özgürlükler" başlığı altındaki "Eşitlik" bölümünde toplumda yaşayan herkesin eşit olduğu, kimseye cinsiyeti, yaşı, dili, dini, görevi, sağlık

durumu veya engeli nedeniyle diğerlerinden farklı davranılamayacağı belirtilmiştir (www.dredf.org) .

1.6.1.2.4. İtalya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

İtalya’da engellilere yönelik mevzuat anayasa temellerine dayanmaktadır. İtalya anayasası engellilerin temel insan haklarından doğan haklarını garanti altına almaktadır. Bu hak ve görevlerin kişilerin sosyal ve kişisel koşullarına bakılmaksızın bütün vatandaşlar için eşit olduğu kabul edilmektedir.

İtalya Parlamentosu’nda 1992 yılında 104 sayılı Engelli İnsanların Bakımı, Hakları ve Sosyal Bütünleşme Yasası (Law For the Care, Social Integration and Rights of People With Disabilities) kabul edilmiştir. Bu yasa; engellilerin işten çıkarılmalarına karşı korunmaları, eşit eğitim olanaklarına sahip olmaları, halka açık kamu ve özel binaların erişilebilir olması, engellilere araç alacakları zaman vergi indirimleri, özel park yerleri, toplu taşımanın erişilebilir olması gibi hükümleri içermektedir (www.ideanet.org).

İtalya özellikle engellilerin işe yerleştirilmesi için özel izleme programları geliştirmiştir. Bu program kapsamında işe ihtiyacı olan engellilerin ülke çapında envanterini oluşturma ve bireylerin nitelikleri ile özel pozisyonların ihtiyaçlarını denkleştirme imkânı oluşmuştur. Ayrıca, farklı sektörlerde istihdam edilmiş bulunan engellilerin meslek içi eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ile bu ihtiyacın giderilmesi ve yeni çalışma yöntemlerinin geliştirilmesi de yürütülen çalışmalar arasında yer almıştır.

İtalya’da engellilerin istihdam düzeyini artırma faaliyetlerinde İtalyan hükümeti aktif rol almış ve her sene belli sayıda engellinin istihdam edilmesi için ticaret birlikleri ve işveren örgütleriyle müzakereler yürütmüştür (www.6nokta.org.tr).

1.6.1.2.5. İspanya’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

İspanya’da 2000 yılında kabul edilen konsey yönergeleri özellikle iş yaşamında engellilere uygulanan her türlü ayrımcılıkla mücadele ve engellilere eşit muamelenin sağlanması için gerekli önlemlerin alınması için yasal temeli sağlamıştır.

Özellikle 2003 yılında Ceza Yasası’nda kabul edilen değişikliğe göre kişilerin, ayrımcılığa uğradıkları zaman, bu iddialarını doğru bir şekilde gerekçelendirmeleri, suçun tespiti için yeterli hale gelmiştir.

Ayrıca, aynı hukuka göre işverenin çalışanına yönelik doğrudan veya dolaylı ayrımcılık içeren her türlü uygulaması para cezası ile cezalandırılmaktadır. Bunlara ek olarak, AB yönergelerinde belirtilen oranda engelli istihdam etmeyen işverenlerden alınan ceza ücretleri bir fonda toplanarak engellilerin iş piyasasına katılması ile ilgili faaliyetlere harcanmaktadır.

İspanya engellilerin ekonomik hayata katılımlarına yönelik en yoğun ve etkili tedbirleri alan birlik üyesi ülkelerden biridir. İspanya'da 2005 yılında 1 milyon Euro başlangıç bütçeli bir Bağımlılık Fonu oluşturulmuştur. Bu fonda yaşlı ve engelli gruplarına yaşamsal destek sağlanması hedeflenmiştir.

2003 yılında herkese sosyal ve ekonomik hayata eşit erişim sağlama hedefini toplum geneline yaymak için Ulusal Engelli Konseyi oluşturulmuştur. Bu konsey ülke çapında engelliler ile bu kişilerin ailelerini temsil eden topluluk ve kuruluşların engellilere yönelik ulusal planlama, uygulama ve takip süreçlerine katılımlarını sağlamak için oluşturulmuştur ve konsey kuruluş tarihinden beri faaliyetlerini sürdürmektedir. Konsey bakanlıklar arasında kurulan işbirliği uyarınca idare edilmekte ve konseye bakanlıklardan yetkililer katılmaktadır (www.6nokta.org.tr).

1.6.1.2.6. Hollanda'da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Hollanda'da 2003 yılında Dezavantajlı Gruplara veya Kronik Hastalara Eşit Muamele Yasası (Act on Equal Treatment on the Grounds of Handicap or Chronic Illness) çıkarılmıştır.

Bu yasa ile bir bireyin engelli veya kronik hastalığı olmasından dolayı her türlü hizmeti alırken veya imkanlardan yararlanırken eşit muamele görmesi yasal güvence altına alınmıştır (www.dredf.org).

1.6.1.2.7. İsveç'te Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

İsveç Parlamentosu 2003 yılında 307 sayılı Ayrımcılığı Engelleme Yasası'nı (Act Prohibiting Discrimination) kabul etmiştir. Bu yasadan önce 1999 yılında 132 sayılı Çalışma Hayatında Engellilere Yönelik Ayrımcılığın Önlenmesi Yasası (Law on a Ban Against Discrimination Disabled Persons in Working Life) da yine bireylerin etnik kökenleri, cinsel eğilimleri veya engelli olmalarından dolayı iş ve sosyal yaşamda im-

kân ve hizmetlerden eşit şekilde yararlanmalarının engellenemeyeceği garanti altına alınarak, bu alanlarda bireylere karşı yapılan ayrımcılığın ortadan kaldırılması hedeflenmektedir (www.dredf.org).

1.6.1.2.8. Diğer Avrupa Birliği Ülkelerinde Durum

AB insan haklarının korunması konusunda etkin bir görev üstlenmiştir. Cinsiyet ve ırk ayrımcılığına karşı antlaşmalarında ve kararlarında yayınladığı yasaklar köklü bir geçmişe sahiptir. Amsterdam Antlaşması da, ırk, din, bedensel engel ve cinsiyet bakımından insanlara ayrımcılık yapılmasını yasaklayarak bu kararları bütünlemiştir.

2003 yılından beri Avrupa Komisyonu bir “Engelliler Eylem Planı” uygulamaktadır ve bu plan iki yıllık dönemlere bölünmüştür. Bu eylem planının amacı engelli bireyler için eşit olanaklar yaratılmasının üye ülkeler tarafından gerçekleştirilmesinin sağlanmasıdır.

Kasım 2007’de yayınlanan Eylem Planı 2008-2009’ da komisyona üye ülkelerin özellikle son on yıl zarfında engellilerin toplumsal hayata katılmalarını engelleyen hususları ortadan kaldırmayı amaçlayan düzenlemelerine yer verilmiştir. Bu düzenlemeler bazı ülkelerde kanun, bazılarında eylem planı, bazılarında prensip olarak kabul edilmiş ve uygulanmaktadır.

Engellilere yönelik uygulamaları ön plana çıkan bu ülkeler; Avusturya, Bulgaristan, Çek Cumhuriyeti, Estonya, Finlandiya, Fransa, Almanya, İrlanda, İtalya, Litvanya, Letonya, Malta, Hollanda, Portekiz, Romanya, Sloveky, Slovenya, İspanya, İsveç, İngiltere’dir (www.ec.europa.eu).

1.6.1.3. Çin’de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

Dünyadaki en yoğun engelli nüfusun yaşadığı ülke olarak Çin’de engellilere yönelik yasal düzenlemeleri de incelemek gerekmektedir. Çin Hükümeti belki de 2008 Olimpiyatları ve Uluslararası Paralimpik Oyunlarının ülkelerinde düzenlenmesinden dolayı bu tarihten önce engelsiz bir çevre oluşturmaya daha fazla önem vermiş ve yasalar çıkartmıştır.

Çin’in erişilebilirlik ile ilgili ilk yasası 1989 yılında çıkartılan Ulusal Kamu Yol ve Binalarına Erişebilme Standartları Yasasıdır. Bu yasa ile büyük ve eyalet başkenti olan

şehirlerde yapılacak yollarda ve kamu binalarına ulaşmada engellilere yönelik düzenlemelerin yapılması istenmiştir.

Çin Halk Cumhuriyeti'nde engelli hakları konusunda 1990 yılı çok olumlu ve önemli gelişmelerin başlangıcıdır. 28 Aralık 1990 yılında kabul edilen Çin Engelliler Yasası, oldukça kapsamlı ve bütünlüklü bir yasa olup 9 bölümden ve 54 maddeden oluşmaktadır. Rehabilitasyon, eğitim, istihdam, kültürel yaşam, refah, erişim, ayrımcılık gibi konuları içermektedir.

Birkaç yıl sonra 2001 yılında çok daha geniş kapsamlı bir yasa olan “Engellilerin Şehir Yol ve Binalarına Erişebilmeleri İçin Dizayn Kurallarına İlişkin Yasa” çıkartılmıştır. 1989 yılında çıkartılan yasaya ilave standartlar eklenmiş ve 24 kural zorunlu hale getirilmiştir. Bu zorunlu kurallardan 16 tanesi fiziksel engellilerin seyahatlerini kolaylaştırmakla ilgili düzenlemeleri içermektedir.

Bu ülkesel kanunları zenginleştirerek Pekin, 2004 yılında “Engelsiz Çevre İnşası ve Yönetimine İlişkin Yasa”yı çıkartmıştır. Bu yasa; engelsiz çevre, bina ve imkanların planlanmasına, dizaynına, inşasına, kullanımına ve yönetimlerine ilişkin düzenlemeleri içermektedir. Bu yasal düzenleme ile Pekin’de 3000 bina, 33 yaya yolu, 10.000 kavşak ve 200 umumi tuvalet engelliler için tekrar dizayn edilmiştir.

Bu düzenlemelerle birlikte Çin’de daha fazla engelli birey ulaşım imkanlarına, konaklama tesislerine, yiyecek içecek işletmelerine daha kolay ulaşabilir hale gelmiştir (Bi ve diğ., 2007:206).

1.6.1.4. Kanada’da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

1982 yılında kabul edilen anayasada dezavantajlı gruplara yönelik her türlü ayrımcılığın önüne geçileceği anayasal garanti altına alınmıştır. Kanada Anayasası’nın 15. maddesinde şu ifade yer almaktadır; “ Her birey yasalar önünde eşittir ve yasalar ayırım yapmaksızın herkesin haklarını korumaya yöneliktir. Özellikle bu haklar korunurken ırk, etnik köken, renk, din, cinsiyet, yaş, zihinsel veya bedensel engellerinden ötürü kimseye ayrımcılık yapılmayacaktır”.

Daha sonra çıkartılan Kanada İnsan Hakları Yasası’nın (Canadian Human Rights Act) çıkartılma amacı; toplumdaki tüm bireylerin fırsatlardan eşit yararlanabilmeleri için

Parlamento yetkileri çerçevesinde kişilere etnik köken, renk, din, cinsiyet, cinsel yönelim, medeni durum, engellilik durumu gibi sebeplerden dolayı ayrımcılık yapılmasının yasaklanması olarak belirtilmiştir.

1995 yılında çıkartılan İstihdam Eşitlik Yasası'nda (Employment Equity Act) ise işyerlerinde eşitliğin sağlanması böylece hiçbir bireyin engelli olması, kadın olması gibi sebeplerle dezavantajlı gruplardan birisine dahil olması nedeniyle çalışma olanaklarından ve getirilerinden alıkonamayacağı yasayla garanti altına alınmıştır (www.dredf.org).

1.6.1.5. Avustralya'da Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

1992 yılında 135 sayılı Engelliler Ayrımcılıkla Mücadele Yasası (Disability Discrimination Act) kabul edilmiştir. Bu yasa engelli insanlara karşı ayrımcılığı yok etmeyi hedeflemiştir. Kanunlar önünde herkesin eşit haklara sahip olduğu ve toplumsal yaşamda engellilerin haklarını savunma temeline dayanan bu yasa "Engelliler Ayrımcılık Komisyonu", "Ayrımcılığın Yasaklanması", "Eylem Planları" gibi başlıkları olan yedi ana bölümden oluşmaktadır (www.dredf.org).

1.6.1.6. Arjantin'de Engellilere Yönelik Yasal Düzenlemeler

16 Mart 1981 yılında çıkartılan 22431 sayılı Engelli Koruma Sistemi Yasası (Sistema de proteccion integral de los discapacitados) engellilerin toplumsal yaşama katılmalarını sağlamak amacıyla bir koruma sistemi olarak çıkartılmıştır. Engellilerin eğitim, sosyal güvenlik gibi alanlarda hayatlarını kolaylaştırmak ve onlara fırsat vererek diğer insanlarla eşit rollere sahip olmalarının kolaylaştırılması hedeflenmiştir. Kanun sağlık ve sosyal hizmetler, iş ve eğitim, sosyal güvenlik, çevreye erişilebilirlik gibi ana bölümlerden oluşmaktadır (www.dredf.org).

1.6.2. Türkiye'deki Yasal Düzenlemeler

Engellilerin hayatlarını kolaylaştıracak kentsel yapılaşmanın olmaması, ekonomi, istihdam, sağlık, eğitim, toplumda kendilerine karşı olan bakış açısı engellilerin en büyük sorunları arasında yer almaktadır. Bu kişileri toplumun ayrı bir kesimi olarak nitelendirmek yerine toplumun önemli bir parçası olarak görmek ve yaşam alanlarında buna

olanak sağlayabilmek amacıyla fiziksel çevreye ulaşılabilirliklerini sağlamak gerekmektedir.

Toplumunu oluşturan insanlar eşit oranda bireysel haklara sahip olmak durumundadır. İnsan Hakları Evrensel Bildirisi'nde ve anayasamızda tüm bireylerin eşit hak ve özgürlüklere sahip oldukları açıkça belirtilmiştir. Sosyal olanaklardan faydalanmanın, kentsel yaşamın gerektirdiği tüm alanları kullanabilme haklarının eşit olarak paylaşımının sağlanması, sosyal bakımdan olduğu kadar yasal olarak da gerekmektedir.

Türkiye'deki tarihsel sürece bakıldığında dezavantajlı gruplara yönelik olarak her zaman olumlu bir tutum ve davranış sergilendiği gözlenmektedir. Bu kapsamda örf, adet, geleneklerimiz ve halkın dayanışma duygusu engellilere verilen hizmetlere dayanak oluşturmuştur.

Ülkemizde özellikle son yıllarda engellileri topluma kazandırmak, karşılaştıkları engelleri ortadan kaldırmak için bir takım yasal düzenlemeler yapılmıştır. Bu düzenlemelerden en önemlileri şüphesiz BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşmenin imzalanıp onaylanması ve Türkiye'de ilk defa engellilere özel bir kanunun TBMM tarafından çıkarılmasıdır. Bu yasanın işlerlik kazanması tek başına yeterli olmayacaktır. Aynı zamanda Türk toplumunun engellilere yönelik bakış açısını değiştirmesi, bu konuda bilinçlenmesi engelli turizmi için gerekli altyapının oluşturulmasında etkili olacaktır.

Bu bölümde ülkemizdeki engelli bireylerin temel insan hakları ile vatandaş olarak toplumda her türlü hizmete erişim hakları olduğu konusundaki yasal çerçeveye yer verilmiştir. Bu doğrultuda engelli bireylerin kendilerine ulusal ve uluslararası yasa ve sözleşmelerle sağlanan haklar konusunda bilinçli olması ve haklarının takipçisi olması gerekmektedir. Bu haklar, özellikle kamu görevleri kapsamında veya toplumda herhangi bir hizmete erişim konusunda engelliler aleyhine ayrımcılık yapılmasının önüne geçilmesini öngörmektedir.

1.6.2.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme

13 Aralık 2006 tarihinde Birleşmiş Milletler Genel Kurulu'nda kabul edilen, 30 Mart 2007 tarihinde imzaya açılan ve ülkemiz tarafından aynı tarihte 80 ülke ile birlikte imzalanan "Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme"nin, 3/12/2008 tarihli ve 5825 sayılı

Kanunla onaylanması uygun bulunmuştur. 5825 sayılı Kanun 18 Aralık 2008 tarihli ve 27084 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu sözleşmenin 1. maddesinde sözleşmenin amacı; engellilerin tüm insan hak ve temel özgürlüklerinden tam ve eşit şekilde yararlanmasını teşvik ve temin etmek ve insanlık onurlarına saygıyı güçlendirmek olarak belirtilmiştir.

Engellilerin haklarının korunması açısından yasal olarak bağlayıcılık taşıyan ve 21. yüzyılın ilk uluslararası insan hakları belgesi olan sözleşmenin öngördüğü yükümlülüklerin ulusal mevzuata, kalkınma planlarına, bütçelere ve ilgili tüm politikalara yansıtılması gerekmektedir.

Sözleşme gereğince imza atan ülkelerin, sözleşmenin öngördüğü maddeleri yerine getirip getirmediğini, 12 kişiden oluşacak bir komitenin denetlenmesine ve ülkelerin dönem dönem bu komiteye rapor sunmaları kararlaştırılmıştır. Sözleşmenin amacı; engellilerin haklarını geliştiren kanunların çıkarılması ve ayrımcılığın ortadan kaldırılması olarak belirlenmiştir (Çalık, 2004).

Ülkemiz tarafından bu sözleşmenin imzalanması engellilerin toplumsal hayata daha rahat katılmaları ve kendilerine karşı yapılması muhtemel ayrımcılığın önüne geçilmesi için çok önemli bir adımdır. Örneğin var olan yasal düzenlemelerin uygulanmaması gibi bir durumla karşılaştıklarında engelliler bundan böyle Birleşmiş Milletler’e hukuken olarak başvurarak, haklarını uluslararası alanda arayabilme imkânına sahiptirler.

1.6.2.2. Özürlüler Kanunu

Engellilere ilişkin olarak Anayasa’dan başlamak üzere çeşitli kanunlarda özel düzenlemeler yer almaktadır. Engellilere yönelik olarak temel düzenleme olan 5378 sayılı Özürlüler ve Bazı Kanun ve Kanun Hükmünde Kararnamelerde Değişiklik Yapılması Hakkında Kanun, 1 Temmuz 2005’de TBMM’de kabul edilmiş ve 7/7/2005 tarih 25868 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir.

Bu kanunun 1. maddesinde kanunun amacı; özür lülüğün önlenmesi, özür lülerin sağlık, eğitim, rehabilitasyon, istihdam, bakım ve sosyal güvenliğine ilişkin sorunlarının çözümü ile her bakımdan gelişmelerini ve önlerindeki engelleri kaldırmayı sağlayacak

tedbirleri alarak topluma katılımlarını sağlamak ve bu hizmetlerin koordinasyonu için gerekli düzenlemeleri yapmak olarak belirtilmiştir.

Bu kanunda ayrıca “Devlet, insan onur ve haysiyetinin dokunulmazlığı temelinde, özürllülerin ve özürllülüğün her tür istismarına karşı sosyal politikalar geliştirir. Özürllüler aleyhine ayrımcılık yapılamaz; ayrımcılıkla mücadele özürllülere yönelik politikaların temel esasıdır” denmektedir (TBMM, 2005).

1.6.2.3. Diğer Yasal Düzenlemeler

25/3/1997 tarih ve 571 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile ülkemizde Özürllüler İdaresi Başkanlığı kurulmuştur. Bu kurum; engellilere yönelik hizmetlerin düzenli, etkin ve verimli bir şekilde yürütülmesini temin etmek için, ulusal, uluslararası kurum ve kuruluşlar arasında işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, engelliler ile ilgili ulusal politikanın oluşmasına yardımcı olmak, engellilerin problemlerini tespit etmek ve bunların çözüm yollarını araştırmak amacıyla kurulmuştur (www.ozida.gov.tr).

Yukarıdaki bu kanuni düzenlemelerin haricinde Türk Standartları Enstitüsü’nce hazırlanan, bina içi, bina yakın çevresi ve açık alanları kapsayan standartlar belirlenmiştir. Bunlar arasında;

- TS 9111 Özürllü İnsanların İkamet Edeceği Binaların Düzenlenmesi Kuralları,
- TS 12460 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 5: Özürllü ve Yaşlılar İçin Tesislerde Tasarım Kuralları,
- TS 12574 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 10: İstasyon İçi İşaret ve Grafik Tasarım Kuralları,
- TS 12575 Şehir İçi Yollar-Raylı Taşıma Sistemleri- Bölüm 14: İstasyon Platformu Oturma Elemanları,
- TS 12576 Şehir İçi Yollar-Özürllü ve Yaşlılar İçin Sokak, Cadde, Meydan ve Yollarda Yapısal Önlemler ve İşaretlemenin Tasarım Kuralları,
- Demiryolları Taşıtları-Yolcu Vagonları-Özürllü Yolcuların Tekerlekli Sandalye ile Seyahatine Uygun Vagon Düzenlemeleri, fiziksel çevrenin erişilebilir olması yönünde kapsamlı önerilere sahiptir.

II. BÖLÜM: DÜNYADA VE TÜRKİYE'DE ENGELLİ TURİZM VE TURİZM TESİSLERİNDE ENGELLİLER İÇİN YAPILAN DÜZENLEMELER

Genel olarak bakıldığında dünyada ve ülkemizde sadece engellilerin gereksinimlerine yönelik olarak faaliyet gösteren tesis sayısı yeterli düzeyde değildir. Buna paralel olarak da az sayıda engelli bu tür tesis arayışı içindedir. Bu yüzden her tür müşteri grubuna hizmet vermesi gereken turizm tesislerinde engelliler için yapılacak düzenlemeler, engelli bireylerin tesis seçimlerine doğrudan etki edecektir.

Engellilere yönelik turizm tesislerinde düzenlemeler yapılırken farklı engelli grupları olduğu dikkate alınmalı ve her engelli grubunun ihtiyaç duyabileceği asgari niteliklere öncelik verilmelidir. Bunlar yapılırken sağlıklı insanların tesis imkânlarını kullanmaları da herhangi bir şekilde engellenmemelidir. Özen gösterilmesi gereken nokta engellilerin kullanımına özel alanlar yaratmak değil, herkes için eşit ulaşılabilir ortamların oluşturulması olmalıdır. Düzenlemeler bu prensiple gerçekleştirilirse, yapılan bu düzenlemeler engellilere olduğu kadar yaşlılara, bavl taşıyan insanlara, hamilelere, hastalara da kolaylık sağlamış olur.

Turizm tesisleri gerek yurt içi pazara gerekse yurt dışı pazarlara hizmet eden işletmelerdir. Dolayısıyla bu tesisler engellilere uygun olarak düzenlenirken uluslararası standartlara da uyulması gerekmektedir.

2.1. Engelli Turizmi Kavramı

Engelli haklarının gelişmesi, engellilerin sosyal yaşamdaki engellerinin ortadan kalkmaya başlamasıyla birlikte yeni bir konu da gündeme gelmeye başlamıştır. Dünyanın en büyük azınlığı olan engelliler aynı zamanda dünyanın en büyük özel pazarını da meydana getirmektedir. Bu pazarın en önemli hedeflerinden birisi ise; engelli turizmidir.

Engelli turizmi, tüm dünyadaki engelli sayısının fazlalığı ve bu kişilerin genellikle tek başlarına değil yanlarında refakatçi veya refakatçileriyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde turizm işletmeleri için çok değerli bir pazar anlamına gelmektedir.

Türkiye'nin de imzaladığı BM Engelli Hakları Sözleşmesi'nin "Kültürel yaşama, dinlenme, eğlence ve spor etkinliklerine katılım" başlığı taşıyan 30. maddesi, dünyadaki turizme yönelik bakış açısını bütünüyle değiştirebilecek niteliktedir. Engellilerin tatil yapma haklarını duyuran bu maddeyle birlikte, başta gelişmiş ülkeler olmak üzere pek çok ülke turizm anlayışlarını yeniden engelsiz turizm çerçevesinde konumlamaya başlamışlardır (Kilimci, 2008:258).

Tatiller normal hayatın gerekli parçalarından birisi olarak kabul edilir. Tatile gidememek ve diğer boş zaman aktivitelerinde yer almamak, toplumun ortak kabul edilen yaşam tarzına ayak uydurmada bir yetersizlik olarak düşünülmektedir. Seyahat edemeyenler ve tatile gitmeyi tercih etmeyenler kendilerini bu yüzden depresyonda hissedebilirler (Smith ve Hughes, 1999:124).

Bütün insanların olduğu gibi engelli insanların da gezmeye, tatil yapmaya, dinlenmeye, farklı yerler görmeye, farklı kültürleri ve insanları tanımaya ihtiyaçları vardır. Çağdaş toplum anlayışında, engelli insanların hayatın tüm bölümlerine uyumlarının sağlanması önemli bir göstergedir.

Turizm talebinin gerçekleşebilmesi, herkes için geçerli olan bazı koşulların oluşmasına bağlıdır; istek, ekonomik güç ve boş zaman. Ancak engelli bireyler için bu iki koşul yeterli olmamaktadır. Bu koşulların yanı sıra engelliler seyahatleri sırasında karşılaştıkları çevresel, ekonomik, sosyal ve davranışsal engellerin de ortadan kaldırılmasına ihtiyaç duymaktadır.

Konunun insan hakları ve yasal yaptırım boyutlarının yanı sıra turizm endüstrisi üzerinde bir topluluk etkisi olduğundan da söz edilebilir. Engelli insanların da tıpkı engelsiz müşteriler gibi aileleri, iş ve sosyal hayatta arkadaşları vardır. Turizm tesislerine ve hizmetlere erişmedeki yetersizlik durumunun çarpan etkisi; engelli bireyle birlikte kendisine eşlik eden bireyleri de etkilemesidir. Engelli müşterilere hizmet vermediklerini belirten bir tesis yönetimi aslında benzer hizmetler talep eden küçük çocuklu ailelerin ve diğer müşterilerin oluşturduğu büyük bir pazarın varlığını göz ardı etmiş olur (Daruwalla ve Darcy, 2005:564).

Engelliler için yıllardır ihmal edilmiş etkili yasal düzenlemelerin özellikle gelişmiş birçok ülkede hayata geçirilmesi ve bu yasal düzenlemelerin yavaş yavaş etkisini göster-

meye başlaması, çeşitli ekonomik ve sosyal olanaklara kavuşmuş engelliler toplumunu seyahat etmeye giderek daha da yakınlaştırmıştır.

2.1.1. Dünyada Engelli Turizmi

1981 yılının BM tarafından ‘‘Uluslararası Engelliler Yılı’’ olarak ilan edilmesiyle, bu gruptaki insanlara yönelik davranışlarda önemli ölçüde anlayış değişikliği gözlenmiştir. Bu değişikliği pekiştirmek amacıyla, yine BM’ce 1983–1992 yılları ‘‘Özürli İnsanlar On Yılı’’ olarak belirlenmiş, bu dönemde belirginleşen ve ‘‘Engelli İnsanlara Yönelik Dünya Eylem Programı’’ ile daha da gelişen anlayış, günümüzde çağdaş toplumun vazgeçilmezleri arasına girmiştir.

Dünya Turizm Örgütü (WTO) tarafından dinlenme hakkının insan mutluluğu için gerekli temel bir insan hakkı olduğu ve turizmin insan sağlığına hizmet eden temel bir gereksinim olduğu öngörülmektedir.

WTO, 13. Genel Kurulu’nu gerçekleştirdiği Santiago-Şili’de, turizmin toplum ve çevreye olumsuz etkilerini azaltmak, dünya turizminin sorumlu ve sürdürülebilir gelişimini bir dizi ilkeye bağlamak amacıyla, 1 Ekim 1999 tarihinde ‘‘Turizmde Global Etik İlkeler Bildirgesi’’ ni kabul etmiştir.

Bu ilkeler kapsamında, ‘‘Turizm faaliyeti insan haklarının, özellikle de çocuk, yaşlı, engelli, etnik azınlıklar gibi daha savunmasız grupların bireysel haklarının gelişmesine katkı sağlamalıdır’’ ve turizme katılma hakkı çerçevesinde ‘‘dünyanın sahip olduğu değerler tüm insanlara açıktır, engellilerin turizm hareketine katılması kolaylaştırılmalı ve teşvik edilmelidir’’ maddeleri bulunmaktadır (WTO,1999).

Bu gelişmelerden önce, çoğu yerde engelli insanlar; saklanan, unutulmuş veya alt sınıf olarak görülen bir kesimdi. Son yıllarda bu durumun radikal bir şekilde değişikliğe uğramaya başladığı gözlenmektedir. Engelli insanlar da yaşamın tüm kesitlerinde yer almakta, seyahat etmekte ve turizm etkinliklerine katılmaktadırlar. Bu değişimle birlikte ticaret dünyası; engelli insanları ve doğal olarak onların eşlerini, çocuklarını, ailelerini, akrabalarını, iş ortamında ve sosyal hayattaki arkadaşlarını da cezbedecek yolları aramaya başlamıştır.

Engelli turizm pazarı dünya genelinde hızla gelişen bir pazardır. Rahatlama amacıyla seyahat etmek, iyi vakit geçirmek ve gezmek engelli olmayan kişilerin hakkı olduğu gibi engelli kişilerin de hakkıdır (Öztürk ve diğ., 2008:382). Turizmde çalışanların davranışları da dahil sosyal engeller bu kişileri seyahat etmekten alıkoymamalıdır (Mc.Kercher ve diğ., 2003:468).

Fiziksel engellilerle yaşamak birçok güçlüğü de beraberinde getirmektedir. Fiziksel engellilerle turizm faaliyetlerine katılmak da bir orkestra gibi fiziksel, ruhsal birçok problemle başa çıkmakla mümkündür. Kabul edilen görüşe göre, turizm faaliyetlerine katılmak fiziksel engeli olan ve olmayan tüm insanlar için gerekli bir aktivitedir. Ama fiziksel engelliler için turizm faaliyetlerine katılıp mutlu olmak , sosyal ve pratik olarak değişik türde güçlüklerin üstesinden gelmeyi de gerektirmektedir (Germ ve Schleien 1997).

Son yıllarda seyahat edecek bireylerin karşlarına çıkan engelleri ortadan kaldırmak için oldukça ilerleme kaydedilmiştir. Böylece günümüzde ulaşım, konaklama ve çekim yerleri daha geniş oranda erişilebilir duruma gelmiştir. Ancak ana turizm faaliyetlerine katılan engelli sayısı bu gelişmelere paralel oranda artmamıştır.

Engelli birçok kişi ve onların aileleri, turizm ve konaklama yöneticilerinin bu kişileri etkileme yöntemleri, onlara daha iyi ve kaliteli hizmet sunma konusunda çalışmalar yapmalarını beklemektedir. Özellikle engelli bir bireyle seyahat eden aileleri konu alan, onların ihtiyaçlarını dikkate alan çok az sayıda çalışma mevcuttur (Huh ve Singh, 2007:213).

2008 yılında Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nin (TÜRSAB) hazırladığı raporda İngiliz Üniversitesi Surrey tarafından yürütülen OSSATE (One-Stop-Shop Accessible Tourism in Europe – Avrupa'da Erişilebilir Turizm) adlı araştırmanın sonuçlarına yer verilmiş ve Avrupa'daki engelli nüfusun yaklaşık % 70'inin seyahat ettiği belirtilmiştir.

Bu kişilerin genellikle bir ya da birkaç kişinin refakatiyle seyahat ettikleri düşünüldüğünde Avrupa'da seyahat eden potansiyel rakamın 130 milyon kişi ve bunların yaklaşık turizm harcamasının 80 milyar Euro'dan fazla olduğu söylenmektedir.

Avrupa'nın istatistik örgütü durumundaki EUROSTAT tarafından yayınlanan verilere göre, Avrupa'da toplam 50 milyon engelli bulunmaktadır. Avrupa'da her yıl 8 milyon engelli en az bir kez yurtdışı seyahate çıkmakta, 15 milyon engelli kendi ülkesinde seyahat etmekte, 22 milyon engelli günübirlik turizm faaliyeti gerçekleştirmektedir. Bu turizm aktivitesinin engellinin yanında en az bir refakatçi ile gerçekleştiği hesap edildiğinde, engellilerin 35 milyon seyahat ve 630 milyon geceleme ürettiği ortaya çıkmaktadır (www.tursab.org.tr).

2.1.2. Avrupa Ülkelerinde Engelli Turizmine Yönelik Uygulamalar

Avrupa ülkeleri son yıllarda engellilere tatil ve turizm olanaklarının açılması konusunda iyi gelişmeler kaydetmişlerdir. Aşağıda bu ülkelerdeki bazı başarılı uygulamaların örnekleri verilmiştir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b:44):

Almanya: Almanya Demiryolları engellilere açılmada büyük gelişmeler kaydetmiştir. Bütün büyük garlarda ve birçok küçük kentin istasyonunda asansörlü platformlar oluşturulmuştur. Otomobil kullanabilen engelliler için çok ucuza oto temin edebilecekleri bir oto havuzunun oluşumunu sağlayan kurumlar oluşturulmuştur. Bir veri tabanına dayanan sistemde belli tarihlerde otomobille tatile çıkmak isteyen engelliler tatilleri için otoları paylaşabilmektedir.

İtalya: İtalya herkes için turizm (Tourism for All: Avrupa çapında yürütülen bir kampanyanın adı) konusunda oldukça ileri bir yasal zemine sahiptir. Bu ülkede tesisler ve turizm aktiviteleri hakkında engelliler için oldukça aktif bilgi sağlayan bölgesel kuruluşlar bulunmaktadır.

İtalya'daki engellilere tam olarak açık tesislerden biri Belluno'daki San Paolo Holiday Centre'dır. İtalya'nın tren istasyonlarında Sala Amica adında bir özel hizmetler departmanı kurulmuş ve yeni trenlerde engellilere uyum artırılmıştır.

İspanya: Tenerife Adası'ndaki The Los Christianos Mary Sol tesisi bütün engellilere açık bir tesis olarak inşa edilmiştir. Ada'da havaalanı transferleri ve kişisel yardım istemek de mümkün olmaktadır.

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

Fransa: Fransa'da son dönemde özellikle de müze ve kültürel cazibe merkezlerinin engellilere açılmasında olumlu gelişmeler kaydedilmiştir. Örneğin Paris'teki Cite de Sciences et de l'Industrie fiziksel ve duyuşsal engelliler için uygun şartlara sahip hale getirilmiştir.

Belçika: Belçika'nın Flemish bölgesindeki turizm işletmeleri birkaç yıldan beri Mobility International'e üye engelli örgütlerden biri olan "Mobility International Flanders" ile iş birliği yapmaktadır. Bu işbirliği, geleneksel turist ofisi broşürlerine engelli sembollerini koymadan önce tesis ve işletmelerin kontrolünü içermektedir.

Lüksemburg: Bu ülkede hükümetin ve engelli derneklerinin işbirliği ile ülkede yaşayan veya turist olarak bulunan engellilerin yararlanabileceği "Info Handicap Luxemburg" adı altında bir enformasyon servisi oluşturulmuştur.

Danimarka: Kopenhag'ın kuzeyindeki Zealand sahilinde bulunan ve 1958 yılında inşa edilmiş Louisiana Güzel Sanatlar Müzesi eski bir binayı engellilere açmanın güzel bir örneğini oluşturmaktadır. Bina, yükselen zeminlerde rampalara, tekerlekli sandalye kullanıcılarının kullanabileceği asansörlere sahiptir. Üstelik bunları yaparken binanın genel görünüşüne zarar verilmemiştir.

2.1.3. Türkiye'de Engelli Turizmi

Türkiye için "Engelli Turizmi" kavramı yeni ortaya çıkmaya başlayan bir olgudur. Engellilerin hakları olmasına rağmen sosyal yaşama yeterli ölçüde katılmamalarına paralel olarak turizm aktivitelerinden yararlanmaları da istenilen seviyede olmamıştır. Ancak son yıllarda engellilerin sosyal yaşama katılımlarını artıracak çalışmaların bir uzantısı olarak turizm alanında da bir takım gelişmeler görülmektedir.

Turizm Tesisleri Yönetmeliği ve T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller için Sınıflandırma Formu'nda engellilere yönelik birtakım düzenlemelerin yapılması zorunlu hale getirilmiştir. Turizm tesisleri de bünyelerinde bu düzenlemeleri gerçekleştirmektedir. Ayrıca sadece engelliler için tasarlanan konaklama tesisleri, kamplar gibi projeler de hayata geçirilmektedir.

Engelliler öncelikle seyahat etmelerini kısıtlayan, seçeneklerini sınırlayan, bir takım dışsal engellerle baş etmek zorunda kalmaktadırlar. Bu engelleri; basamaklar, umumi

tuvaletler gibi mimari engeller, düz olmayan yürüyüş yolları gibi çevresel engeller, özellikle yerel ulaşım içerisinde otomobil, otobüs ve taksiler gibi ulaşım engelleri, yanlarında ekipman getirme zorunluluğu gibi engellilerin seyahatlerini kısıtlayan kural veya düzenlemeler, gidilen destinasyondaki iletişim sorunları ve servis sağlayıcılarının negatif yaklaşımları şeklinde sıralayabiliriz (McKercher ve diğ., 2003:467). Bu faktörler, engellilerin seyahate çıkmalarına engel olmanın yanı sıra, seyahate çıktıklarında olumlu deneyim yaşamalarına da engel olmaktadır ve bu durum bireylerin gelecek seyahat tercihlerini önemli ölçüde etkilemektedir.

Ülkemizde çoğunlukla Türkiye Sakatlar Derneği öncülüğünde ve bazı yerel yönetimler tarafından organize edilen alternatif kamp seçenekleri ile engelliler için düzenlenen çeşitli gezi aktiviteleri her ne kadar organizasyon eksiklikleri ve yetersizlikler var olsa da engellilerin tatil ihtiyaçlarını gidermek için iyi niyetli girişimler olarak sayılabilir.

Ancak AB üye ülkelerinde durum çok farklıdır. Engellilere özel seyahat acenteleri, özel tasarlanmış ulaşım araçları, özel eğitilmiş elemanlar ve çok sayıda tatil seçeneğiyle gelişmiş ülkelerdeki engelliler tatil ihtiyaçlarını sıkıntısız bir şekilde gidermekte, bu da tedavilerine büyük bir katkı sağlamaktadır (Dağcı, 2009:6).

Türkiye'nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli konuklarımızın ülkemizde “engelsiz seyahat” edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde 15 Haziran 2006 tarihinde “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” oluşturulmuştur.

TÜRSAB Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi bünyesinde, seyahat acentalarının yanı sıra engellilere yönelik hizmet veren Alternatif Yaşam Derneği gibi sivil toplum kuruluşlarından temsilciler de danışman olarak hizmet vermektedir. Komite çeşitli alanlardaki turistik işletmelere ve ulaştırma alanındaki bazı altyapı tesislerine, engelsiz turizm bakış açısıyla ziyaretler gerçekleştirmektedir. Bu ziyaretlerde dikkati çeken eksiklikler, önerilerle birlikte işletmelere bir rapor olarak sunulmaktadır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan işletme belgeli tesislerde 1176 adet engellilere özel oda bulunmaktadır. Bununla beraber engelli derneklerindeki uzmanlar bu envanterin tümünün engellilerin kullanımına uygun standartlarda olmadığını belirtmektedirler.

Engelliler için yapılmış olduğu iddia edilen özel odalarda ya da diğer olanaklarda bile engellilerin bunları kullanımında problemler çıkabilmektedir (www.tursab.org.tr).

Konaklama işletmeleri kar amacında olan ticari işletmelerdir ve kısa vadede en fazla kar getiren turistik ürünü satmak istemektedirler. Engelli bireylerin tesislerinde rahatça konaklamalarına imkn sağlayacak uzun vadeli yatırımların doğru pazarlama ve tanıtım koşullarında kar olarak geri döneceğine yatırımcıların ikna edilmeleri oldukça önemlidir. Bu sağlandığı takdirde sektörün diğer birimlerinin de yapacağı yatırımlarla Türkiye diğer rakip destinasyonlara karşılaştırmalı üstünlük sağlayacaktır.

2.1.3.1. Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Mevzuat

Az gelişmiş veya gelişmekte olan ülkelerde bütün bireylerin aynı eşitlikte turizm faaliyetlerine katılmalarını sınırlayan veya zorlaştıran engellerin aşılabilmesi için oluşturulan yasal mevzuat ve uygulamalar yetersizdir. Bu nedenle de engelli bireylerin bizim ülkemizde de turizm faaliyetlerine katılımları, ulaşım, konaklama ve diğer unsurları kullanımı oldukça zayıftır.

Türkiye’de henüz yeni sayılabilecek bir olgu olan engelli turizmine yönelik ülkemizdeki ilgili yasal düzenlemelerden en önemlileri aşağıda açıklanmıştır.

2.1.3.1.1. Birleşmiş Milletler Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme

Türkiye tarafından imzalanan ve 3/12/2008 tarih ve 5825 sayılı kanunla onaylanması uygun bulunan sözleşmenin 18. maddesinde “**Seyahat zgrlğ ve Uyruluk**” başlığı altında “Tarağ devletler engellilerin diğer bireylerle eşit koşullar altında seyahat ve yerleşim yerini seçme özgürlüğüne ve uyruluk hakkına sahip olduğunu kabul eder” denilmektedir.

Bu sözleşme toplam 50 maddeden oluşmaktadır ve tarağ olan devletlere, engellilere karşı ayrımcılığı ortadan kaldırmak ve onların yaşam standartlarını yükseltmek gibi yükümlülükler getirmektedir.

Ülkemiz tarafından da imzalanan bu sözleşmenin Türkiye’de engellilerin insan haklarının ve toplumdaki statülerinin güçlendirilmesine yönelik olarak Başbakanlık zrller İdaresi Başkanlığı'nca yapılan çalışmalara önemli katkı sağlaması beklenmektedir.

Engelli bireyler diğer alanlarda olduğu gibi turizm faaliyetlerine katılmada bir ayrımcılıkla karşılaşılırsa bu sözleşmeye dayanarak haklarını arayabilme imkânına kavuşmuşlardır. Bu konuya örnek oluşturacak bir olay 31.10.2009 tarihinde bir internet haber sitesinde şöyle yer almıştır (www.skysunhaber.com):

Söz konusu haberde İstanbul Atatürk Havalimanı terminalinin 2'inci katındaki bir bankaya ait Lounge'a çıkmak için uzun ve dik bir merdiveni aşmak gerektiği ve bahsi geçen merdivenlerden bir engellinin çıkabilmesinin mümkün olmadığı belirtilmektedir. Engelli Binnur Semiz, hakkı olduğu hizmetten binanın fiziki koşulları yüzünden yararlanamayınca, durumu İstanbul Barosu Engelli Hakları Komisyonu Başkanı Avukat Güler Polat ile paylaşarak Devlet Hava Meydanları İşletmesi'ne (DHMI) manevi tazminat davası açmıştır.

İstanbul 2. İdare Mahkemesi'nde görülen dava sırasında, DHMI avukatı sorumluluğun havalimanını işleten TAV'a ait olduğunu öne sürmüştü ancak mahkeme mülk sahibi olan DHMI'nin bu itirazını yerinde bulmamıştır. Mahkeme, DHMI'nin ana statüsünü yorumlayarak, Türkiye'nin de taraf olduğu BM Engelli Hakları Sözleşmesi ve TC Anayasası'na atıfta bulunmuş ve Türkiye'de hukuk literatürüne geçecek öncü bir karara imza atmıştır.

Karara göre mahkeme, Binnur Semiz'in şeref ve haysiyetinin rencide edildiğini kabul ederek DHMI'nin, Binnur Semiz'e aynen talep ettiği manevi tazminatın tamamının ödenmesine karar vermiştir.

2.1.3.1.2. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

1982 tarih 2634 sayılı Turizmi Teşvik Yasası uyarınca hazırlanan bu yönetmelik 21.06.2005 tarihinde Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe girmiştir. Yönetmeliğin “**Asli konaklama tesislerinin genel nitelikleri**” başlıklı 18. maddesinin “c” bendinde bedensel engelliler için düzenlemelere şu şekilde yer verilmiştir:

- “Toplam kapasitesi seksen oda ve üzerinde olan oteller ile tatil köylerinde en az bir oda olmak üzere toplam oda kapasitesinin % 1'i oranında odada, ayrıca tesis girişi, genel tuvaletler ile en az bir adet yeme-içme ünitesinde, mola noktaları, temalı parklar ile eğlence merkezlerinde ise kendi türlerinin asgari nite-

liklerinde belirtilen şekilde bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılır”.

Bu yönetmelik ile konaklama işletmelerinin engellilere yönelik fiziksel düzenleme yapmaları zorunlu hale getirilse de bu yönetmeliğin işlerliği sağlanamamış ve düzenleme yapması gereken konaklama işletmeleri oda sayısı 80 oda ve üzeri ile sınırlandırılmıştır. Ayrıca bu düzenlemelerin diğer engelliler göz ardı edilerek ağırlıklı olarak bedensel engellilere yönelik olarak yapılması da bir diğer sorundur.

2.1.3.1.3. Kamu Binaları, Kamuya Açık Alanlar ve Toplu Taşıma Araçlarının Özürlülerin Kullanımına Uygun Duruma Getirilmesi ile İlgili 2006/18 Sayılı Başbakanlık Genelgesi

Engellilerin toplumsal hizmetlere ve etkinliklere erişimlerini kolaylaştırmak amacıyla çevrede, mimari yapılanmada ve özellikle ulaşım hizmetlerinde yapılması gereken düzenlemeler vardır. Özürlüler Kanunu özellikle mimari uygulamalar ve şehir içi ulaşım düzenlemelerinde önemli değişiklikler içermektedir.

Bu kanuna bağlı olarak 12 Temmuz 2006 tarihinde Resmi Gazete’de yayınlanan bu genelgede kamu kurum ve kuruluşlarına ait mevcut resmî yapıların, mevcut tüm yol, kaldırım, yaya geçidi, açık ve yeşil alanlar, spor alanları ve benzeri sosyal ve kültürel altyapı alanları ile gerçek ve tüzel kişiler tarafından yapılmış, umuma açık hizmet veren her türlü yapıların engellilerin erişebilirliğine uygun duruma getirileceği; Büyükşehir belediyeleri ve belediyelerin, şehir içinde kendilerince sunulan veya denetimlerinde gerçekleştirilen toplu taşıma hizmetlerinin engellilerin kullanımına uygunluğunu sağlayacağı, bu uygulamaların gerçekleştirilmesi için 7 yıllık süre tanındığı ve bu sürenin 7/7/2005 tarihinde başladığı belirtilmiştir.

Türkiye genelinde fiziksel engelli nüfusu oldukça yüksek olmasına karşın kamusal veya özel alan kullanımlarında engellilere yönelik planlama ve uygulama örnekleri gelişmiş ülkelere göre oldukça yetersiz konumdadır. Bu genelge şehirlerimizde bu anlamda yaşanan eksiklerinin yerel yönetimler tarafından giderilmesi amacıyla çıkartılmıştır.

Burada asıl önemli olan tamamen engellilere ayrılmış sadece onlara özgü bir çevre yaratmak yerine; genç, yaşlı, engelli ve toplumun tüm kesimlerinin kolayca ulaşabile-

ceği bir çevre oluşturmaktadır. Engellilerin toplumsal hayata katılımları onları toplumdan izole ederek değil ancak bu şekilde mümkün olacaktır.

Tüm insanlar gibi, engelli insanların da ulaşım hizmetlerinden eşit fırsatlarda yararlanması işine, okuluna, alışverişe, spor alanlarına, parklara, engelli olmayan insanların kullandığı yollarla ve taşıtlarla gidebilmesi gerekmektedir. Herkes, tüm yaşamsal alanlara ulaşma hakkına sahiptir. Bu, çağdaş toplum olmanın önemli bir gereğidir ve yerel yönetimlere bu konuda çok büyük sorumluluklar düşmektedir. Yerel yönetimler, yaptıkları sosyal ve teknik alt yapı yatırımlarıyla kent mekanının şekillenmesinde önemli role sahiptir. Yerel yönetimlerin sorumluluklarını bazen yasal yaptırımlar söz konusu değilse göz ardı ettikleri görülmektedir. Bu sebeple böyle bir genelgenin yayınlanması olumlu bir gelişmedir.

Özürlüler Kanunu'nda yer alan ve 2006 yılında Resmi Gazete'de yayınlanan bu genelge ile verilen sürenin sonuna gelinmektedir. İçinde bulunduğumuz 2010 yılı itibariyle yaşadığım ve çeşitli sebeplerle bulunduğum illerde fiziksel, sosyal ve ekonomik çevreye ilişkin kayda değer düzenlemelerin yapıldığını söylemek ne yazık ki mümkün değildir.

Özürlüler Kanunu'nda yer alan bu zorunluluk engelli vatandaşlarımız için bir umut olmuştur. Ancak bu zorunluluğun engellilerin sorunlarının 7 yıl süreyle ertelenmesi anlamına gelme ihtimalini kimse düşünmek bile istememektedir. Bu süre dolduğunda bu düzenlemeleri yapmayan belediyelere yaptırımların uygulanıp uygulanmayacağı konusundaki belirsizlik veya ek sürelerin tanınarak bu konunun öneminin yitirilmesine olanak sağlanabilir endişesi engelli bireylerin konuyla ilgili akıllarındaki en büyük soru işaretlerindedir. Engelli bireyler bireysel olarak, sivil toplum kuruluşları ve basın organları da tüzel kişilikleri ile bu genelgenin yerel yönetimler tarafından hayata geçirilmesinin takipçisi olmalıdırlar.

2.1.3.1.4. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu'nda Engelli Düzenlemeleri

Konaklama tesislerinde T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın oteller için sınıflandırma formunda tesislerin taşıması gereken niteliklerin yanında engellilere yönelik yapılması istenen düzenlemeler de yer almaktadır. Bu sınıflandırma formunda bulunan tesis ola-

naklarının her birinin bir puan karşılığı bulunmaktadır. Tesisler yıldızlandırılırken bu formda elde ettikleri puanlara göre sınıflandırılmaktadır.

Tablo 5’de bu engelliler için istenen düzenlemelerin hangi maddelerde ve hangi konularda istendiği belirtilmiştir.

Tablo 5. T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu’nda Engelli Düzenlemeleri

| MADDE NO | DÜZENLEME KONUSU |
|-----------|-----------------------------|
| Madde 4 | Tesis Girişi |
| Madde 8 | Tesis Bahçesi |
| Madde 26 | Asansörler |
| Madde 57 | Yatak Odaları |
| Madde 73 | Oda Banyoları |
| Madde 120 | Merdivenle Çıkılan Üniteler |
| Madde 136 | Lavabo ve Tuvaletler |

Kaynak: T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

Tesislerin sınıflandırılmasında kullanılan sınıflandırma formunda bedensel engellilerle ilgili düzenlemeler ve bunların puan karşılıkları aşağıda verilmiştir. Buna göre (www.kultur.gov.tr):

Madde 4: Tesis girişinde bedensel engelliler için düzenleme, (2 puan)

(Yol ile giriş kapısı arasında % 6 meyili geçmeyen rampa var ise değerlendirilir)

Madde 8: Bahçede bedensel engelliler için yapılan düzenleme, (2 puan)

(Bahçe rampalı ise meyili % 6’dan az olan en az 180 cm genişliğinde düz ve engelsiz olarak yapılmış olmalıdır)

Madde 26: Bedensel engelliler için kumanda düğmeleri yatay veya 90-130 cm ebadında asansörler, (3 puan)

(Kapı genişlikleri en az 80 cm kabin içinde asgari 80-90 cm yükseklikte bar bulunacak)

Madde 57: Bedensel engelliler için zemini halı kaplı yatak odası düzenlemesi, (4 puan)

(Tek kişilik odalar 17 m²'den, giriş holü 150 cm'den, dar kenarı 345 cm'den az olmak kaydıyla, iki kişilik odalar 20 m²'den, dar kenarı 380 cm'den küçük olmayacak, dengesiz duran ve sivri köşeli eşyalar bulunmayacak, elbise dolabı kapıları sürmeli ve askı yüksekliği 140 cm'den az olacak, elektrik düğme ve prizleri en fazla 100 cm yükseklikte, radyatör ve borular kapatılmış olacaktır) (4. ve 26. Maddelerden puan alınması halinde değerlendirilir.)

Madde 73: Bedensel engelliler için düzenlenen oda banyoları, (4 puan)

(136' ncı maddedeki şartlara ilaveten 70x160x55 cm ebadında küvet, armatürler küvet boyunca yerleştirilmiş ve küvet başlarında yeterince geniş oturma yerleri, tavana monteli ayarlanabilir sarkan tutma yerleri ve tutunma barları bulunacak, banyo kapısı dışarı açılacak ve girişte eşik bulunmayacaktır).

Madde 120: Bedensel engelliler için merdivenle çıkılan en az üç üniteye yapılan düzenleme, (4 puan)

(Lokanta, oturma salonu, gece kulübü, yüzme havuzu, otopark v.b.)

Madde 136: Kapılar üzerinde bedensel engellilere ait olduğu belirlenen lavabo ve tuvalet düzenlemesi, (4 puan)

(Klozet yükseltilmiş veya duvara monte edilmiş, sifon yerden en fazla 1 metre yükseklikte tutunma barları ayarlanabilir, lavabo ve aynası tekerlekli sandalyenin altına girebileceği ve oturarak el yıkanabilecek yükseklikte olacak, tekerlekli sandalyenin 90 derecelik dönüşüne uygun "140x110 cm" ebadında kaygan olmayan bir alan bulunacaktır.)

Sınıflandırma formunun "açıklamalar" bölümünde ise formda bedensel engelliler için konulmuş; tesis girişinin düzenlenmesi, asansör düzenlemesi, yatak odası düzenlemesi kriterleri yerine getirildiği takdirde diğer kriterlerin dikkate alınacağı belirtilmiştir.

2.2. Engelli Bireyler İçin Turizm İmkânları Oluşturulması

Engelli bireyler günlük yaşamlarında "ulaşılabilirlik ve kullanılabilirlik" konusunda büyük zorluklarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bu zorluklar sadece bu sorunları yaşayan kişiyi değil, ailesini ve yakın çevresini de etkilemektedir.

Ulaşılabilirlik kavramı, kentsel yaşamın tüm olanaklarını tam ve eşit olarak kullanma, tüm doğal, yapay, mimari ve kentsel mekânlara engellenmeden bireysel olarak ulaşmayı karşılayan bir kavramdır. Kullanılabilirlik ise, engellenmeden ulaşılan alanlardaki hizmetlerden sağlıklı insanlarla eşit koşullarda yararlanmayı ifade etmektedir.

Seyahat özgürlüğü, insanların serbest dolaşımı, temel haklar ve özgürlükler kategorisinde değerlendirilmelidir. Ulaşılabilirlik doğrudan bir hak olduğu gibi, engelli bireylerin her bakımdan gelişmelere ve toplumsal hayata katılmalarının gerekliliği kaçınılmaz bir gerçektir. Ürün ve hizmetlere herkesin kolaylıkla ulaşma hakkı olduğu gibi, herkesin boş zamanlarında gezebilmesi, tatil yapabilmesi ve eğlenebilmesi de en temel insan haklarından.

Engelli turistler boş vakitlerini değerlendirmede ve turizm faaliyetlerine katılmada ya da kişilerle iletişim kurmada engelli değildirler. Onların da sosyal çevreleri, arkadaşları vardır. Ancak, engellilerin turizm faaliyetlerinden daha fazla faydalanabilmeleri için yapılması gerekenler vardır.

Bunlardan ilki, turistik çekiciliklerle ilgilidir. Bilindiği gibi turizm faaliyetlerinde sonradan oluşturulan çevre, doğal güzellikler, tarihsel yapılar, sosyal ve kültürel çevre yer almaktadır. Engelli bireyler seyahatleri süresince en fazla bu noktalara ulaşmada sıkıntı çekmektedirler.

İkinci nokta bilgi kaynakları ile ilgilidir. İhtiyaç duyulan bilgiler; genellikle neler yapılacağı, nasıl yapılacağı, nerede kalınacağı, ulaşım araçları ile ilgili bilgilerdir. Engelliler için bu noktada arkadaşları, seyahat acentaları ve internet önemli bilgi kaynakları olacaktır.

Üçüncü nokta ise ulaşım. Turizm faaliyetlerinin en önemli bölümlerinden biri olan ulaşım alanında engelliler büyük zorluklar yaşamaktadırlar. Engellilerin ihtiyaçlarına uygun ulaşım sistemleri, ulaştırma araçları kullanılmalıdır. Son olarak ihtiyaç duyulan şey konaklama ve yeme içme faaliyetleridir (Turco vd.1998) .

Seyahat eden özel ihtiyaç ve beklentileri olan engelli bireylere yönelik tesislerdeki temel düzenleme ile uygulamaların gerçekleşmesi hem turizm faaliyetlerine katılan engelli birey sayısının artmasına sebep olacak hem de hizmet alan engellilerin tesislerden memnuniyetlerinin artmasına sebep olacaktır.

2.3. Dünyada Turizm Tesislerinde Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler

Özellikle gelişmiş batılı ülkelerde engellilerin toplumsal yaşama daha kolay uyum sağlamalarının önemi kavranmış ve bu alanda önemli adımlar atılmıştır. Engellilere yönelik ayrımcılığın ortadan kaldırılması için bazı ülkelerde bu konuya özel yasalar dahi çıkarılmıştır. Engellilerin turizm faaliyetlerine katılımlarını artırmak, konaklama tesislerinde rahatlıkla tatillerini geçirebilmelerinin önünü açmak için bu ülkelerde birtakım düzenlemelere gidilmiştir. Farklı ülkelerden değişik düzenlemeler aşağıda belirtilmiştir.

ABD’de günümüzde 50 milyon, 2030 yılında ise 100 milyon engelli insanın olacağı tahmin edilmektedir. Bu bakımdan engellilerin topluma kazandırılmaları, önlerindeki bütün engellerin kaldırılması için dünyadaki en önemli iki yasadaki birisi olan Engelli Amerikalılar Yasası (ADA: The American With Disabilities Act) çıkarılmıştır. Bu yasanın 9. bölümünde otellerde yapılması zorunlu kılınan düzenlemelere yer verilmiştir. Bu yasada kapasitesi 25 odaya kadar olan tesislerde en az 1 odanın engelliler için düzenlenmesi istenmiştir (www.access-board.gov).

Bilindiği gibi ülkemizde kapasitesi 80 oda ve üzeri olan tesislerde en az 1 oda olmak üzere toplam kapasitenin % 1’i oranındaki odada düzenleme yapmak zorunlu iken 1990 yılında ABD’de çıkarılan bu yasa ile 76–100 oda arası tesislerde en az 4 odada, kapasitesi 500 ile 1000 oda arasındaki tesislerde ise toplam oda sayısının % 2’si oranında odalarda düzenleme yapmak zorunludur. Bu yasaya göre; tesis girişleri, otoparklar, odalarda yapılması gereken düzenlemeler belirlenmiş ve bu unsurlar günümüzde de sıkı denetime tabi tutulmaya devam etmektedir.

Hollanda engellilere yönelik hizmetler konusunda iyi bir geçmişe sahiptir. Royal Dutch Touring Derneği adındaki kurum, tesislerin ve turizm cazibe merkezlerinin denetlenmesinden, yaygın broşürlerin basımına kadar bir dizi faaliyette bulunmaktadır.

İngiltere’de engellilere açık olan ve İngiltere, Galler ve İskoçya Turizm Örgütlerine kayıtlı olan tüm tesis ve işletmeleri içeren bir Uluslararası Engellilere Uyumluluk Programı kurulmuş bulunmaktadır. Bu programa göre bütün işletmeler denetlenerek uyumlulukları derecesinde kategorilere ayrılarak sınıflandırılmakta ve bu sınıfların sembolleri tüm turizm katalog ve broşürlerinde yayımlanmaktadır.

Son yıllarda Avrupa’da engelli turizmine kendisini en hızlı şekilde entegre eden ülkelerden bir tanesi Yunanistan’dır. Özellikle Girit ve Rodos'ta engellilere açık otel ve pansiyonların oluşturulması, tren istasyonlarında engellilere uygun rampalar ve tuvaletler olması yapılan olumlu işler arasındadır. Aynı zamanda Hermes Derneği konaklama tesislerinin engellilere uyumluluğunu denetlemek üzere bir program hazırlamaktadır.

İspanya 1995 yılındaki “Engelsiz Şehir Mimarlığı Deklarasyonu”ndan beri engellilere uygun düzenlemeleri daha altyapı çalışmalarından itibaren düzenlemeye başlamış ve engellilerin cennet olarak nitelenmelerine sebep olacak şehirlere sahip hale gelmiştir (www.tsd.org.tr).

Norveç Tromsø Hayata Tutunma, Yardımlaşma ve Kardeşlik Derneği Başkan Yardımcısı Ghita Zoled bir internet haber sayfasında yer alan röportajında başta İskandinav ülkeleri olmak üzere, Avrupa ülkelerinin çoğunda yürüme engelliler için özel yol ve özel yapım asansörlü araçlar olduğu için her şehri tek başına gezebildiğini ve konaklama tesislerine ulaşabildiğini belirtmiştir (www.haberler.com).

Almanya’da 18 Ağustos 2008 tarihinde yürürlüğe giren Genel Eşit Muamele Yasası ile engelli insanların eşit muamele hakları medeni hukuktaki yerini almıştır. Bu yasayla birlikte engelli bireyler paket tur seyahatlerinde veya bir restoranda herhangi bir ayrımcılıkla karşılaştıklarında bu ayrımcılığa neden olanlar hakkında dava açmaya ve tazminat talebinde bulunmaya hak kazanmışlardır (www.masgff.rlp.de).

Almanya’da 2003 yılında 4000 engelli arasında yapılan bir araştırmaya göre engelli bireylerin % 40’ı uygun mimari düzenlemeler ve hizmet bileşenleri olmadığından tatile çıkmamayı tercih etmektedir. Bu kişilerin % 50’si ise engellilere uygunluk standartlarının olması halinde hemen tatile çıkabileceklerini belirtmişlerdir (Gürkan, 2008). Bu araştırma gösteriyor ki engelli bireylerin turizm tesislerine erişilebilirlikleri ve bu tesislerde zorlanmadan konaklamaları sağlanabilirse bu pazarın boyutu daha da büyüyecektir.

2.4. Türkiye’de Engellilerin Turizme Katılım Olanakları

Ülkemizde engelli bireyler genellikle çeşitli kurum, kuruluş ve dernekler tarafından düzenlenen turlar aracılığı ile turizm faaliyetlerine katılmaktadırlar. Az sayıda da olsa

ekonomik gücü iyi olan engelli bireyler aileleriyle ya da bireysel olarak seyahat ederek turizm talebi yaratmaktadırlar. Engelli bireylerin turizme katılma olanakları aşağıda açıklanmaktadır.

2.4.1. Gönüllü Kuruluşlar Vasıtasıyla Katılım

Dünyada ve ülkemizde engellilerin toplumsal hayata daha fazla ve daha etkin katılmalarını sağlamak için gayret gösteren birçok gönüllü kuruluş bulunmaktadır. Bu kuruluşların düzenledikleri çeşitli seyahatlere katılan engelli bireyler bir turist olmanın gereklerinden olan sürekli yaşadıkları yer dışına seyahat ederken, gittikleri yerde geçici süre konaklar ve turistik mal ve hizmet talebinde bulunurlar. Böylece turizm olayına aktif olarak katılmış olurlar.

Ülkemizdeki bu gönüllü kuruluşlara en iyi örneklerden birisi 1998 yılında kurulan Alternatif Yaşam Derneği (AYDER)' dir. AYDER yoluna 2002 yılında Alternatif Kamp projesi ile devam ederek engelliler için ürettiği sosyal girişimler ile Türkiye'de ilkleri gerçekleştirmeye başlamıştır. Tatil, spor eğitim ve entegrasyon bileşenlerinin bir arada olduğu Alternatif Kamp projesine, 5 yılda 2500'den fazla engelli ve 600'den fazla yerli ve yabancı gönüllü katılmıştır.

AYDER tüm engelli ve sosyal dezavantajlı gruplar için eğitim, kültür, spor, turizm, sağlık, sosyal içerikli yenilikçi ve alternatif projeler üreterek, bu büyük azınlığı toplumsal yaşama bağımsız olarak katılabilen, aktif ve üretken bir çoğunluğa dönüştürmeyi amaçlamaktadır.

Kar amacı gütmeyen Alternatif Kamp, bağımsız ve gönüllülüğün esas alındığı bir sivil toplum örgütüdür. Mevcut tesislerde gönüllülük mantığı içerisinde ve ücretsiz olarak engellilere sağlanan spor, tatil ve eğitim kampları, Alternatif Kamp projesinin ilk basamağını teşkil etmektedir. Alternatif Kamp projesi 2002-2006 yılları arasında Bodrum, İzmir, Sinop, Van, Fethiye, Kaş ve Artvin'de gerçekleştirilmiş; 2500'den fazla engelli, 600'den fazla yerli ve yabancı gönüllüye ulaşmıştır (www.ayder.org.tr).

2.4.2. Devlet Kuruluşları Vasıtasıyla Katılım

Kamu kuruluşlarının yardımıyla engellilerin turizm olayına katılımı genellikle spor alanında olmaktadır. Türkiye Bedensel Engelliler Spor Federasyonu tarafından düzen-

lenen spor müsabakaları öncesi kamp çalışmaları ile yurt içi ve yurt dışındaki spor organizasyonlarına katılımı, aynı zamanda turizm olayına katılımını sağlamaktadır (Yörük, 2003:36).

2.4.3. Bireysel Katılım

Engelliler arasında gelir durumu yüksek olanlar turizm faaliyetlerine bireysel olarak katılmayı tercih etmektedirler. Bu kişilerin sayısı fazla olmamakla birlikte bu kişilerin yanlarında aileleri ve refakatçileriyle birlikte seyahat ettikleri düşünüldüğünde belli bir talep yarattığı düşünülmektedir. Bireysel olarak seyahat eden engellilerin genellikle özel donanımlı kendilerine ait araçlarla seyahat ettikleri söylenebilir.

2.5. Engelli Bireylerin Turizme Katılımını Olumsuz Yönde Etkileyen Faktörler

Engelli bireylerin toplumsal hayata katılmalarını engelleyen faktörler aynı zamanda bu kişilerin turizm faaliyetlerine de katılmalarına engeldir. Engelli bireylerin eğitim alanında karşılaştıkları sorunlar çoğu zaman iyi bir meslek sahibi olmalarını engellemektedir. İş hayatında kendisine yeteri kadar yer bulamayan engellilerin gelir seviyeleri genelde düşük kalmaktadır. Bunlara bağlı olarak da turizm faaliyetlerine katılacak ekonomik kaynağa genellikle sahip olamamaktadırlar. Ayrıca ulaşım, konaklama tesislerinde karşılaştıkları sorunlar ile yetersizlikler, kendilerine karşı olan ön yargı ve yanlış bakış açıları da engellilerin turizm hareketlerine katılmalarını olumsuz olarak etkilemektedir.

2.5.1 Eğitim

Ülkemizde görme engelliler, işitme engelliler, ortopedik engelliler, zihinsel engelliler gibi engelli gruplarına kamuya ve devlete ait özel eğitim okullarında eğitim hizmetleri sunulmaktadır.

AB'ye uyum yasaları çerçevesinde eğitim politikamız hızla bir değişim göstermektedir. Konuyla ilgili yapılan çalışmalar, araştırmalar Milli Eğitimimizde köklü değişimlerin de önünü açmıştır. Buna göre eşgüdümlü olarak çıkartılan İlköğretim Kurumları Yönetmeliğinde Değişiklik Yapılmasına Dair Yönetmelik ve Özürlüler Yasası eğitimimizdeki bu yeni anlayış çerçevesinde şekillendirilmiştir.

Türkiye'nin AB'ye uyumu kapsamında son yıllarda engellilerle ilgili pozitif ve akılcı yaklaşımlar ile artık yeni eğitim politikaları oluşturulurken, bir yandan da bu yeni anlayışa uygun yasal düzenlemeler ve çalışmaların alt yapısıyla ilgili planlama yapılmaktadır. Bu çerçevede artık toplumsal yaşamımızda engelliler eksikleriyle değil, birey olarak değerlendirilmekte ve engelliler adına kalıcı, akılcı, dünya normlarına uygun anlayışlar toplumsal yapımızın içerisine çok büyük bir hızla girmektedir. Bütün bu çalışmalar artık engellilere olan toplumsal bakışı değiştirmeye ve onları da üretime katma amacını içermektedir (<http://engellininsayfasi.com>).

Turizm faaliyetlerine katılmada eğitim seviyesi önemli bir faktördür. İyi bir eğitim beraberinde iyi bir meslek ve iyi bir gelir getirecektir. Bu da engelli bireylerin daha fazla seyahat etmelerine neden olacaktır. Ancak ülkemizde engelli bireylerin eğitim alanında karşılaştıkları sorunlar sebebiyle diğer insanlarla eşit koşullarda eğitim almaları görülmektedir.

Engelli bireylerin ayrıca sahip oldukları yasal haklar hakkında bilinçlendirilmeleri gerekmektedir. Gerek uluslararası gerekse ulusal mevzuatta engellilere karşı ayrımcılığın engellenmesi için birçok düzenleme yapılmıştır. Özellikle Türkiye'nin de onaylayıp imzaladığı BM Engellilerin Haklarına İlişkin Sözleşme'de engelli hakları ayrıntılı bir şekilde yer almaktadır. Hakları konusunda bilgi sahibi olan engelli bireyler kafalarındaki önyargılardan kurtularak daha aktif olarak turizm faaliyetlerine katılma isteğinde bulunabilirler.

2.5.2. Ekonomik Nedenler

Genellikle engelli insanların gelir durumu engelsiz olanlardan çok daha düşüktür. Aynı zamanda, engellilerin sahip oldukları engeller nedeniyle yaptıkları sağlık harcamaları da bulunmaktadır. Bu yüzden seçimleri ve hayat tecrübeleri ekonomik durumlarıyla çok ilgilidir.

Ekonomik koşullara ilave olarak, fiziksel engelliler; engelli odaları, beraberlerinde taşımak zorunda oldukları ekipmanlar, ilave seyahat giderleriyle engelsiz bireylerden daha fazla harcamak durumunda kalmaktadırlar. Örneğin yapılan bir araştırmanın sonuçlarına göre Avustralyalı engelli turistler seyahatlerinde engeli olmayanlardan yaklaşık

% 30 ile % 200 daha fazla para harcamak durumunda kalmaktadırlar (Bi ve diğ., 2007:207).

Gelir ile meslek ve eğitim arasında önemli bir bağ bulunduğu söylenebilir. Ülkemizde eğitim hizmetlerinin engellilere yeterince sağlanmaması nedeni ile eğitim, meslek, gelir arasındaki bağ kopmakta, yeterli bir mesleki eğitime tutulmayan engellinin iş bulma imkânı da ortadan kalkmaktadır. İş bulma şansına sahip olabilenler ise ancak hayatlarını devam ettirebilecek bir gelirle yetinmek zorunda kalmaktadırlar (Yörük, 2003: 37).

Çalışma hayatına katılmak isteyen bir engellinin, üç alternatifi bulunmaktadır:

- Özel sektörde çalışmak,
- Bir kamu kurumunda çalışmak
- Kendi adına bağımsız olarak çalışmak

Devlet Personel Başkanlığı Haziran 2009 verilerine göre kamu kurum ve kuruluşlarında 51 bin 419 adet engelli kontenjanından memur olarak atanması gereken kadrolardan sadece % 18'e denk gelen 10 bin 300'ünde engelli memur istihdam edilirken % 82'lik kısım yani 41 bin 119'u ise boş durmaktadır.

Engelli istihdamında istenen noktanın çok uzağında olmakla beraber özel sektörün kamudan daha ileride olduğu söylenebilir. 50 ve üzeri işçi çalıştıran özel sektör işverenleri, personel sayısının en az % 3'ü kadar engelli çalıştırması zorunlu olduğu gibi bu konuda özel sektörü özendirici teşvikler de bulunmaktadır.

Ülkemizde TÜİK verilerine göre yaklaşık 8,5 milyon engelli bulunmaktadır. Bunların % 78'i işgücüne dahil değilken, % 40'ının da sosyal güvencesi bulunmamaktadır. Rakamların açık bir şekilde gösterdiği gibi nüfusun neredeyse % 10'una ulaşan engelliler çalışma yaşamının dışında bulunmaktadır (Engelsiz Dünya Dergisi, 2009).

2.5.3. Ulaşım

Ulaşım turizm faaliyetlerinin önemli bir parçasıdır. Motorlu araçların çoğalması, ulaşım araçlarının hız ve konforundaki gelişmeler, karayollarının iyileşmesi, havayolu ve

demiryolu ulaşımının gelişimi, ödeme kolaylıklarının sağlanması, refah düzeyindeki artışlar turizm hareketlerinin de artmasına neden olmuştur.

Ülkemizde ulaşım araçlarının engellilere hizmet vermede yeterli olduklarını söylemek güçtür. Gerek şehir içi ulaşımında gerekse de şehirlerarası ve uluslararası seyahatlerde engelliler oldukça zorluk çekmektedir. Gelir seviyesi yüksek olan engelliler bu alanda sağlanan teşviklerden de yararlanarak özel donanıma sahip otomobiller satın alarak seyahatlerinde genellikle kendi araçlarını kullanma yoluna gitmektedirler.

Ülkemizde engelli bireylerin seyahat etmelerini teşvik etmek ve onlara destek olmak için çeşitli indirimler ve kolaylıklar sağlanmaktadır. Kara ulaşımı için engelli vatandaşlar, şehir içi yolculuklarda, yerel yönetimlere bağlı toplu taşıma hizmetlerinden ücretsiz yararlanabilmektedirler. Belediyelerin toplu taşıma araçlarından engellileri ücretsiz veya indirimli olarak yararlandırımları yasal bir zorunluluktur.

Şehirlerarası yolculuklarda, ilgili yasadaki tebliğe göre özel firmalarda normal harici engelli yolcu taşıma zorunluluğu vardır. Bunun dışında ulaşım açısından % 50' ye yakın bir indirim yapması önerilmektedir. Bu indirimi yapmayan firmalara cezai işlem uygulanmaktadır. Karayolu Taşıma Yönetmeliği'nin 48. maddesi "I" bendine göre yaş şartı aranmaksızın engelliler için bilet ücreti % 50 indirimli düzenlenir" denmektedir.

Aynı yönetmeliğin 57. Maddesinin 11'nci bendinde yine "Şehirlerarası yolculuklarda 6 yaş ve üzeri tüm yolcuların ayrı koltukta seyahat etmesi zorunlu olup, 6-12 yaş arası çocuklar ile yaş şartı aranmaksızın en az % 40 oranında engelli olduğunu belgeleyen kişiler için, bilet ücreti geçerli ücret tarifesi üzerinden % 30 indirimli düzenlenir" hükmü yer almaktadır (Resmi Gazete, 2009).

Türk Hava Yolları (THY), % 40 ve üzeri oranda engelli olan yolculara, geçerli tarifeler üzerinden tüm iç ve dış hatlarda % 25 indirim sağlamaktadır. İndirimden faydalanmak isteyen yolcuların, % 40 ve üzeri oranda engelli olduğunu belgeleyen, T.C. Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı tarafından verilmiş olan engelli kimlik kartı veya sağlık kurulu raporu veya *ÖZÜRLÜ* ibaresi bulunan nüfus cüzdanlarını ibraz etmeleri gerekmektedir (www.engellilersitesi.com).

Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından, havaalanlarında engelli yolculara direkt olarak hizmet veren kuruluşların (Havaalanı işletmecisi-

si, terminal işletmecisi, havayolu şirketi ve yer hizmetleri kuruluşu) bu konuda gerekli tedbirleri almaları, bu yolcuların mağdur edilmemesi ve verilen hizmetlere ilişkin olarak yolculara gerekli tüm kolaylığın sağlanarak, bu yolcuların diğer yolcularla eşit şartlarda seyahat edebilmesine yönelik imkânların, herhangi bir ek ücret talebinde bulunmaksızın yerine getirilmesi amacıyla “Engelsiz Havaalanı Projesi” başlatılmıştır.

Proje çerçevesinde, havaalanında faaliyet gösteren kuruluşların gerekli şartları yerine getirmesinin ardından söz konusu havaalanı SHGM tarafından “Engelsiz Havaalanı” olarak adlandırılacak, bu kurum ve kuruluşlara Hizmet Tarifesinde indirimler ile teşvikler sağlanacaktır.

Bu havaalanlarında, şartları yerine getiren SHGM tarafından yetkilendirilmiş herhangi bir kuruluşun, o havaalanı için ödeyeceği yetki belgesi, ruhsat, sertifika gibi izin belgelerinin temdit ücretlerinde % 10 indirim yapılacaktır. Eğer, bir havaalanındaki tüm kuruluşlar bu şartları yerine getirirse; o havaalanına “Engelsiz Havaalanı” unvanı verilecek ve bu havaalanında hizmet veren, havaalanı işletmecisi dahil, tüm kuruluşların SHGM tarafından verilen yetki belgesi, ruhsat, sertifika gibi izin belgelerinin temdit ücretlerinde % 25 indirim yapılacaktır.

Söz konusu proje, havaalanlarının herkes için “ulaşılabilir” hale gelebilmesi için büyük bir etken olacak ve aynı zamanda bu projelerde yer alan havacılık işletmelerine de önemli bir katkı sağlayacaktır (www.shgm.gov.tr).

2.5.4. Mimari Engeller

Yalnızca standart gereksinimlere göre biçimlenmiş fiziksel çevreler sağlıklı kentsel çevreler oluşturamamaktadır. Sorunun, “engellilerin gereksinimlerinin sağlanması” biçiminde tanımlanması yerine, “insan gereksinimlerinin sağlanması” biçiminde ele alınması daha doğru olacaktır. Engellilerin toplumun bütünleşmiş bir parçası olduğunun kabul edilmesi, tasarımın “bütünleştirici”, “çoğulcu” ve “ayrısız” bir işleyişe sahip olması gerekliliğini beraberinde getirmektedir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b:36).

Ülkemizde hasta, yaşlı ve engelliler için günlük yaşamda şehirlerin alt ve üst yapılarında, kamu binalarında ve özel konutlarda kendisini gösteren mimari engeller; turizm faaliyeti içerisinde konaklama tesislerinde karşımıza çıkmaktadır. Gerekli ölçüde stan-

dartların gelişmemiş olması, uygulama esnasında yeterli denetimin yapılmaması, mimar ve mühendisler ile tesis yöneticilerinin yeterli derecede bilgi sahibi olmamaları gibi sebepler neticesinde turizm yapıları engellilerin kullanımına uygun olarak yapılmamaktadır. Daha sonradan yapılan ilave düzenlemeler ise yetersiz kalmaktadır (Yörük, 2003:38).

Birçok seyahat dokümanında, otel broşürlerinde konaklama tesislerinin nitelikleri arasında uluslararası tekerlekli sandalye sembolü kullanılmakta, ancak bunların çok az bir kısmı bu donanım ve uygulamaların detayını içermektedir. Bu bilgiler de genelde konaklama işletmelerinin verdiği bilgilere dayanmaktadır. Yani çoğu zaman bu bilgiler, engelli donanım ve uygulamaları konusunda uzman bağımsız kontrolörlerin verdiği bilgiler değildir.

Engelli bireyler konaklama tesisine geldiklerinde sorunlarla karşılaşmamak için rezervasyon yaptırırken tekerlekli sandalye kullandıklarını belirtme ihtiyacı duyabilirler. Aslında daha uygun olanı engelli odaları olup olmadığını sormaları dışında engel durumları hakkında otele bilgi vermek zorunda kalmamalarıdır. Yani aslında bütün hizmetlerin ve alanların ulaşılabilir olması gerekmektedir. Örneğin, tesise geldiklerinde park alanlarının ayrılmış olması, ihtiyaç duyarlarsa kendilerine yardımcı olabilecek bir görevlinin hazır olması gibi. Engelli birey kendisine normal otel müşterisi gibi davranılmasını beklemekle birlikte restoranlar, havuzlar ve benzeri bütün alanlara kolayca ulaşabilmeyi arzu etmektedir (Tantawy ve diğ., 2004:99).

2.6. Türkiye’de Engelli Turizmi İle İlgili Sorunlar

Türkiye’nin turizm potansiyelinin engelli pazarına sunduğu ürünleri, bu alanda yaşanan sıkıntıları tespit etmek ve yerli-yabancı engelli turistlerin ülkemizde “engelsiz seyahat” edebilmelerine yardımcı olabilmek amacıyla TÜRSAB bünyesinde oluşturulan “Herkes İçin Engelsiz Turizm Komitesi” tarafından Türkiye’de tespit edilen sorunlar şöyledir (www.tursab.org.tr):

- Engellilerin kullanabileceği yeterli toplu ulaşım araçlarının olmaması,
- Kentin veya beldenin görülmeye değer yerlerinin, müze ve ören yerlerinin engellilere uygun şekilde tasarlanmaması (engellilerin kullanabile-

ceği WC'lerin olmaması, rampaların uygun şekilde yapılmaması vb gibi), kaldırımların engellilerin kullanabileceği biçimde yapılmaması,

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

lerinde de bedensel engellilerin kullanımına uygun düzenlemeler yapılması gerektiği belirtilmişse de, işletmelerde ya bunlara hiç uyulmaması, ya da yeterli düzeyde düzenleme yapılmamış bulunmaktadır.

Komitenin engelli turizmi ile ilgili ülkemizde tespit ettiği ve yukarıda belirtilen sorunlar öncelikli sorunun engellilere karşı olan bakış açısından kaynaklandığını göstermektedir. Bu alanda yapılan yasal düzenlemelerin oldukça yetersiz ve etkisiz olduğu, sadece bu alanda düzenlemenin varlığından bahsetmek için yapılmış oldukları izlenimi bulunmaktadır.

Bununla birlikte yerel yönetimlerin, tesis yönetimlerinin ise sadece yetersiz olan yasal mevzuatın gereğini yerine getirmeleri ve bununla yetinmeleri engelli turizm pazarına bakışlarını göstermektedir ki belki de bu durumun ülkemizin bu alandaki en büyük sorunlarından birisi olduğu söylenebilir.

2.7. Türkiye’de Engellilere Hizmet Veren Turizm İşletmeleri

Dünyada özellikle engelli müşterilere yönelik konaklama imkânları oldukça sınırlıdır. Bu yüzden engelliler tümüyle kendilerine hizmet veren bir tesis arayışına genellikle girmemektedirler. Bazen kısa süreli konaklamalar için zemin kattaki standart odalara, uygun fiyatları da göz önüne alınarak razı olabilmektedirler.

Aslında engelli bireyler kendilerine diğerlerinden farklı davranılmasını istememelerinden dolayı sadece kendileri için düzenlenmiş tesislerde tatil yapma fikrini de pek benimsememektedirler. Genelde gönüllü kuruluşların organize ettiği kamplar olmak üzere bir takım özel işletmeler de engellilere yönelik olarak hizmet vermektedir. Özellikle ülkemizin çeşitli yerlerinde her yıl düzenlenen tatil kampları ekonomik durumları tatil yapmaya elverişli olmayan engelliler için hem diğer engelli bireyler ile sosyal bir ortam paylaşma hem de tatil yapma fırsatı sunmaktadır. Ülkemizde engellilere hizmet veren bazı özel ve kamu tesisleri ile bu tesislerin özellikleri şu şekildedir:

a) Panorama Park Otel

Marmaris’in İçmeler beldesinde bulunan 4 yıldızlı tesis engellilere yönelik Türkiye’nin ilk, Avrupa’nın ise en büyük tatil amaçlı tesisidir. 72 odalı 200 yatak kapasiteli otelde 26 oda engellilere 46 oda da engelli yakınlarına ve refakatçilere ayrılmıştır.

Engelli odalarında yatak başlarında ve özel tasarlanmış banyolarda, basıldığında resepsiyonda oda numarasının görüldüğü acil çağrı butonları bulunmaktadır. Havuza girmek isteyen engelliler için havuz asansörü bulunan tesiste bütün tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenmiştir.

Tesis bünyesindeki düzenlemeler haricinde otele gelecek engellilerin ulaşımını kolaylaştıracak hizmetler de bulunmaktadır. Dalaman Havalimanı'ndan transfer yapması için özel tasarımı, 10 tekerlekli sandalye, 9 da normal koltuk kapasiteli otobüs ve şehir içi servis amacıyla yine özel tasarlanmış iki adet minibüs tesiste hazır bulundurulmaktadır (www.parkhotels.net).

b) Balçova Termal Otel

Balçova Termal Oteli ve bünyesindeki Kaplıca ve Kür Merkezi; yetişmiş uzman ekibi, hijyeni, mimari yapısı, doğayla içiçe olan yerleşimi ve tedavi kapasitesi bakımından uluslararası standartları sağlayan Türkiye'nin en büyük Termal Otel ve Tedavi Merkezi olup toplam 204 odası ile sosyal aktivite, spor ve tedavi ünitelerine sahiptir.

Tesis sadece engellilere özel bir tesis olmamakla birlikte engellilere de uygun tasarlandığı için engelli-engelsiz herkes bir arada tatil yapabilmektedir. Bedensel engelliler için özel olarak tasarlanmış toplam 24 odanın bulunduğu termal otelde, ayrıca termal havuzlar da engellilerin kullanımına uygundur. Aquaparkta bulunan engelli kaydırığında insanlar tekerlekli sandalyeyle asansöre binip yukarıya çıkabilmekte ve kaydırdan kayabilmektedirler (www.balcovatermal.com).

c) Turgutreis Engelli Çocuklar Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezi

Bodrum Turgutreis'te Bodrum Sağlık Vakfı'na ait olan merkez 10 dönüm arazi üzerine kurulmuştur. Özellikle çocukların rahat kullanımı düşünülerek tasarlanmış olan merkez, ısıtmalı jakuzili rehabilitasyon amaçlı bir havuza, 4 psikoterapi odasına, 3 fizyoterapi salonuna, 2 oyun salonuna, 1 atölye, tam teçhizatlı mutfak ve restoranta, 3'ü suit olmak üzere 11 adet engellilere yönelik olarak düzenlenmiş otel odasına sahiptir.

Doktor, psikolog, fizyoterapist, hemşire, sosyal çalışma uzmanı ve çocuk eğitimcilerinden oluşan kadrosu ile spastik engelli, öğrenme güçlüğü olan, down sendromlu ve otis-

tik eğilimleri bulunan çocuklara ve ailelerine keyifli bir tatil geçirmeyi hedeflemektedir (www.bodrumsaglik.org).

d) Florya Özürlüler Yaz Kampı

İstanbul Büyükşehir Belediyesi Sağlık ve Sosyal Hizmetler Daire Başkanlığı bünyesinde hizmet veren Özürlüler Müdürlüğü'nün organize ettiği kampta 45 adet bungalow bulunmaktadır. Kampta kendi imkânlarıyla tatil yapma olanağına sahip olmayan engelli ve refakatçilerinden oluşan 100-120 kişilik gruplar, 6'şar günlük periyotlarla hiçbir ücret ödemedi tatil yapabilmektedirler.

e) Avşa Engelliler Kampı

Marmara Denizi'nde Balıkesir'e bağlı tursitik bir belde olan Avşa 'da Türkiye Sakatlar Derneği İstanbul Şubesi ile Avşa Belediyesi işbirliği ile her yaz dönüşümlü olarak 1000 engelli birey bu kampta tatil yapma imkanı bulmaktadır. Bu kampta Türkiye'nin her yerinden engelli bireyler herhangi bir maddi yük altına girmeden tatil yapabileme olanağına sahiptirler.

2.8. Türkiye'de Turizm Tesislerinde Engelliler İçin Yapılan Düzenlemeler

Turist olarak bir ülkeyi ziyaret etmeyi düşünen engelliler gidecekleri ülkeyi kendilerine sağlayacakları imkânları inceleyerek tercih etmektedirler. Aynı şekilde yurt içinde de turistler seyahat kararı alırlarken gidecekleri destinasyon ve konaklama tesislerinin sunacakları imkanlara göre tercihlerini yapmaktadırlar. Engellilere yönelik turizm tesislerinde yapılacak düzenlemeler hem yurt içi hem de yurt dışı pazarda ülkemiz turizmi için önemli bir potansiyel oluşmasına sebep olacaktır.

Turizm tesislerimizde yapılacak düzenlemeler aslında sanılanın aksine sadece engelli bireylere değil tesisi tercih eden başka dezavantajlı gruplara da kolaylıklar sağlamaktadır. Bu düzenlemeler yaşlı bir insanın, hamile bir kadının ya da çocuklu bir ailenin de kullanımına uygun alanlar yaratılmasına katkıda bulunur. Dolayısıyla konuyu sadece engellilere indirgeyerek değerlendirmek yerine çağdaş toplum olmanın bir gereği olarak düşünmek yerinde olacaktır.

Ülkemizde "Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik" gereği 80 oda ve üzerindeki tesislerin bedensel engellilere yönelik düzenleme

yapmaları istenmiştir. Ancak bu düzenlemeler sadece turizm işletme belgeli tesisler için zorunlu tutulmuş, belediye belgeli tesisler için herhangi bir tasarrufta bulunulmamıştır. Bu düzenlemeleri kanuni bir zorunluluğun ötesinde görüp bu pazarın farkında olan birçok tesisimizde bu uygulamaların yapıldığı da bir gerçektir.

Bu bölümde özellikle konaklama işletmelerinde konaklayacak engelliler için tesislerde yapılması gereken düzenlemeler birçok ülkenin ve Avrupa Engellilere Uyumlu Yapı kriterlerinden derlenerek verilmiştir.

2.8.1. Genel Tasarım Özellikleri

Turizm tesisleri her türlü ırk ve milletten insanın faydalanmasına olanak verecek şekilde tasarlanmalıdır. Bu tesislerden yararlanacak olan engellilerin de çeşitli ırk ve milletten, farklı yaş ve kültürlerden olabileceği düşünülmelidir. Bu yüzden engelliler için tesislerde düzenlemeler yapılırken uluslararası standartlara uyulması gereklidir.

Engelliler için düşünülmüş olan düzenlemeler sağlıklı kişilere de yardımcı olabilmektedir. Örneğin eşiksiz kapılar, geniş koridorlar, işaretlemeler, tutunma barları engellilere olduğu kadar yaşlılara, hamilelere ve hastalara da kolaylık sağlamaktadır.

2.8.2. Tesislerin Girişleri

Bu alanlarda yapılacak düzenlemeler engellilerin bina girişine gelmek için kullandıkları otopark, giriş ve kapıların ulaşılabilir hale getirilmesi şeklinde tanımlanabilir. Tesis girişleri bütün müşterilerin tesisle ilgili ilk izlenimlerini edindikleri bölüm olması açısından oldukça önemlidir. Engellilerin bu alanda yaşayacakları sıkıntılar tesisin diğer birimleri ile ilgili görüşlerine önemli bir şekilde etki edecektir.

2.8.2.1. Otoparklar

Otoparklar özellikle kendi araçları ile seyahat eden engelli bireyler için oldukça önemlidir. Ülkemizde bir otel işletmesine tatil yapmak üzere gelen bir engellinin gelir durumunun belirli bir seviyenin üstünde olması gerektiği düşünülürse özel donanımlı araçları ile bu tesislere gelme ihtimalleri de yüksektir.

Turizm tesislerinde Otopark Yönetmeliği'ne göre varsa asansörlere en yakın yerlerde birden az olmamak şartıyla, her 20 park yerinden birisinin engelli işareti konularak engelliler için ayrılması zorunludur (www.bayindirlik.gov.tr).

Engelliler için ayrılacak otoparkların, bina girişine en yakın yerlerdeki otoparklar olması engellilerin daha az mesafe kat ederek tesis girişine ulaşmalarını sağlayacaktır. Otoparktan bina girişine kadarki yaya yolunun üzerinin kapalı olması engelliye kötü hava şartlarından koruyacaktır.

2.8.2.2. Girişler

Tesis girişlerinin kolay algılanabilir ve ulaşılabilir olması gerekmektedir. İsviçre Bina Rasyonalizasyonu Araştırma Merkezi'nin yayınladığı, SN 521 500 normunun belirlediği ulaşılabilirlik kılavuzuna göre binalara eşiksiz girilebilmelidir. Giriş hollerinde tekerlekli sandalye için yeterli hareket alanı bulunmalıdır. Bu da genel olarak hiçbir çıkıntı ve kapı açılışı tarafından engellenmemiş 150 cm çapında bir dairedir.

Bina girişinde seviye farklılıkları varsa uygun bir rampa düzenlenmelidir. Rampa olan girişlerde en az 150x150 cm ölçüsünde sahanlık da yapılmalıdır (Mimarlar Odası, 2001). Turizm Tesisleri Yönetmeliği'ne göre bahçelerde % 6 meyilli, en az 180 cm genişliğinde gezinti yolları, tesis girişinde yol ile giriş kapısı arasında, % 6 meyili geçmeyen rampalı veya iki basamağı geçmeyen merdiven yapılmalıdır.

2.8.2.3. Kapılar

Girişlerdeki döner kapılar engelliler için uygun değildir. Eğer tesis girişinde döner kapı var ise engelliler için ayrı bir kapı öngörülmelidir.

Turizm Tesisleri Yönetmeliği'ne göre tesis giriş kapısı genişliği en az yüz santimetre olmalıdır (Resmi Gazete, 2005).

2.8.3. Resepsiyon Alanları

Resepsiyon alanları kapsamında resepsiyon, aydınlatma, bekleme alanları, telefonlar başlıkları altında engelliler için yapılması gereken düzenlemeler aşağıda belirtilmiştir.

2.8.3.1. Resepsiyon

Resepsiyon, engelli kişilerin giriş kapısından geçtikten sonra kolayca görebilecekleri ve ulaşabilecekleri bir yerde düzenlenmelidir. Tekerlekli sandalye kullananların resepsiyona rahatça yaklaşabilmeleri için resepsiyonun en az 90 cm genişliğindeki bir bölümü, yüksekliği 80 ile 85 cm arasında olmak kaydıyla engelliler için düzenlenmelidir (Yörük, 2008:81). Görme engellilerin daha rahat algılayabilmeleri için resepsiyon alanlarında lobideki diğer alanlardan farklı renk kullanılması daha uygun olacaktır.

2.8.3.2. Aydınlatma

Resepsiyon alanındaki güçlü bir aydınlatma görme zorluğu çeken konuklar olduğu kadar, dudak okuyan konuklar için de önemlidir. Resepsiyon memurlarına karşı taraftan yansıyan ışık dudak okuyan müşteriler için daha uygundur (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b:16).

2.8.3.3. Bekleme Alanları

Bekleme alanlarındaki oturma elemanları tek tip olarak değil farklı şekillerde düzenlenmelidir. Birçok insan bu alanlarda rahat, geniş ve alçak bir koltukta oturmayı tercih edebilir. Ancak özellikle bedensel ve ortopedik engellilerin alçak koltuklardan herhangi bir yardım almadan kalkmaları mümkün olmayabilir. Bu yüzden bekleme alanlarında farklı tip ve ebatlarda oturma gruplarının bulunması daha uygun olabilir.

2.8.3.4. Telefonlar

En azından bir genel telefonun tekerlekli sandalye kullananların ulaşabileceği yükseklikte olması sağlanmalıdır. Bu telefonların yanında yaşlı veya hareket zorluğu çeken konuklar için oturulabilecek bir sandalye veya uygun bir koltuk bulunabilir (Artar ve Karabacakoğlu, 2003b:16).

2.8.4. Genel Alanlar

Bu bölümde genel alanlar kapsamına koridorlar, asansörler, merdivenler ve genel tuvaletler alınmıştır. Engelliler için genel alanlarda yapılması gereken düzenlemeler aşağıda verilmektedir.

2.8.4.1. Koridorlar

Koridorların genişlikleri en az 90 cm, yükseklikleri de 210 cm olmalıdır. Bu genişlik bir tekerlekli sandalyenin geçebilmesi için yeterli olan genişliktir. Koridor genişliklerine koridor üzerindeki radyatör, çiçeklik, yangın söndürme cihazları gibi engelliler için tehlike teşkil edebilecek elemanların kapladığı alanlar dahil edilmemelidir. Hatta zorunlu değilse koridorlarda bu elemanlara hiç yer verilmemesi daha uygundur.

2.8.4.2. Asansörler

Asansörler farklı engelli türleri için farklı sorunlar yaratabilir. Asansör giriş ve lobiye yakın bir yerde olmalı ve kolayca ulaşılabilir. Asansörün kapısına kadar basmaksız ve eşiksiz ulaşılabilir. Asansörlerdeki kumanda düğmelerinin tekerlekli sandalyedeki insanın da ulaşabileceği yüksekliğe konulması önemlidir.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına İlişkin Tebliğ’de asansörler ile ilgili şu ifadeler yer almaktadır:

- Bedensel engelli kullanımına ayrılan oda veya yeme içme ünitesinin zemin kat-tan farklı bir katta olması durumunda üniteler arasındaki ulaşım uygun donanımdaki asansör veya merdiven asansörüyle sağlanır.
- Asansör kapıları fotoselli olmalıdır.
- Kumanda düğmelerinin zemin döşemesinden yüksekliği yaklaşık yüz santimetre olmalıdır.
- Kabin içinde zemin döşemesinden yaklaşık doksan santimetre yüksekliğinde tutunma bantları sağlanır.
- Kabin içi halı kaplı olmalıdır.

2.8.4.3. Merdivenler

Tesiste asansör bulunması merdivenlerin hiç kullanılmayacağı anlamına gelmemektedir. Yürüeyebilen bedensel engelliler, uzun rampalar yerine kurallara uygun olarak yapılmış çok fazla basamağın olmadığı merdivenleri tercih etmektedirler. Aynı şekilde görme engelliler de düzgün yapılmış bir merdiveni kolayca kullanabilmektedirler.

İsviçre Bina Rasyonalizasyonu Araştırma Merkezi Ulaşılabilirlik Klavuzuna göre iki basamaktan fazla olan merdivenlerde trabzanlar olmalıdır. Basamak genişliği 280-300 mm, basamak yüksekliği 150-160 mm olmalıdır (Mimarlar Odası, 2001).

2.8.4.4. Genel Tuvaletler

Bay ve bayan tuvaletlerinde birer kabin tekerlekli sandalye kullanan engelliler için düzenlenmelidir. Zorlukla yürüyen, oturmakta ve kalkmakta güçlük çeken engelliler klozetin iki yanına monte edilmiş tutamaklardan yararlanırlar. Bu tutamaklar yaşlılar için de çok kullanışlıdır.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına İlişkin Tebliğ'de genel tuvaletler ile ilgili şu ifadeler yer almaktadır:

- Genel tuvaletlerde kapı genişliği en az 85 cm olmalıdır. Kapı girişlerine eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılmalıdır.
- Klozet, lavabo, sifon, batarya gibi donatılar bedensel engellinin kullanabileceği şekilde düzenlenmelidir.
- Aynalar göz hizasında veya inip çıkan ayarlı veya öne doğru 10-15 derece eğik olmalıdır.
- Tekerlekli sandalyenin dönüşüne uygun büyüklükte düzenlenmeli ve zemini kaygan olmayan malzeme ile kaplanmalıdır.

Genel tuvaletler tesiste konaklayan herkesin kullanımına açık alanlardadır. Dolayısıyla bu alanlarda engelliler için düzenlemeler yapılırken sağlıklı insanların hareket alanları daraltılmamalı, bu alanları kullanmaları engellenmemelidir.

2.8.5. İşaretlemeler ve Bilgi Levhaları

İşaretlemeler ve bilgi levhaları engelliler için çok önemlidir. Engellilerin gidecekleri yerin kendileri için uygun olup olmadığı ve ne gibi engellerle karşılaşabileceklerini önceden bilmeleri onlar için büyük kolaylık sağlamaktadır.

Bilgi ve işaret levhaları, görme engelliler dahil olmak üzere bütün engelliler tarafından kolayca algılanabilecek şekilde tesisin engelliler için ayrılmış olan otopark, yaya yolları, girişler gibi bölümlerine uluslararası semboller kullanılarak yerleştirilmelidir.

2.8.6. Konaklama Tesislerinde Engellilerin Kullanımına Uygun Odaların Düzenlenmesi

Konaklama tesislerinde engelliler için düzenlenecek odaların sayısı, konumu ve nitelikleri ile ilgili bilgiler Türkiye'deki yasal mevzuat ve uluslararası standartlar göz önüne alınarak değerlendirilecektir.

2.8.6.1. Oda Sayısının ve Konumunun Tespiti

Turizm yapılarında bütün mekânların engellilerin kullanımı için uygun olması amaçlansa da konaklama tesislerinde mümkün olduğunca fazla sayıda yatak odası yapılması işletmenin verimliliği açısından kaçınılmazdır.

Engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenen yatak odaları standart yatak odalarına göre en az % 20 daha büyük bir alana ihtiyaç duymaktadır. Eğer konaklama tesisindeki bütün yatak odaları engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenirse, en az % 20 oranında daha az yatak odası yapılabilecektir. Bu da tesisi ekonomik açıdan olumsuz olarak etkileyecektir. Konaklama tesislerindeki bütün odalar engellilerin kullanımına uygun olarak yapılamayacağına göre belirli sayıda odanın engelliler için düzenlenmesi en akılcı çözüm olmaktadır (Yörük, 2003: 107).

Turizm Tesisleri Yönetmeliği'ne göre toplam kapasitesi 80 oda ve üzerindeki konaklama tesislerinde tesis başına en az 1 oda olmak üzere, oda sayısının % 1'i oranındaki odalar bedensel engellilere uygun olarak düzenlenmelidir. Ancak bu oranın oldukça düşük olduğu söylenebilir. Özellikle engellilerin katılacakları toplu gezilerde bu oranla orantılı olarak tesislerde bulunan engelli odaları oldukça düşük kalmaktadır.

Hareket sınırlılığı olan konuklar için zemin katta bulunan odalar idealdir. Girişten itibaren yapılan gerekli düzenlemeler ile odalarına rahatlıkla ulaşabilirler. Odaların zemin katta yer almasının mümkün olmadığı tesislerde ise odaların asansörlere ve merkezi hizmetlere en yakın yerlerde olması uygundur.

2.8.6.2. Engelli Odalarının Düzenlenmesi

Türkiye'deki yasa ve yönetmeliklerde bedensel engelliler için odaların düzenlenmesinden bahsedilmekte, engelli türlerine göre bir ayırım yapılmamaktadır. Bu sebeple engellilerin kullanımına uygun olarak düzenlenen odaların, engelliler içinde belki de en fazla zorluk çeken grup olan tekerlekli sandalye kullanan engelliler için uygun olması gerekmektedir.

1991 yılında çıkartılan 2002'de değişiklikler yapılan ADA Erişilebilirlik Yönergelerine (ADA Accessibility Guidelines "ADAAG") göre engelliler için düzenlenecek odalarda yapılması gereken düzenlemeler şöyle sıralanabilir (www.access-board.gov) :

- Kapı açma aksesuarı olarak kapı kolu tokmağı tercih edilmelidir. Kapılar üzerinde dokunarak hissedilebilen kapı numaraları olmalıdır.
- Odalardaki otel bilgilerini içeren dokümanlar büyük ve kalın puntolarla yazılmalıdır.
- Elektrik düğmeleri tekerlekli sandalyenin kolayca ulaşabileceği yükseklikte olmalıdır.
- Makyaj masasının altındaki boşluk tekerlekli sandalyeli bir kullanıcıya uygun yükseklik ve genişlikte olmalıdır.
- Mobilyaların renkleri halı ile kolayca ayırt edilebilecek şekilde kontrast renklerde olmalıdır.
- "Acil Durumlarda Yapılacaklar" listesi büyük harfle yazılmalıdır.
- Acil durumlarda kapılardaki kapı kilitleri otomatik olarak açılmalıdır.
- Telefon numaraları büyük karakterli olmalıdır.
- Banyo içerisinde tekerlekli sandalyenin manevra yapabileceği kadar bir alan olmalıdır.
- Banyolardaki yer kaplamasının, yer ıslakken dahi kaymayı önleyen yapıda olması gereklidir.

- Acil bir durum önlemi olarak banyoda yerden az yükseklikte bir telefon bulunmalıdır.
- Odalarda duman detektörlerine bağlı olarak çalışan görsel ya da titreşimli uyarı cihazları bulunmalıdır.
- Oda aydınlatmaları güçlü olmalıdır.

Ülkemizde şu an yürürlükte olan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Bedensel Engellilere İlişkin Esaslar Bölümünde ise tesislerdeki engelli yatak odalarında yapılması istenen düzenlemeler aşağıdaki şekildedir (Resmi Gazete, 2005):

- Odalar, bedensel engellinin rahatça hareket edip odayı kullanabileceği şekilde, uygun büyüklük ve konumdaki eşyalarla tefriş ve dekore edilir, dengesiz duran, sivri köşeli eşyalar bulundurulmaz.
- Oda giriş kapısı genişliği en az 85 cm olmalıdır.
- Zemini kaygan olmamalı, kalın, yumuşak, tutan halı kullanılmamalıdır.
- Dolap kapıları sürgülü ve askı yüksekliği en fazla 140 cm olacak şekilde düzenlenmelidir.
- Elektrik düğme ve prizleri zemin döşemesinden en fazla 100, en az 40 cm yükseklikte olacak şekilde düzenlenmelidir.
- Yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi bulunmalıdır.
- Oda banyolarında; genel tuvaletlerde yapılan düzenlemelere ilave olarak bedensel engelli kullanımına uygun şekilde küvet veya duş düzenlemesi yapılır. Bu bölümlerde oturma yeri ile uygun yerlerde tutunma bantları sağlanır. Banyo kapısı açılımı rahat hareket imkânı verecek şekilde düzenlenir. Eşik yapılmaması tavsiye edilmekle birlikte yapılması halinde en fazla 1,5 cm yükseklikte ve pahlı olarak yapılır.

- Bedensel engelli kullanımına ayrılan oda veya yeme içme ünitesinin zemin kattan farklı bir katta olması durumunda üniteler arasındaki ulaşım uygun donanımdaki asansör veya merdiven asansörüyle sağlanır.

Yukarıda belirtilen ABD ve ülkemizdeki turistik tesislerden istenen düzenlemeler karşılaştırıldığında aralarındaki en belirgin farkın engelli kavramının yorumlanmasındaki fark olduğunu görmekteyiz.

Ülkemizde yürürlükte olan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelikte engelliler için tesis odalarında yapılması istenen düzenlemelerin sadece bedensel engellilere yönelik olarak düşünüldüğü ve belirlendiği görülmektedir. Görme engelliler veya işitme engelliler gibi farklı engelli grupları ne yazık ki göz ardı edilmiştir.

Oysa ADA Erişilebilirlik Yönergelerinde bedensel engellilere yönelik düzenlemelerin yanı sıra görme engelliler için kabartma yazıların kullanılması, duman detektörlerinin görsel ya da titreşimli uyarı sistemlerine bağlı çalışması gibi diğer engelli gruplarına da yönelik düzenlemelere yer verilmiştir.

2.8.7. Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizmi İçin Önemi

Engellilik kavramının algılanışı, engellilere yönelik davranış ve tutumların oluşmasını da etkilemektedir. Çalışanları toplumun bir parçası olan ve turizm sektörünün en önemli aktörlerinden olan konaklama tesislerinde engellilere olan yaklaşımın önemi büyüktür.

Konaklama tesislerinde personelin büyük bir bölümünün müşterilerle her an yüz yüze iletişimde bulunmasından dolayı hizmetlerin yürütülmesinde, müşterilerin memnuniyetinin sağlanmasında insan faktörünün rolü ve önemi büyüktür.

Konaklama tesislerine gelen engelli bireyler çalışanların kendilerine karşı hareketlerinde, engel durumlarına değil kendilerine odaklanmalarını beklemektedir. Aslında düşünülen aksine kendilerine özel bir ilgi, farklı bir davranış, bir ayrımcılık beklentisi içinde değildirler. Bu anlamda tesis personellerinin bu kişilere karşı davranışları oldukça büyük önem taşımaktadır.

2.8.7.1. Turistik İşletme Çalışanlarının Engelli Turizmine Hazırlanması

Konaklama ağırlama endüstrisinde eğitilmiş personel eksikliğinin engelli konukların ihtiyaçlarını karşılamada önlerine çıkan en temel engel olduğu çok açıktır. Pozitif tutum ve davranışlara sahip olan duyarlı ve gönüllü çalışanlar, engellerin ortadan kaldırılmasında yardımcı olabilirler (Grady ve Ohlin, 2009: 169).

Konaklama tesislerinde görev yapan personellerin engelli konuklara da hizmet verebilecekleri göz önüne alınarak bu konuda aşağıdaki hususlara önem vermek gerekmektedir (Mengüç, 2002b) :

- Turizm işletmelerinde ve turizmle ilgili hizmetlerde görev yapan personel, engelli müşterilerin özellikle de tekerlekli sandalyeli, görme ve işitme engelli kişilerin ihtiyaçlarını, sorunlarını anlayacak ve onlara yardımcı olabilecek şekilde hazırlanmalıdır.
- Personel, bu müşterilere yönelik hizmetlerin uygulanması ve kontrolüne ilişkin yeterli eğitimi almalıdır.
- Personel, sunulan hizmet ve olanaklarla ilgili engelli müşterilere bilgi aktaracak ve zorlukla karşılaşılabilecekleri konularda gerekli yardımı sağlayacak şekilde eğitilmelidir.
- Güvenlik görevlileri veya güvenlikten sorumlu personelde acil durumlarda kullanılmak üzere, engelli müşterilere ait odaların ya da bölümlerin listesi bulunmalıdır.

Tesis personelini engelli konuklara nasıl hizmet vermeleri gerektiği ile ilgili eğitimler verilirken çeşitli yöntemler kullanılabilir. Örneğin “rol oynama” tekniği kullanılacak önemli tekniklerden birisidir. Bu teknik özellikle tekerlekli sandalye kullanan bir engellinin tecrübelerini daha iyi anlamak için çalışanları eğitmede etkili bir yöntemdir. İşgören engelli bireyle empati kurarak bu kişilerin ihtiyaçlarını daha iyi anlayabilir. Ayrıca bu yöntem sayesinde engelli konukların istek ve ihtiyaçları daha iyi kavranacağından, personel engelli bir müşteri ile iletişim kurarken kendini daha rahat hissedecektir (Grady ve Ohlin, 2009: 168).

2.8.7.2. Tesis Yönetimlerinin Engelli Turizmi İçin Önemi

Engellilere karşı tesislerde yapılacak düzenlemelerden birinci derecede sorunlu olanlar tabii ki tesis yatırımcıları ve yöneticileridir. Bir taraftan tesisi ilgili yasal mevzuata uygun bir şekilde yönetme sorumluluğunu üstlenirken diğer taraftan da rakip tesislerden farklı hizmetler ile pazar paylarını artırmayı hedeflemektedirler.

Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik gereği kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesislerde en az 1 oda olmak üzere kapasitenin % 1'i oranındaki odanın engelliler için düzenlenmesi yasal bir zorunluluktur. Bunun haricinde tesisin engelli oda sayısının artırılması, diğer birimlerinde engelliler için düzenlemelerin yapılması bu pazarın farkında olan tesis yönetimlerinin inisiyatifindedir.

Otel yöneticilerinin tesislerinde ayrımcılığı engellemesi bütün organizasyon birimleri arasında açık ve dürüst bir iletişim kurmasıyla mümkün olacaktır. Örneğin otelin web sayfası ile müşteriler arasında, çalışanlar ile müşteriler arasında ve otel yönetimi ile çalışanlar arasında dürüst ve iyi işleyen bir iletişim sistemi oluşturulmuş olmalıdır.

Otel yönetimleri web sayfalarında, yazılı tanıtım materyallerinde, reklamlarında, kullandıkları ifadelerinde, fotoğraflarda her zaman açık olmalı ve doğru ifadelere yer vermelidir. Örneğin bir otelin web sayfasında gösterilen bir odanın fotoğrafına bakarak engelli olmayan bir birey yeterli bilgiye sahip olabilir ancak engelli bir potansiyel müşterinin kendisini tesiste engelleyebilecek muhtemel engeller konusunda daha fazla bilgilendirilmeye ihtiyacı vardır.

Araştırmacılar Grady ve Ohlin Tablo 6'da tesise engelli müşterilere hizmet vermek için faydalı olacak önbüro personeline yönelik bir eğitim planı taslağı önermektedir. Engelli müşterilerin ihtiyaçlarını tahmin etmek ve tanımlamak için kullanılacak olan önerilen bu eğitim taslağı, bilgiler, departmanlar, engel türleri, öğrenme yöntemleri ve iletişim ile ilgili bilgi kaynaklarının analiz edilmesini gerektirmektedir. Her durumun bu taslağın geliştirilmesine neden olabilecek kendine özgü özellikleri vardır. Ancak bu önerilen taslağın amacı servis kalitesini yükseltirken engelli turistlerin de dikkate alınması ve yasal mevzuatta da belirtilen düzenlemelerin tesislerde yapılmasıdır (Grady ve Ohlin, 2009: 165-166).

Tablo 6. Konaklama Sektörü Personelleri İçin Önerilen Bir Eğitim Taslağı

| | GELİŞ ÖNCESİ | GELİŞ | KONAKLAMA SÜRECİ | AYRILIŞ |
|--|---|--|---|--|
| Y Ö N E T İ C İ L E R | <ul style="list-style-type: none">- Personel eğitimine odaklanmak ve bu eğitimi personelin engelli müşterileri daha iyi anlayabilmeleri için kullanmak- Otelin mevcut politikalarını ynetime yansıtma- Personeli verilen eğitimin ardından test etmek | <ul style="list-style-type: none">- Engelli müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için ön büro personeline karar vermede yetki vermek | <ul style="list-style-type: none">- Müşteri memnuniyeti ve ortaya çıkacak ihtiyaçlarını karşılamada önbüro personeline yetki vermek | <ul style="list-style-type: none">- Hizmet kalitesini geliştirmek için çalışanları fikirlerini söylemeye cesaretlendirmek- Müşteri anketlerini incelemek |
| Ç A L I Ş A N L A R | <ul style="list-style-type: none">- Engellilerin de seyahat etmelerinin kanuni hakları olduğunu anlamak- Otelin odaları, havuz bölümü, restoranları, genel alanları, park alanları da dahil bütün bölümleri hakkında bilgi sahibi olmak ve bu sayede engelliler için tehlike olabilecek muhtemel sorunları tespit edip onları daha güvenli alanlara yönlendirmek- Rezervasyon esnasında engellilere tesiste bulunmayan düzenlemeler hakkında bilgi vermek | <ul style="list-style-type: none">- Engellilerin ihtiyaçlarını tahmin etmek ve tanımlamak- Engellilerin kendilerine saygılı davranılmasını, engel durumlarına değil kendilerine odaklanılmasını beklediklerini bilmek | <ul style="list-style-type: none">- Yardım teklif etmek ancak yardım isteyip istemediklerine karar vermelerine izin vermek- Refakatçileri yerine doğrudan engelli konuklarla muhatap olmak | <ul style="list-style-type: none">- Hizmet kalitesini yükseltmek için yöneticilerle bilgi paylaşımı önerme ve geribildirim yapmak- Ayrıntılı sürecinde ihtiyaç duyulabilecek hizmetler konusunda bilgi sahibi olmak ve ihtiyaçları karşılamak |
| M Ü Ş T E R İ L E R | <ul style="list-style-type: none">- Otel temsilcisini engel durumu hakkında bilgilendirmek | | <ul style="list-style-type: none">- Ekstra ihtiyaçlar için personelden yardım istemek | <ul style="list-style-type: none">- Müşteriler personeli ihtiyaçları konusunda bilgilendirmeli ve tecrübeleri hakkında geribildirim yapmalı |
| H E P S İ | Web sayfası ve muhtemel müşteri arasında, çalışanlar ile müşteriler arasında ve otel yönetimi ile ön büro personeli arasında bir başka deyişle organizasyonun bütün seviyeleri arasında açık ve dürüst iletişimi cesaretlendirmek ve desteklemek. | | | |

Kaynak: Grady ve Ohlin (2009: 167)

III. BÖLÜM: TURİZMDE ENGELLİ PAZARININ DEĞERLENDİRİLMESİ VE BODRUM ÖRNEĞİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

3.1.1. Araştırmanın Amacı

Gelişmiş ülkelerde yıllar önce ortadan kalkmış kimi sorunlar ülkemizde hala sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu sorunlardan birisi de engelliler ve engellilere yönelik gerek kamu gerekse özel sektör hizmetlerinin sunumundaki eksikliklerdir. Engellilerin sosyal hayata dair hizmetleri bile çoğu zaman yeterince alamadığı ülkemizde, turizme katılma anlamında da sıkıntılarla karşılaştıkları bilinmektedir. Engelli bireylerin gerek ülkemizdeki turizm olanaklarından gerekse yurtdışı turizm aktivitelerinden yararlandırılması için yapılabilecekler oldukça fazladır.

Bu araştırmanın temel amacı Türkiye’de engelli turizminin geliştirilmesi ve buna bağlı olarak önemli turizm destinasyonlarından birisi olan ülkemizin Bodrum yöresindeki turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı konaklama tesisleri ile tatil köylerinin değerlendirilmesi ve engelli turizmne ne kadar hazır olduklarının belirlenmesidir. Bu kapsamda yapılan araştırmada aşağıda belirtilen soruların cevapları bulunmaya çalışılmıştır:

1. Tesis yöneticilerinin demografik özellikleri nasıl bir dağılım göstermektedir?
2. Tesislerin özellikleri nasıl bir dağılım göstermektedir?
3. Tesislerin engelli oda sayıları ve konumları nasıl bir dağılım göstermektedir?
4. Tesislerde engellilere yönelik tesis olanakları nasıl bir dağılım göstermektedir?
5. Engellilere yönelik olanaklar tesis türlerine göre farklılaşmakta mıdır?
6. Tesis yöneticilerinin engelli turizmi hakkındaki görüşleri nasıl bir dağılım göstermektedir?
7. Tesis yöneticilerinin engelli turizmi hakkındaki görüşleri eğitim durumlarına göre farklılaşmakta mıdır?

Bodrum’daki turistik tesislerin engelliler için uygunluğu, nasıl olmaları gerektiği, Bodrum’daki konaklama tesislerinde engelli turistlere ayrılan kapasite oranları, tesis yöne-

ticilerinin ve Bodrum'daki konuyla ilgili yetkililerin engelli turizmi ile ilgili görüşleri araştırma kapsamı içerisinde yer almaktadır. Turizmde engelli pazarının değerlendirilmesi araştırmasının Bodrum ilçesinde yapılma sebepleri; Bodrum'un önemli, hem yerli hem de yabancı turistlerce tercih edilen bir destinasyon olması, turizm işletme belgeli tesislerin sayıca çokluğu ve bilgi edinmede tanıdık tesis yöneticilerinin olmasıdır.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Dünya genelinde seyahat eden engelli birey sayısı fazla olmasına rağmen ülkemizde engelli turizmi kavramı henüz çok yenidir. Turistler tatil destinasyonlarını ve konaklama tesislerini tercih ederken kendilerine sunulabilecek olanakları göz önünde bulundurlar. Her insan gibi seyahat etme hakları bulunan engelli bireyler de konaklayacakları tesislerin kendilerine yönelik olanaklarına dikkat etmektedirler.

Bu araştırma Bodrum'daki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmne ne kadar hazır olduklarını, bu tesisleri yönetenlerin bu pazarın farkında olup olmadıklarını ortaya koyması açısından önemlidir.

Çalışmamız konaklama sektöründe engelliler ve engelliye karşı yaklaşımlar hakkında bilgi vermesi açısından önemli olduğu kadar, ülkemizin gerek yurt içi gerekse yurtdışı turizm pazarındaki gözde destinasyonlarından birisi olan Bodrum'daki turizm işletme belgeli tesislerin engelli turizmne ne kadar hazır olduklarını ortaya koyan, tesis yöneticilerinin engelli turizmi ile ilgili düşüncelerinin alındığı ilk çalışma olması sebebiyle de önemlidir. Ayrıca bu alanda ülkemizde yapılan akademik çalışmaların sayıca azlığı da bu çalışmanın yapılmasının temel sebeplerinden birisidir.

3.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Araştırmanın evrenini Türkiye sınırları içerisinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri oluşturmaktadır. Araştırmanın geniş alanı kapsamaması, zaman kısıtlılığı ve maliyet gibi nedenlerle araştırma kapsamına Bodrum'da bulunan Turizm İşletme Belgeli tesisler alınmıştır.

Bu çalışmada Bodrum'un seçilme sebebi; Türkiye'de önemli ve tercih edilen bir destinasyon olması, turizm işletme belgeli tesislerin sayıca çokluğu ve sağlıklı bilgi edinmede yardımcı olacak tanıdık işletme yöneticilerinin olmasıdır.

Araştırma kapsamına turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı oteller ve tatil köylerinin alınma sebebi; engellilere yönelik yatırımın belirli bir maliyet getirmesi ve bu maliyetleri de ancak bu tesislerin karşılayabilmesidir.

Bir diğer neden ise Turizm Tesisleri Yönetmeliğinde kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesislerde 80 odaya kadar en az 1 oda olmak üzere tesis kapasitesinin % 1'i oranındaki odalarda engelliler için düzenleme istenmiş olması ve ayrıca "T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Oteller İçin Sınıflandırma Formu"nda bu düzenlemelere yer vermesidir.

Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden Ağustos 2009'da alınan ve Tablo 7'de gösterilen verilere göre Bodrum'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin sayısı 58'dir. Çalışma süresince bu işletmelerden 40'ına ulaşılabildiği için çalışmanın uygulama ile ilgili bulguları, bu 40 tesisten elde edilen verilerden oluşmaktadır. Bu bilgilere göre anketlerin geri dönüş oranı % 68,9'dur. Dönen anketlerin yapılan ön incelemesinde herhangi bir tezat teşkil edecek veriler bulunmadığından tamamı değerlendirilmeye alınmıştır.

Tablo 7. Bodrum'da Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Tesis Bilgileri

| Tesis Türü | Oda Sayısı | Yatak Sayısı | Tesis Sayısı |
|------------------------------------|-------------------|---------------------|---------------------|
| 5 Yıldızlı Tatil Köyü | 2.825 | 6.708 | 8 |
| 4 Yıldızlı Tatil Köyü | 702 | 1.721 | 3 |
| 5 Yıldızlı Otel | 5.148 | 11.187 | 17 |
| 4Yıldızlı Otel | 4.612 | 9.759 | 30 |
| Araştırmadaki Tesis Toplamı | 13.287 | 29.375 | 58 |
| 3 Yıldızlı Otel | 2.381 | 4.863 | 34 |
| 2 Yıldızlı Otel | 836 | 1.687 | 24 |
| 1 Yıldızlı Otel | 132 | 264 | 6 |
| Butik Otel | 12 | 36 | 1 |
| Apart Otel | 503 | 1.361 | 14 |
| Pansiyon | 85 | 168 | 6 |
| Genel Toplam | 17.236 | 377.754 | 143 |

Kaynak: 27.08.09 tarihi itibarıyla Muğla İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nden Alınan Bilgilerle Derlenmiştir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada öncelikle engelliler hakkında ve engelli turizmi hakkında bilgi edinebilmek için literatür taraması yapılmış ve bu konudaki verilere ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın literatür kısmıyla ilgili alan taraması kapsamında kitap ve makalelere

ulaşmak için akademik amaçlı elektronik veri tabanları, yerli ve yabancı literatür ve çeşitli web sayfalarından faydalanılmıştır. Konu ile ilgili olabilecek tezlerin taranmasında, yurt içinde yapılmış tezler için Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) Dokümantasyon Merkezi veri tabanından faydalanılmıştır.

Tesislere yönelik anket çalışmasına geçmeden önce engelli bireylerin konaklama tesislerinde ne gibi zorluklarla karşılaştıklarını belirlemek üzere yirmi engelli bireyle biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır. Daha sonra Bodrum'daki yerel yönetici ve ilgililerin konuyla ilgili görüşlerini almak amacıyla yine biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır.

Bu görüşmeler sonucu elde edilen bilgiler ışığında tesis yöneticilerine uygulanmak üzere anket hazırlanmıştır. Elde edilen verilerin değerlendirilmesinde istatistiksel analiz tekniklerinden çıkarılan sonuçların anlaşılabilir olması sebebiyle anket yöntemi kullanılmıştır.

Tesis yöneticilerine uygulanan anket formu; Artar ve Karabacakoğlu (2003), Öztürk ve diğ.(2008), Ray ve Ryder (2003) ve Atak'ın (2008) yayınlamış oldukları eserlerden faydalanılarak oluşturulmuştur. Anketin birinci bölümünde tesis yöneticilerinin demografik bilgilerine yönelik 9 soru, ikinci bölümünde tesislerin mevcut durumlarına yönelik 3 soru, üçüncü bölümünde tesis olanaklarıyla ilgili yönetici görüşlerine yönelik 14 soru ve dördüncü bölümünde engelli turizmi ile ilgili tesis yöneticilerinin görüşlerine yönelik 10 soru olmak üzere toplam 36 soru yer almaktadır.

Anket ifadelerinde beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Anketin uygulandığı tesis yöneticilerinden her bir soruya (1) Hiç Katılmıyorum, (2) Genellikle Katılmıyorum, (3) Bazen Katılmıyorum, (4) Çoğunlukla Katılıyorum, (5) Tamamen Katılıyorum, seçeneklerinden birisini işaretleyerek değerlendirmeleri istenmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket soruları alan bilgisine sahip öğretim elemanlarınca incelenmiş ve literatür araştırmalarında benzer sorular kullanıldığından geçerliliği kabul edilmiştir.

Araştırmada uygulanan veri toplama aracı için test maddelerinin güçlük derecelerinin önemli ölçüde farklılık göstermediği başarı testleri ve likert tipi 5'li derecelendirme ölçeğinin iç tutarlığını ölçmek amacıyla kullanılabilen Cronbach Alpha güvenilirlik

katsayısı hesaplanmıştır. Tablo 8’de veri toplama aracının Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı verilmiştir.

Tablo 8. Veri Toplama Aracının Güvenilirlik Katsayısı

| Veri Toplama Aracı | Önerme Sayısı | Cronbach Alpha (α) |
|--------------------|---------------|-----------------------------|
| Anket Önergeleri | 24 | 0,76 |

Tablo 8’de anket önermeleri için elde edilen Cronbach Alfa güvenilirlik katsayısı incelendiğinde veri toplama aracı olarak kullanılan anketin 0,76 olan güvenilirliğinin, psikolojik testler ve tutum ölçekleri için kabul edilen 0,70 değerinden yüksek olması veri toplama aracının güvenilirliği açısından yeterli görülmektedir.

Verilerin analizi Windows için SPSS 15.00 (Statistical Package for the Social Sciences Software) sürümü kullanılarak yüzde dağılım, frekans dağılımı, aritmetik ortalama, standart sapma, betimsel veriler için veri toplama tekniği olarak anket, tek örneklem için ki kare testi (Chi-Square Test for One Sample) ile iki değişken için ki kare testi (Chi-Square Test X^2), tek faktörlü varyans analizi (One-way Anova) yöntemleri uygulanarak değerlendirilmiş ve elde edilen veriler tablolar yardımıyla sunulmuş ve yorumlanmaya çalışılmıştır.

Ki-kare testi, çeşitli sorulara verilen cevaplar arasında ya da herhangi bir soruya ait cevaplarla soruyu cevaplayanların kişisel özellikleri arasında bir ilişki olup olmadığı test etmek istendiğinde kullanılan istatistiksel bir yöntemdir (Büyüköztürk, 2007:149).

ANOVA yani tek faktörlü varyans analizi ilişkisiz iki ya da daha çok örneklem ortalaması arasındaki farkın sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek üzere kullanılan istatistiksel bir yöntemdir (Büyüköztürk, 2007).

3.4. Araştırma Bulguları ve İrdelenmesi

Bu araştırma yukarıda da bahsedildiği gibi Bodrum’da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin engelli turizmi açısından değerlendirilmesi ve engelli turizmine ne kadar hazır olduklarının belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda araştırmadan elde edilen sonuçların yorumlanmasında kolaylık sağlaması açısından, elde edilen bulgular başlıklar halinde bu bölümde verilmiştir.

Öncelikle engelliler ile yapılan mülakat sonuçlarının değerlendirilmesi ile başlayan bu bölümde daha sonra Bodrum'daki yerel yönetici ve ilgililerle yapılan mülakat sonuçlarına, son olarak da araştırma kapsamındaki otel işletmelerine ait bulgulara ve yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili sorulara verdikleri yanıtların değerlendirilmesine yer verilmiştir.

3.4.1. Engelliler İle Yapılan Mülakat Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Engelli turizm pazarının değerlendirilmesi için tesis yöneticilerine yönelik anket çalışmasına geçmeden önce tesislerde yaşadıkları sorunları ortaya çıkartabilmek ve konuyla ilgili görüşlerini almak için 20 engelli bireyle biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır.

Görüşme yapılan kişiler arasında bazı engelli dernek başkan ve üyeleri, Omurilik Felçlileri Gençlik ve Spor Kulübü Genel Başkanı Ramazan Baş, www.engelliler.biz web sitesi yöneticisi ve editörü Bülent Küçükaslan, Star TV Haber Merkezinden engelli gazeteci Erol Çalışır ve ses sanatçısı Metin Şentürk de bulunmaktadır.

Mülakat yaptığımız kişilerin geneli sık sık akrabalarını ziyaret etmek ve meslekleri gereği seyahat ettiklerini belirtmişlerdir. Yapılan seyahatlerin çoğunluğunun tatil yapma amaçlı olmaması dikkat çekici bir unsurdur.

Görüşme yapılan kişilerin üzerinde hem fikir oldukları konu kesinlikle sadece kendilerine hizmet veren bir tesiste konaklamak istememeleri olmuştur. Görüşme yapılan katılımcılara *“Tatil yapmayı isteyeceğiniz tesisin sadece engellilere mi hizmet vermesini tercih edersiniz?”* diye sorulduğunda katılımcıların tamamı soruya “hayır” şeklinde cevap vermişlerdir. Yaşamsal alanların herkes için ortak kullanılabilir alanlar olması gerektiğini savunmuşlardır. Bugüne kadar toplumun engelliler konusundaki bilinçsizliği ve bilgi azlığının sebebini, turistik tesisler, spor alanları, kültür merkezleri, toplu taşıma araçları gibi alanlarda sosyal yaşamın içinde birlikte olamamaya bağlamışlardır.

Engelli turizmi kavramını daha önce duyduklarını belirten katılımcılar ülkemizde yerli ve yabancı turistlere ulaşılabilirlik ile erişim konusunda gerektiği gibi hizmet verilmediği konusunda aynı fikirde birleşmişlerdir. Bazı katılımcılar ise engelli turizmi kavramına gerek olmadığını bunun yerine herkes için erişim herkes için ulaşım, herkes için tatil olgusunun ülkemizde yerleşmesi gerektiğini savunmuşlardır.

Sanatçı Metin Şentürk ise engellilerin de seyahat etme hakları olduğunu ancak mimari engellerin ve şehir planlamalarındaki yanlışlıkların buna fazla imkan tanımadığını belirtmiştir. Ayrıca yakında kuracağını belirttiği Dünya Engelliler Vakfı ile Türkiye'deki engellilerin dünyadaki engellilerle entegrasyonunu sağlamayı hedeflediğini belirtmiştir.

Görüşme yapılan engelli bireylere “*Otel mimarilerini engelliler için uygun buluyor musunuz?*” şeklinde bir soru yönelttiğimizde yine katılan herkes otel mimarilerini uygun bulmadıklarını belirtmişlerdir. Tesis içerisinde bir takım bölümlere ulaşılabilmesine rağmen bunun tesis geneli için söylenemeyeceğini belirtmişlerdir. Özellikle tesis girişlerinde, asansör ve odalarda yapılan düzenlemelerin başta tekerlekli sandalye kullananlar için yetersiz olduğu ve diğer engelli gruplarının göz ardı edildiği konusunda aynı fikirdedirler.

Katılımcılara “*Engelli olmanızdan dolayı bir otel işletmesinde tatil yapamayacağınızı düşünüyor musunuz?*” diye sorulduğunda otellerde rahatlıkla tatil yapabileceklerini düşünmediklerini belirtmişlerdir. Türkiye’de 5 yıldızlı birçok otelde dahi standartlara uymayan rampalar, engelli odalarının bulunmaması ya da engelli odaları olsa bile bu odaların standartlara uygun olmayışı, çoğu tesiste havuz ve denize erişim gibi konularda zorluklar yaşadıklarını belirtmişlerdir. Bu ve benzer sebeplerle otel mimarilerinin engelliler için uygun olmadığını savunmuşlardır. Özellikle girişteki basamaklar, kapı genişlikleri, asansör kabinleri, restorandaki masalar, engelli odaları, tuvaletler, görme engelliler için sinyalizasyon, duyma engelliler için yönlendirici görsel uyarı sistemleri gibi eksikliklerin otel işletmelerinde engellilerin konaklamalarını zorlaştırdığını belirtmişlerdir.

Görüşlerine başvurduğumuz engelli bireylere “*Turizm Tesisleri Yönetmeliği’nde yer alan toplam kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesislerde oda sayısının % 1’i oranındaki odanın bedensel engelliler için düzenlenmesi gerektiğiyle ilgili düşünceleriniz nelerdir?*” sorulduğunda büyük çoğunluğu bu oranın yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Ancak bu orandan daha önemli olanın tesisteki tüm mekân ve hizmetlerin uluslararası erişim, ulaşım standartlarına uygunluğunun sağlanması gerektiğine inanmaktadırlar. Ayrıca tesislerdeki engelli odalarının genelde konumlarının ve donanımlarının yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.

Katılımcılara “ *Otellerde çalışan personellerin engellilere davranışlarını nasıl buluyorsunuz? Size göre nasıl olmalıdır?*” diye sorulduğunda katılımcıların geneli konakladıkları tesislerde görev yapan personelin iyi niyetli, duyarlı kişiler olduğunu ve müşteriler arasında ayırım yaptıklarına rastlamadıklarını belirtmişlerdir. Bazı katılımcılar personelin kendilerine acıyarak değil diğer konuklara olduğu gibi yaklaşmalarının kendilerini daha da rahatlattığını, merhamet ve acıma hislerinin kendilerini daha da üzdüğü görüşünü savunmuşlardır.

Katılımcılara “*Engelli turizmi konusunda Kültür ve Turizm Bakanlığına, İl Kültür Turizm Müdürlüklerine veya sivil toplum kuruluşlarına ne gibi görevler düşmektedir?*” diye sorulduğunda katılımcıların tamamı engelli bireylerin otellerde rahatça konaklayabilmeleri için sınıflandırma, denetleme gibi konularda Kültür ve Turizm Bakanlığına, yerel yönetimlere, sivil toplum kuruluşlarına görev düştüğünü belirtmişlerdir. Yaşanan sorunların bazılarının yasal mevzuatın yetersizliğinden bazılarının ise mevcut mevzuata tam olarak uyulmamasından kaynaklandığını düşündüklerini belirtmişlerdir. İl Kültür ve Turizm Müdürlüklerinin standartlara uygun olan tesislerle ilgili gezi rehberleri hazırlamasını, sivil toplum kuruluşlarının konunun takipçisi olmasını ve medya kanalıyla farkındalık ve baskı yaratmalarını önermişlerdir.

3.4.2. Bodrum’daki Yerel Yönetici ve İlgililer İle Yapılan Mülakat Sonuçlarının Değerlendirilmesi

Engelli turizmi konusunda görüşlerini almak ve değerlendirmek üzere Bodrum’daki yerel yöneticiler ve konu ile ilgili olabilecek yönetici ve kişilerle biçimsel mülakat yöntemiyle görüşmeler yapılmıştır.

Görüşme yapılan kişi ve kurumlar arasında Bodrum Belediye Başkanlığı, Turgutreis Belediye Başkanlığı, Bodrum Sağlık Vakfı Begonvil Özel Eğitim Merkezi, Bodrum Kalesinde görevli emniyet mensupları, Bodrum Müze Müdürlüğü de bulunmaktadır.

Mülakat yaptığımız kişilere “*Engelli turizmi ile ilgili düşünceleriniz nelerdir?*” diye sorulduğunda, bu olgunun ülkemiz için yeni bir kavram olduğunu, engelli bireylerin tatil yapacakları yerlerde fiziki şartların çok önemli olduğunu, sadece belirli tesislerde düzenlemeler olduğunu, bunun ise yetersiz olduğunu belirtmişlerdir.

“Otel mimarilerini engelliler için uygun buluyor musunuz?” diye sorduğumuzda ise bu konuda birkaç istisna hariç tesislerin çok eksikleri olduğunu, yapılacak düzenlemelerin sonradan çok güç olduğu ve bunların tesislerin projelendirme aşamalarında üzerinde hassasiyetle durulması gerektiğine vurgu yapılmıştır.

“Engellilerin turizme katılmaları konusunda yerel yönetimlere, bakanlığa, sivil toplum kuruluşlarına ve sektör temsilcilerine ne gibi görevler düşmektedir?” sorusuna ise yapılacak her türlü yasal düzenlemeye herkesin saygılı olacağı ve sahip çıkacağı konusunda bir fikir birliği oluşmuştur. Engellilerin de içinde bulunacakları karar birimlerinin oluşturulmasının yararlı olacağı, bu konunun sürekli gündemde tutulması gerektiği ancak bu yapılırken bu bireyleri toplumdan soyutlamadan, onları rencide etmemeye özen gösterilmesi gerektiği belirtilmiştir.

Bodrum Belediye Başkanlığı ile yapılan görüşmede ise 2009 turizm sezonunun bitimiyle birlikte “Engelsiz Kent Bodrum” adıyla bir proje başlatılacağı bilgisi alınmıştır. Bu proje kapsamında küçük aile işletmelerinden başlayarak tüm işletmelere engelli vatandaşların konforu ve sağlığı için uygun koşulların sağlanması konusunda özendirici formüllerin sunulacağı ve uygulama başarıyla hayata geçirildiğinde tam bir yeterlilikten söz edilebileceği belirtilmiştir.

Bu görüşleri alırken genelde Bodrum ‘daki yerel yöneticilerden ve konuyla ilgili kişi ve kuruluşlardan ilgi ve destek görürken birkaç istisnadan da ne yazık ki bahsetmek gerekmektedir. Bu konuda görüşlerine başvurduğumuz Bodrum Turizm Danışma Bürosu sorularımıza cevap vermek istememiştir. Bodrum Kaymakamlığı ise konunun kendilerini değil turizm tesislerini ilgilendirdiğini, bu konuda her nedense fikir beyan etmelerinin uygun olmadığını belirtmişlerdir.

3.4.3. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerine Ait Bulgular ve Yöneticilerin Sorulara Verdikleri Yanıtların Frekans Dağılımları

Bu araştırma yukarıda da bahsedildiği gibi Bodrum’da bulunan turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticileri ile gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda toplam 58 adet tesisten ulaşılan ve çalışmamıza katılan 40 adet tesise ait bulgular ve bu 40 tesisin yöneticilerinin sorulara verdikleri yanıtların frekans dağılımları bu bölümde yer almaktadır.

3.4.3.1. Araştırma Kapsamındaki Personelin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik yapılarına göre frekans ve yüzde dağılımları Tablo 9’da verilmiştir. Katılımcıların cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, eğitim alınan alan, işletmedeki pozisyonu ortak bir tabloda aşağıda gösterilmektedir.

Tablo 9’a bakıldığında anketin uygulandığı tesislerdeki yöneticilerin % 77,5’ini erkeklerin oluşturduğu görülmektedir. Bodrum’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu, tesis yönetim kademesinde az sayıda bayanın bulunduğu görülmektedir.

Tablo 9. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

| CİNSİYET | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
|-----------------------------|--------------------|------------------|
| Bay | 31 | %77,5 |
| Bayan | 9 | % 22,5 |
| Toplam | 40 | %100 |
| MEDENİ DURUM | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| Evli | 21 | % 52,5 |
| Bekar | 19 | % 47,5 |
| Toplam | 40 | %100 |
| EĞİTİM DURUMU | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| İlk ve Ortaokul | 0 | % 0 |
| Lise ve Dengi | 4 | % 10 |
| Ön Lisans | 1 | % 2,5 |
| Lisans | 34 | % 85 |
| Lisansüstü | 1 | % 2,5 |
| Toplam | 40 | % 100 |
| EĞİTİM ALINAN ALAN | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| Turizmle İlgili | 34 | % 85 |
| Diğer | 6 | % 15 |
| Toplam | 40 | % 100 |
| İŞLETMEDEKİ POZİSYON | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| Genel Müdür | 24 | % 60 |
| Genel Müdür Yardımcısı | 1 | % 2,5 |
| Muhasebe Müdürü | 1 | % 2,5 |
| Önbüro Müdürü | 8 | % 20 |
| Satış Pazarlama Müdürü | 3 | % 7,5 |
| Tesis Sahibi | 3 | % 7,5 |
| Toplam | 40 | % 100 |

Yöneticilerin medeni durumları incelendiğinde % 52,5’inin evli, % 47,5’inin ise bekar olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından arada çok önemli bir farkın olmadığı burada gözlemlenmektedir.

Çalışmamıza katılan yöneticilerin % 85'inin lisans mezunu olduğu, ilk ve ortaokul mezunu yöneticinin bulunmadığı görülmektedir. Bodrum'da araştırmamıza katılan 4 ve 5 yıldızlı tesis yöneticilerinin büyük çoğunluğunun lisan mezunu olması ülkemizin gözde turizm destinasyonlarından birisi olan Bodrum ve ülke turizmi açısından sevindirici bir göstergedir. Tesislerin başında eğitilmiş yöneticilerin bulunması o tesiste mutlaka gözle görülür bir fark oluşturacaktır.

Tablo 9'da turizm alanında eğitim alan yöneticilerin sayıca çokluğu dikkat çekmektedir. Araştırmamıza katılan yöneticilerin % 85'inin turizmle ilgili eğitim aldığı görülmektedir. Turizm eğitimi alan yöneticilerin bu engelliler ile ilgili mevzuat hakkında aldıkları eğitimden dolayı bilgi sahibi oldukları düşünülebilir.

“Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” araştırmasında tesislerde yapılan düzenlemelerle ilgili en yetkili kişiler şüphesiz genel müdürler ve bu düzenlemelerin uygulanmasındaki rolleriyle önbüro müdürleridir. Araştırmamızda ulaştığımız tesis yöneticilerin % 80'lik bölümünün genel müdür ve önbüro müdürlerinden oluşması tesisle ilgili en doğru bilgileri almış olduğumuzun bir kanıtı sayılabilir.

Çalışma kapsamındaki kişilerin işletmedeki pozisyonlarına bakıldığında genel müdür düzeyindeki personelin % 60'lık oran ile ilk sırayı aldığı görülmektedir. Genel müdür pozisyonundaki personelden bilgi alınması, olayı yakından bilen ve üst düzey bakabilenler olması bakımından önemlidir.

3.4.3.2. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerinin Özellikleri

Tablo 10'da araştırmaya katılan Bodrum'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin isimleri, tesis türleri, oda ve yatak kapasiteleri ile tesis bünyesinde bulundukları engelli odası sayılarına ilişkin bilgiler verilmiştir.

Daha önce de belirtildiği gibi Bodrum'da bulunan turizm işletme belgeli 58 adet tesis-ten araştırmamıza katılan 40 adet tesisin bilgileri sahip oldukları engelli odası sayılarına göre sıralanarak tabloda yer almaktadır.

Tablo 10. Araştırma Kapsamındaki Tesisler ve Engelli Oda Sayıları

| SIRA NO | TESİS İSMİ | TESİS TÜRÜ | ODA/ YATAK KAPASİTESİ | ENGELLİ ODASI SAYISI |
|---------------|----------------------------|------------------|-----------------------|----------------------|
| 1 | Wow Bodrum Resort | 5 Yıldızlı Otel | 496/1.100 | 8 |
| 2 | Milta Işıl Club | 5 Yıldızlı Otel | 520/1.200 | 7 |
| 3 | Kervansaray Otel | 5 Yıldızlı Otel | 450/920 | 6 |
| 4 | Delta Beach Resort | 4 Yıldızlı Otel | 200/420 | 4 |
| 5 | Torba Voyage | 5 Yıldızlı Otel | 505/1.250 | 4 |
| 6 | Kefaluka Resort | 5 Yıldızlı Otel | 384/840 | 4 |
| 7 | La Blanche Hotel Spa | 5 Yıldızlı Otel | 362/1.100 | 4 |
| 8 | Vera Club Otel TMT | 5 Yıldızlı Otel | 374/800 | 4 |
| 9 | Fuga | 5 Yıldızlı Otel | 220/450 | 3 |
| 10 | İsis Otel | 5 Yıldızlı Otel | 374/800 | 3 |
| 11 | Etap Altinel Bodrum Resort | 5 Yıldızlı Otel | 210/465 | 2 |
| 12 | Agean Garden | 4 Yıldızlı Otel | 104/240 | 2 |
| 13 | Hotel Samara | 5 Yıldızlı Otel | 251/550 | 2 |
| 14 | Corinthia Labranda | 4 Yıldızlı Otel | 180/370 | 2 |
| 15 | Golden Beach | 4 Yıldızlı Otel | 210/450 | 2 |
| 16 | Armonia | 5 Yıldızlı T. K. | 380/950 | 2 |
| 17 | Majesty Club Belizia Delux | 5 Yıldızlı Otel | 441/1.494 | 2 |
| 18 | Hotel Ambrosia | 4 Yıldızlı Otel | 90/210 | 2 |
| 19 | Azka Otel | 5 Yıldızlı Otel | 208/450 | 2 |
| 20 | Club Blue Dreams | 5 Yıldızlı Otel | 224/470 | 2 |
| 21 | Salmakis Resort Spa | 4 Yıldızlı Otel | 211/450 | 2 |
| 22 | Royal Asırlık Beach | 5 Yıldızlı Otel | 380/820 | 2 |
| 23 | The Marmara Bodrum | 5 Yıldızlı Otel | 95/200 | 2 |
| 24 | Joy Club Bodrum | 5 Yıldızlı Otel | 224/600 | 2 |
| 25 | Hotel Karia Princess | 5 Yıldızlı Otel | 110/230 | 2 |
| 26 | Club Hotel Arinna | 4 Yıldızlı Otel | 133/280 | 2 |
| 27 | Agean Dream Resort | 5 Yıldızlı Otel | 247/540 | 2 |
| 28 | Club Forever | 4 Yıldızlı Otel | 210/500 | 2 |
| 29 | Green Beach Resort | 5 Yıldızlı Otel | 479/1.400 | 2 |
| 30 | Yelken Hotel Spa | 5 Yıldızlı Otel | 360/1.100 | 2 |
| 31 | Club Ersan | 5 Yıldızlı Otel | 391/1.200 | 2 |
| 32 | Diamond of Bodrum | 5 Yıldızlı Otel | 201/430 | 2 |
| 33 | Kadıkale Resort Spa | 5 Yıldızlı T. K. | 261/750 | 2 |
| 34 | Yelken Hotel Mandalinci | 4 Yıldızlı Otel | 95/200 | 2 |
| 35 | Doria Hotel | 5 Yıldızlı Otel | 92/190 | 1 |
| 36 | Club Voyage Charm | 4 Yıldızlı Otel | 160/380 | 1 |
| 37 | Cesars Otel | 4 Yıldızlı Otel | 119/240 | 1 |
| 38 | İzer Beach | 4 Yıldızlı Otel | 195/430 | 1 |
| 39 | Grand New Port Hotel | 4 Yıldızlı Otel | 121/245 | 1 |
| 40 | Dedeman Bodrum | 4 Yıldızlı Otel | 108/220 | 1 |
| TOPLAM | | | 11.366/24.934 | 101 |

Tablo 10'daki verilere göre çalışmamıza katılan 40 adet tesisten 24 adedini 5 yıldızlı oteller, 14 adedini 4 yıldızlı oteller, 2 adedini de 5 yıldızlı tatil köylerinin oluşturduğu görülmektedir. Oda ve yatak kapasitelerine bakılacak olursa çalışmamıza katılan tesislerin yöneticilerinin verdiği bilgilere göre bu tesislerde toplam oda sayısı 11.366 iken yatak kapasitesinin ise toplam 24.934 olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında değerlendirilen tesislerden Wow Bodrum Resort 8 oda ile en fazla engelli odasına sahip tesisken, bu tesisi 7 engelli odası ile Milta Işıl Club ve 6 engelli odası ile Kervansaray Otelin takip ettiği görülmektedir. Tesis özelliklerinin yer aldığı tabloda ayrıca tesislerin engelli oda sayıları da görülmektedir. Buradaki verilere göre çalışmamıza katılan 40 adet tesiste toplam 101 adet engelli odası bulunmaktadır.

TÜRSAB Ar-Ge Departmanının Şubat 2008 raporuna göre Muğla ilinde toplam 159 adet engelli odası bulunmaktadır (www.tursab.org.tr). Bu anlamda çalışmamızda engelli odası bulunan otellerin çoğunluğuna ulaştığımız söylenebilir.

3.4.3.3. Çalışmaya Katılan Tesislerin Hizmet Sürelerine İlişkin Veriler

Çalışmaya katılan tesis yöneticilerine görev yaptıkları işletmenin kaç yıldır hizmet verdiği sorulmuştur. Verilen cevaplardan elde edilen veriler Tablo 11’de verilmiştir.

Tablo 11. Araştırma Kapsamındaki Tesislerin Hizmet Yılları

| HİZMET YILI | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
|--------------------|--------------------|------------------|
| 5 ve daha az | 8 | % 20 |
| 6-10 yıl | 12 | % 30 |
| 11-15 yıl | 12 | % 30 |
| 16-20 yıl | 8 | % 20 |
| 21-25 yıl | 0 | % 0 |
| 26 ve üstü | 0 | % 0 |
| Toplam | 40 | % 100 |

Tablo 11’deki verilere göre anket çalışması yaptığımız tesislerin % 20’lik kısmı 5 ve daha az yıldır, % 30’luk kısmı 6-10 yıl arasında, % 30’luk kısmı 11-15 yıl arasında, % 20’lik kısmının ise 16-20 yıl arasında faaliyet gösterdiği görülmektedir. Bu verilerden hareketle çalışmamızda 20 yıldan da uzun süredir faaliyette bulunan bir tesis bulunmamaktadır.

3.4.3.4. Araştırma Kapsamındaki Otel İşletmelerinde Engelli Odalarının Özellikleri ve Tesislerde Konaklayan Engelli Sayıları

Araştırmaya katılan Bodrum’da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerine engelli odalarının bulunup bulunmadığı, varsa bu odaların bulunduğu katlar ve 1 yılda tesiste konaklayan engelli sayısının kaç kişi olduğu sorulmuştur. Elde edilen veriler Tablo 12’de gösterilmektedir.

Tablo 12 incelendiğinde % 100'lük bir kısmında yani çalışmaya katılan tesislerin tamamında engelli odası olduğu görülmektedir. Çalışmaya katılan tesislerin 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyleri olduğu göz önüne alındığında tesislerin tamamının yasal mevzuata uyduğu ve bünyelerinde engelli odası bulundurdukları görülmektedir.

Tablo 12. Araştırma Kapsamındaki Tesislerin Engelli Oda Durumları ve Bir Yılda Ağırladıkları Engelli Turist Sayıları (2009)

| ENGELLİ ODASI | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
|-------------------------------------|-------------|--------------|
| Var | 40 | % 100 |
| Yok | 0 | % 0 |
| Toplam | 40 | %100 |
| ODALARIN BULUNDUĞU KATLAR | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| Giriş | 33 | % 82,5 |
| 1. Kat | 4 | % 10 |
| 2. Kat | 1 | % 2,5 |
| 3. Kat | 0 | % 0 |
| Diğer | 2 | % 5 |
| Toplam | 40 | % 100 |
| BİR YILDA KONAKLAYAN ENGELLİ SAYISI | FREKANS (f) | YÜZDE (%) |
| 1-50 kişi arası | 29 | % 72,5 |
| 51-100 kişi arası | 2 | % 5 |
| 101 ve üzeri | 1 | % 2,5 |
| Bilinmiyor | 8 | % 20 |
| Toplam | 40 | % 100 |

Engelli odalarının bulunduğu katlar incelendiğinde tesislerin % 82,5'inde odaların giriş katında bulunduğu ve hiçbirisinde 3. katta engelli odası bulunmadığı görülmektedir. Tesislerin tamamına yakınında engelli odalarının giriş katta yer alması yasal mevzuatta tesislerde alan müsaitse odaların giriş katında bulunmasıyla ilgili tavsiyeye uyulduğunu göstermektedir. Bodrum'da genellikle tesislerin kat sayısının fazla olmamasının da bu sonucun ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğu düşünülebilir.

Yine Tablo 12 incelendiğinde; çalışmamızda yer alan tesislerde bir yılda konaklayan engelli sayılarına bakıldığında tesislerin % 72,5'lik kısmının 1-50 kişi arasında engelli konuk ağırladığı görülmektedir. Çalışmaya katılan tesis yöneticilerin % 20'si ise tesislerinde 1 yılda konaklayan engelli sayısını bilmediklerini belirtmişlerdir. Bu sayılara göre engelli bireylerin Bodrum destinasyonunu çok fazla tercih etmediklerini söyleyebileceğimiz gibi tesis yöneticilerinin birçoğunun da tesislerinde konaklayan engelli turistler konusunda istatistikî bilgilerinin olmadığı tespitinde de bulunabiliriz.

3.4.3.5. Araştırma Kapsamındaki Tesis Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşleri İle İlgili Veriler

Tablo 13’de “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” araştırmasında uygulanan anketin 3. Bölümünde yer alan tesis olanaklarına ilişkin önermeler ile 4. Bölümünde yer alan yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili görüşlerine ilişkin önermeler tablolaştırılarak verilmiştir.

Tablo 13. Önermeler Listesi

| NO | ÖNERMELER |
|----------------|--|
| 3.Bölüm | Tesis Olanaklarına Yönelik Önermeler |
| 13 | Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur |
| 14 | Tesisimizde engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir |
| 15 | Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur |
| 16 | Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur |
| 17 | Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır |
| 18 | Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır |
| 19 | İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir |
| 20 | Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır |
| 21 | Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur |
| 22 | Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz |
| 23 | Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlememiz mevcuttur |
| 24 | Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur |
| 25 | Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır |
| 26 | Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir |
| 4.Bölüm | Yöneticilerin Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerine İlişkin Önermeler |
| 27 | Bodrum’daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar |
| 28 | Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir. |
| 29 | Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir |
| 30 | Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar |
| 31 | Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir |
| 32 | Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder |
| 33 | Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez |
| 34 | Türkiye’de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır |
| 35 | Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır |
| 36 | Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur |

Tablo 14. Tesis Olanaklarına İlişkin Yönetici Görüşlerine İlişkin Ki Kare Testi Sonuçlarının İstatistiksel Verileri

| ANKETTE YER ALAN 13-26 ARASI ÖNERMELER | Tamamen / Çoğunlukla Katılıyorum | | Bazen / Genellikle / Hiç Katılmıyorum | | Ortalama | Ki Kare Değeri | Serbestlik Derecesi | Anlamlılık Düzeyi |
|--|----------------------------------|------|---------------------------------------|------|----------|----------------|---------------------|-------------------|
| | f | % | f | % | | | | |
| Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur | 16 | 40 | 24 | 60 | 2,97 | 13,317 | 8 | 0,10 |
| Tesisimizde engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir | 11 | 27,5 | 29 | 72,5 | 2,90 | 6,998 | 8 | 0,537 |
| Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur | 40 | 100 | 0 | 0 | 4,82 | 2,028 | 2 | 0,363 |
| Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur | 7 | 17,5 | 33 | 82,5 | 2,65 | 14,186 | 6 | 0,028 |
| Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazı kullanılmaktadır | 0 | 0 | 40 | 100 | 1,05 | 0,648 | 2 | 0,710 |
| Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır | 9 | 22,5 | 31 | 77,5 | 1,95 | 9,152 | 8 | 0,330 |
| İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir | 6 | 15 | 34 | 85 | 2,10 | 2,893 | 8 | 0,941 |
| Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır | 13 | 32,5 | 27 | 67,5 | 2,65 | 7,406 | 8 | 0,494 |
| Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur | 34 | 85 | 6 | 15 | 4,50 | 12,002 | 8 | 0,151 |
| Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz | 2 | 5 | 38 | 95 | 1,52 | 8,571 | 6 | 0,199 |
| Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlememiz mevcuttur | 29 | 72,5 | 11 | 27,5 | 3,82 | 10,652 | 8 | 0,222 |
| Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur | 32 | 80 | 8 | 20 | 4,15 | 8,376 | 6 | 0,212 |
| Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır | 6 | 15 | 34 | 85 | 2,47 | 28,111 | 8 | 0,000 |
| Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir | 8 | 20 | 32 | 80 | 2,67 | 32,621 | 8 | 0,000 |

Tablo 14’te ise araştırmada uygulanan anketin 3. Bólümü olan tesis olanaklarına yönelik 13. ve 26. önermeler arasında belirtilen yönetici görüşlerinin ki kare testi sonuçlarının istatistiksel verileri tablolaştırılarak verilmiştir. Tabloda önermelerin her birine ait ki kare değeri, serbestlik derecesi ve anlamlılık düzeyi de belirtilmiştir. Araştırmada önermelere ait anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edildiğinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda satır ve sütunlar birleştirildiğinde bu anlamlılık düzeyine ulaşılamadığından ki kare testi sonuçları için kullanılabilen çapraz tablo üzerinden frekans ve yüzdeler dikkate alınarak aşağıdaki değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin tamamı engelli odalarındaki tuvalet ve banyoların engellilerin kullanımına tamamen uygun olduğunu düşünmektedirler. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Bedensel Engellilere İlişkin Esaslar Bölümünde oda banyolarında istenen sınırlı ve yetersiz düzenlemeleri engelli odası bulunan bütün tesislerin rahatlıkla yerinde getirdikleri söylenebilir. Bu sebepten dolayı tesis yöneticilerinin tamamının bu ifadeye katılmaları normal kabul edilebilir. Bununla birlikte yöneticilerin tamamı aynı görüşe katıldıklarından bu önermenin ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

“Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır” önermesine ise tesis yöneticilerinden hiçbiri katılmamıştır. Bu sonuca göre tesislerde bedensel engelliler dışındaki diğer engelli gruplarının göz ardı edildiği, onlara yönelik düzenlemelerin yapılmadığı söylenebilir. Yöneticilerin hiçbirisinin bu önermeye katılmamasından dolayı ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticileri *“Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur”* önermesine % 80 ile katırken, bu önermeye yöneticilerin % 20’sinin katılmaması oldukça dikkat çekicidir. Çünkü araştırmaya katılan tesislerin tamamında engelli odasının bulunduğu daha önce tespit edilmiştir. Tesis bünyesinde engelli odası bulundururken, tesise gelecek olan engelliler için park yeri ayrılmaması bir çelişki olarak kabul edilebilir.

Tesis yöneticilerinin büyük bir çoğunluğunun engellilere hizmet verme konusunda personel sıkıntısı çektikleri de tablodan anlaşılmaktadır. Yöneticilerin % 85’i *“Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır”* önermesine katılmadıklarını belirtirken, % 80’i *“alışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgi-*

ye sahiptir” önermesine katılmayarak personel konusundaki sıkıntılarını da ifade ettikleri söylenebilir.

3.4.3.6. Tesis Yöneticilerinin İşletme Türlerine Göre Verdikleri Cevaplara İlişkin Elde Edilen Bulgular

Tablo 15’te tesis yöneticilerinin işletme türlerine göre Bölüm 3’de yer alan önermelere verdikleri cevapların frekans ve yüzde dağılımları görülmektedir.

Tablo 15. Tesis Yöneticilerinin İşletme Türlerine Göre Önermelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

| ANKETTE YER ALAN 13-26 ARASI ÖNERMELER | Tesis Türü | Tamamen / Çoğunlukla Katılıyorum | | Bazen / Genellikle / Hiç Katılmıyorum | |
|--|------------|----------------------------------|------|---------------------------------------|------|
| | | f | % | f | % |
| Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur | 4* Otel | 3 | 21,4 | 11 | 78,6 |
| | 5* Otel | 12 | 50 | 12 | 50 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Tesisimizde engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir | 4* Otel | 2 | 14,3 | 12 | 85,4 |
| | 5* Otel | 8 | 33,4 | 16 | 66,7 |
| | 5*T.Köyü. | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur | 4* Otel | 14 | 100 | 0 | 0 |
| | 5* Otel | 24 | 100 | 0 | 0 |
| | 5* T.Köyü | 2 | 100 | 0 | 0 |
| Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur | 4* Otel | 2 | 14,3 | 12 | 85,8 |
| | 5* Otel | 5 | 20,8 | 19 | 79,2 |
| | 5* T.Köyü | 0 | 0 | 2 | 100 |
| Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır | 4* Otel | 0 | 0 | 14 | 100 |
| | 5* Otel | 0 | 0 | 24 | 100 |
| | 5* T.Köyü | 0 | 0 | 2 | 100 |
| Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır | 4* Otel | 1 | 7,1 | 13 | 92,9 |
| | 5* Otel | 8 | 33,3 | 16 | 66,7 |
| | 5* T.Köyü | 0 | 0 | 2 | 100 |
| İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir | 4* Otel | 2 | 14,3 | 12 | 85,7 |
| | 5* Otel | 4 | 16,7 | 20 | 83,3 |
| | 5* T.Köyü | 0 | 0 | 2 | 100 |
| Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır | 4* Otel | 5 | 35,7 | 9 | 64,2 |
| | 5* Otel | 7 | 29,2 | 17 | 70,9 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur | 4* Otel | 11 | 78,5 | 3 | 21,4 |
| | 5* Otel | 22 | 91,6 | 2 | 8,4 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz | 4* Otel | 0 | 0 | 14 | 100 |
| | 5* Otel | 2 | 8,3 | 22 | 91,6 |
| | 5* T.Köyü | 0 | 0 | 2 | 100 |
| Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlememiz mevcuttur | 4* Otel | 10 | 71,5 | 4 | 28,5 |
| | 5* Otel | 18 | 75 | 6 | 25,1 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur | 4* Otel | 10 | 71,4 | 4 | 32,6 |
| | 5* Otel | 21 | 87,5 | 3 | 14,5 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitimli personel vardır | 4* Otel | 1 | 7,1 | 13 | 92,8 |
| | 5* Otel | 4 | 16,7 | 20 | 83,9 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |
| Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir | 4* Otel | 2 | 14,3 | 12 | 85,6 |
| | 5* Otel | 5 | 20,8 | 19 | 79,2 |
| | 5* T.Köyü | 1 | 50 | 1 | 50 |

Tablo 14’te tesis yöneticilerinin kendi tesislerinde engellilere yönelik yapılan düzenlemelerle ilgili görüşleri incelendikten sonra Tablo 15’te bu olanakların araştırmaya katılan 4 yıldızlı otel, 5 yıldızlı otel ve 5 yıldızlı tatil köyü gibi tesis türlerine göre ne gibi farklılıklar gösterdikleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Araştırmaya katılan yöneticilerin tamamı tesis türüne göre bir farklılık olmamaksızın görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazı kullanılmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca tesislerin çoğunda asansörlerde sesli uyarı sistemlerinin kullanılmadığı, işitme engelliler için görsel levhaların da yeterli düzeyde olmadığı tesis yöneticilerinin ifadelerinden anlaşılmaktadır.

Tesis yöneticilerinin tamamının “*Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur*” önermesine katıldıkları görülmektedir. Ancak genel mahaller için durum farklılaşmaktadır. “*Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur*” önermesine 4 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerinin % 85,8’i, 5 yıldızlı otel yöneticilerinin % 79,2’si ve 5 yıldızlı tatil köyü yöneticilerinden ise hiçbirisinin katılmadığı görülmektedir. Oda banyolarında istenen az sayıdaki düzenlemeler yapılırken genel mahallerdeki tuvalet ve banyolarda bu düzenlemelerin önemselenmediği söylenebilir.

Sadece 5 yıldızlı tesis yöneticisi olan 2 kişinin “*Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz*” önermesine katıldıkları görülürken diğerlerinin bu ifadeye katılmadıkları görülmektedir. Yukarıda bahsedilen bu 2 tesisteki yöneticilerin engelli turizm pazarının öneminin farkında oldukları ve bu doğrultuda tesislerinde ilave yatırımlar yaptıkları sonucuna varılabilir.

Tesis türlerine göre tesis olanakları ile ilgili görüşlerin farklılığı araştırılmış ve sonuçlar Tablo 16’da verilmiştir. Anlamlılık düzeyi (p) değerinin yanında * işareti olanların 0,05’ten küçük oldukları için farklılaştığı görülmektedir.

Tesis mimarilerinin engelliler için uygunluğu, genel mahallerdeki tuvalet ve banyoların engellilerin kullanımına uygunluğu, ortopedik engellilerin havuza girişlerini sağlayacak özel sistemlerin bulunması, çalışanların engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahip olmaları, tesis türlerine göre farklılık göstermektedir. Ancak diğer önermelere verilen cevaplar tesis türlerine göre farklılık göstermemektedir.

Tablo 16. Tesis Türlerine Göre Tesis Olanakları İle İlgili Görüşlerin Farklılığının Araştırılması (ANOVA)

| ÖNERMELER | F | p |
|--|-------|---------------|
| Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur | 4,064 | 0,025* |
| Tesisimizde engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir | 1,227 | 0,305 |
| Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur | 0,988 | 0,382 |
| Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına uygundur | 3,759 | 0,033* |
| Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır | 0,322 | 0,727 |
| Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır | 1,556 | 0,224 |
| İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir | 0,426 | 0,656 |
| Bölmeler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır | 0,252 | 0,778 |
| Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur | 2,684 | 0,082 |
| Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz | 3,276 | 0,049* |
| Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlememiz mevcuttur | 1,036 | 0,365 |
| Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur | 2,263 | 0,118 |
| Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır | 2,129 | 0,133 |
| Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir | 4,437 | 0,019* |

Tablo 17’de tesis olanaklarına ilişkin anket önermelerine tesis yöneticilerinin verdikleri cevapların, tesis türlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik yapılan ANOVA sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde tesis yöneticilerinin 5’li likert tipi anket sorularına verdikleri cevaplardan elde ettikleri toplam puanlar doğrultusunda veri girişi yapılarak, elde edilen bu puanların tesis türlerine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmıştır.

Yönetici görüşlerine yönelik elde edilen puanların hesaplanmasında “*tamamen katılıyorum*” ifadesi için 5, “*çoğunlukla katılıyorum*” ifadesi için 4, “*bazen katılmıyorum*” ifadesi için 3, “*genellikle katılmıyorum*” ifadesi için 2, “*hiç katılmıyorum*” ifadesi için ise 1 değerleri dikkate alınarak anketin uygulandığı yöneticilerin bu bölümde toplam 14 maddede en fazla 70, en az 14 puan almaları beklenmiştir.

Ayrıca bu bölümde elde edilen puanların tesis türlerine yönelik olan ANOVA sonuçları, Tablo 15’te belirtilen tesis türlerine yönelik yönetici görüşlerinin belirtildiği ifadelerle ilişkin çapraz tablo üzerinden yapılan ki kare analizinin frekans ve yüzde olarak ifade edilen sonuçlarını istatistiksel olarak desteklemektedir.

Tablo 17. Yöneticilerin Tesis Olanaklarına Yönelik Görüşlerinin Tesis Türlerine Göre ANOVA Sonuçları

| Varyansın Kaynağı | F | p | Anlamlı Fark |
|-------------------|-------|-------|--|
| Gruplararası | 5,634 | 0,007 | 5 Yıldızlı-4 Yıldızlı Otel, 5Yıldızlı 4 Yıldızlı Tatil Köyü |
| Gruplarıçi | – | – | – |
| Toplam | – | – | – |

$p < 0,05$

Elde edilen analiz sonuçlarına göre yöneticilerin tesis olanaklarına yönelik görüşleri tesis türlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır, $F(2,37)=5,634$; $p < 0,05$. Başka bir deyişle yöneticilerin uygulanan anketin 3. Bölümü olan tesis olanaklarına yönelik önermelerden elde ettikleri puanlar, yöneticilerin buldukları tesis türlerine bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir.

Tesis türleri arasında oluşan farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, beş yıldızlı tesis yöneticilerinin ($\bar{X} = 53,45$; $S=6,19$) ve beş yıldızlı tatil köylerinde çalışan yöneticilerin ($\bar{X}=37,0$; $S=16,97$), dört yıldızlı tesislerde bulunan yöneticilere ($\bar{X}=35,21$; $S=35,21$) göre tesis olanaklarına yönelik anket önermelerine verilen cevaplarda daha olumlu oldukları belirlenmiştir.

3.4.3.7.Tesis Yöneticilerinin Engelli Turizmi ile İlgili Görüşlerine İlişkin Veriler

Tablo 18’de “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” araştırmasında uygulanan anketin 4. Bölümü olan yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin sorulduğu 27. ve 36. önermeleri arasında belirtilen görüşlerin ki kare testi sonuçları frekans (f), yüzde (%), ortalama değerleri, ki kare değeri, serbestlik derecesi ve anlamlılık düzeyi olarak tablolaştırılarak verilmiştir.

Tablo 18. Tesis Yöneticilerinin Engelli Turizmi İle ilgili Görüşlerinin Ki-Kare Testi Sonuçlarının İstatistiksel Verileri

| ANKETTE YER ALAN 27-36 ARASI ÖNERMELER | Tamamen / Çoğunlukla Katılıyorum | | Bazen / Genellikle / Hiç Katılmıyorum | | Ortalama | Ki Kare Değeri | Serbestlik Derecesi | Anlamlılık Düzeyi |
|--|----------------------------------|------|---------------------------------------|------|----------|----------------|---------------------|-------------------|
| | f | % | f | % | | | | |
| Bodrum'daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar | 18 | 45 | 22 | 55 | 3,27 | 7,975 | 12 | 0,787 |
| Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir. | 9 | 22,5 | 31 | 77,5 | 2,82 | 6,353 | 12 | 0,897 |
| Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir | 40 | 100 | 0 | 0 | 4,87 | 5,849 | 3 | 0,119 |
| Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar | 10 | 25 | 30 | 75 | 2,95 | 2,397 | 9 | 0,984 |
| Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir | 0 | 0 | 40 | 100 | 1,05 | 0,181 | 3 | 0,981 |
| Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder | 11 | 27,5 | 29 | 72,5 | 2,05 | 3,399 | 12 | 0,992 |
| Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez | 7 | 17,5 | 33 | 82,5 | 2,20 | 19,054 | 12 | 0,087 |
| Türkiye'de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır | 14 | 35 | 26 | 65 | 2,87 | 11,616 | 12 | 0,477 |
| Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır | 31 | 77,5 | 9 | 22,5 | 4,17 | 31,843 | 12 | 0,001 |
| Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur | 1 | 2,5 | 39 | 97,5 | 1,40 | 5,999 | 9 | 0,740 |

Tesis yöneticilerinin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin ki kare testi sonuçlarının istatistiksel verilerinin gösterildiği yukarıdaki tabloda önermelerin her birine ait ki kare değeri, serbestlik derecesi ve anlamlılık düzeyi de belirtilmiştir. Araştırmada önermelere ait anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edildiğinden elde edilen sonuçlar doğrultusunda satır ve sütunlar birleştirildiğinde bu anlamlılık düzeyine ulaşamadığından ki kare testi sonuçları için kullanılabilen çapraz tablo üzerinden frekans ve yüzdeler dikkate alınarak aşağıdaki değerlendirmeler yapılmıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin % 55'i Bodrum'daki tesis yöneticilerinin engelli pazarının farkında oldukları görüşüne katılmamaktadırlar. Tablo incelendiğinde tesis yöneticilerinin bu konu hakkındaki birtakım çelişkili ifadeleri dikkat çekmektedir.

Örneğin "*Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir*" önermesine tesis yöneticilerinin % 77,5'inin katılmadığı görülmektedir. Yani bu yöneticilerde tesislerin mevcut yapılarının korunması, bu konuda yasal düzenlemeler ile ilavelerin yapılmaması görüşünün ağırlıkta olduğunu söylenebilir. Ancak "*Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir*" önermesine ise yöneticilerin hiçbirisinin katılmadığı görülmektedir. Bu durumda yöneticilerin büyük çoğunluğu bir taraftan yapılacak düzenlemeler ile tesisin engellilere uygun hale getirilme fikrine katılmazken diğer taraftan yapılacak düzenlemelerin maliyetleri yüzünden göz ardı edilmemesi fikrini benimsemektedirler. Anketin 31. önermesine yöneticilerin tamamı katıldığından, bu önermenin ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

Benzer şekilde yöneticilerin tamamı "*Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir*" fikrine katılırken, % 75'inin engellilerin sadece kendileri için özel tasarlanan tesislerde konaklamaları fikrine katılmadıkları görülmektedir. Hem engelliler için özel tesisler inşa edilmesi fikrine katılıp hem de engellilerin bu tesislerde konaklamaları gerekmediğini belirtmek bu konudaki kafa karışıklığının bir göstergesi olarak sayılabilir. Anketin 29. önermesine hiçbiri katılmadığından, bu önermenin ki kare sonuçları dikkate alınmamıştır.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin engelli turizm pazarına olumlu bakmadıkları sonucuna da bu tablodan varılabilir. *“Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder”* önermesine yöneticilerin % 72,5’inin katılmadıkları görülmektedir. Bu da tesis yöneticilerinin çoğunluğunun tesislerinde engelli müşteri ağırlamak istemedikleri anlamına gelebilir. Bu olumsuz düşüncenin sebebini ise yöneticilerin diğer müşterilere bağladığı yine bu tabloya bakarak söylenebilir. *“Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez”* önermesine yöneticilerin % 82,5’ inin katılmadıkları fikrinden hareketle müşterilerinin engelli bireylerden rahatsız olacaklarını düşündükleri söylenebilir.

Katılanların % 97,5’ i *“Bodrum destinasyonu engelliler için uygundur”* ifadesine katılmadıklarını belirtmişlerdir. Araştırma kapsamında değerlendirilen Bodrum’un, tesis yöneticilerine göre engelliler için uygun bir destinasyon olarak görülmediği söylenebilir. Bodrum destinasyonundaki coğrafi yapının tesis mimarilerine etki ettiği ve engelliler için uygun tesislerin bu bölgede yapılamaması bu sonucun çıkmasına neden olarak gösterilebilir. Ayrıca tesis yöneticilerinin kendi tesislerinde engelli turist ağırlama fikrine soğuk bakmaları da Bodrum’un engelliler için uygun olmadığını belirtmelerine neden olmuş olabilir.

3.4.3.8. Tesis Yöneticilerinin Eğitim Durumlarına Göre Verdikleri Cevaplara İlişkin Elde Edilen Bulgular

Tablo 19’da tesis yöneticilerinin eğitim durumlarına göre Bölüm 4’de yer alan önermelere verdikleri cevapların frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır. Tablo 18’de tesis yöneticilerinin engelli turizm pazarı ile ilgili görüşleri incelendikten sonra aşağıdaki Tablo 19’da bu görüşlerin araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin lise ve dengi, ön lisans, lisans ve lisansüstü gibi eğitim durumları ile engelli turizm pazarına bakış açıları arasındaki ilişki değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Tablo 19’a göre lise ve dengi, ön lisans, lisans ve lisansüstü eğitim alan yöneticilerin tamamı *“Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir”* önermesine katılmışlardır. Bu durum tesis yöneticilerinin aldıkları eğitim ne düzeyde olursa olsun engelli turizmüne bakış açılarını ortaya koyması açısından önemlidir.

“Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder” önermesine sadece lisans eğitimi almış yöneticilerin % 32,3 ile katıldıkları görülmektedir. Oysa ağırlıklı olarak turizm eğitimi almış araştırmaya katılan tesis yöneticilerinden, müşteriler arasında herhangi bir ayırım yapmadan herkese eşit hizmet verilmesi ilkesini benimseyerek bu önermeye daha yüksek oranlı bir katılım olması beklenebilirdi.

Tablo 19. Tesis Yöneticilerinin Eğitim Durumlarına Göre Önermelere Verdikleri Cevapların Frekans ve Yüzde Dağılımları

| ANKETTE YER ALAN 27-36 ARASI ÖNERMELER | Eğitim Durumu | Tamamen / Çoğunlukla Katılıyorum | | Bazen / Genellikle / Hiç Katılmıyorum | |
|--|---------------|----------------------------------|------|---------------------------------------|------|
| | | f | % | f | % |
| Bodrum'daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar | Lise ve dengi | 1 | 25 | 3 | 75 |
| | Ön lisans | 1 | 100 | 0 | 0 |
| | Lisans | 15 | 44,1 | 19 | 55,9 |
| | Lisansüstü | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 9 | 26,5 | 25 | 73,5 |
| | Lisansüstü | 0 | 0 | 1 | 100 |
| Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir | Lise ve dengi | 4 | 100 | 0 | 0 |
| | Ön lisans | 1 | 100 | 0 | 0 |
| | Lisans | 34 | 100 | 0 | 0 |
| | Lisansüstü | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar | Lise ve dengi | 1 | 25 | 3 | 75 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 9 | 26,5 | 25 | 73,6 |
| | Lisansüstü | 0 | 0 | 1 | 100 |
| Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 0 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 0 |
| | Lisans | 0 | 0 | 34 | 100 |
| | Lisansüstü | 0 | 0 | 1 | 100 |
| Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 11 | 32,3 | 23 | 67,6 |
| | Lisansüstü | 0 | 0 | 1 | 100 |
| Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 6 | 17,7 | 28 | 82,3 |
| | Lisansüstü | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Türkiye’de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 13 | 38,2 | 21 | 61,7 |
| | Lisansüstü | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 1 | 100 | 0 | 0 |
| | Lisans | 29 | 85,3 | 5 | 14,7 |
| | Lisansüstü | 1 | 100 | 0 | 0 |
| Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur | Lise ve dengi | 0 | 0 | 4 | 100 |
| | Ön lisans | 0 | 0 | 1 | 100 |
| | Lisans | 1 | 2,9 | 33 | 97,1 |
| | Lisansüstü | 0 | 0 | 1 | 100 |

“Engelli turizminin geliştirilmesi için devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır” önermesine ön lisans ve lisansüstü eğitim

alan yöneticilerin tamamının yanı sıra lisans eğitimi alanların da büyük çoğunluğunun katıldıkları görülmektedir. Böyle bir işbirliğine gidildiği takdirde tesis yöneticilerinin buna destek verecekleri sonucuna varılabilir.

Yöneticilerin eğitim durumlarına göre engelli turizmi ile ilgili görüşlerin farklılığı araştırılmış ve sonuçlar Tablo 20’de verilmiştir. Anlamlılık düzeyi (p) değerlerinin hepsi 0,05’ten büyük olduğu için, yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin eğitim durumlarına göre farklılaşmadığı görülmektedir.

Tablo 20. Yöneticilerin Eğitim Durumlarına Göre Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerinin Farklılığının Araştırılması (ANOVA)

| ÖNERMELER | F | p |
|--|-------|-------|
| Bodrum’daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar | 0,751 | 0,529 |
| Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir. | 0,942 | 0,431 |
| Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir | 2,055 | 0,123 |
| Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar | 0,008 | 0,999 |
| Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir | 0,055 | 0,983 |
| Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder | 0,992 | 0,407 |
| Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez | 1,787 | 0,167 |
| Türkiye’de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır | 1,734 | 0,177 |
| Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır | 2,483 | 0,076 |
| Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur | 0,599 | 0,620 |

Tablo 21’de ankette bulunan önermelere ilişkin tesis yöneticilerinin verdikleri cevapların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına yönelik yapılan ANOVA sonuçlarına yer verilmiştir. Bu bölümde tesis yöneticilerinin 5’li likert tipi anket maddelerine verdikleri cevaplardan elde ettikleri toplam puanlar doğrultusunda veri girişi yapılarak, elde edilen bu puanların eğitim durumlarına göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmıştır. Yönetici görüşlerine yönelik anketin 4. bölümünden elde edilen puanların hesaplanmasında “*tamamen katılıyorum*” ifadesi için 5, “*çoğunlukla katılıyorum*” ifadesi için 4, “*bazen katılmıyorum*” ifadesi için 3, “*genellikle katılmıyorum*” ifadesi için 2, “*hiç katılmıyorum*” ifadesi için ise 1 değerleri dikkate alınarak anketin uygulandığı yöneticilerin bu bölümde toplam 10 maddede en fazla 50, en az 10 puan almaları beklenmiştir. Ayrıca bu bölümde elde edilen puanların eğitim durumlarına yönelik olan ANOVA sonuçları, Tablo 19’da belirtilen eğitim durumlarına yönelik yönetici görüşlerinin belirtildiği önermelere ilişkin çapraz tablo üzerinden yapılan ki kare anali-

zinin frekans ve yüzde olarak ifade edilen sonuçlarını istatistiksel olarak desteklemektedir.

Tablo 21. Yöneticilerin Engelli Turizmi İle İlgili Görüşlerinin Eğitim Durumlarına Göre ANOVA Sonuçları

| Varyansın Kaynağı | F | p | Anlamlı Fark |
|-------------------|-------|-------|--------------------|
| Gruplararası | 6,147 | 0,002 | LÜ-LİSE Lİ-LİSE |
| Gruplarıçi | - | - | ÖL-LİSE |
| Toplam | - | - | - |

$p < 0,05$

Elde edilen analiz sonuçlarına göre yöneticilerin görüşleri eğitim durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır, $F(3,36)=6,147$; $p < 0,05$. Başka bir deyişle yöneticilerin uygulanan anketin 4. Bölümü olan kendi görüşlerine yönelik önermelerden elde ettikleri puanlar, yöneticilerin eğitim durumlarına bağlı olarak anlamlı bir şekilde değişmektedir. Eğitim durumları arasında oluşan farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre, lisanüstü eğitim almış yöneticilerin ($\bar{X} = 49,00$; $S=0,00$), lisans eğitimi almış yöneticilerin ($\bar{X}=41,97$; $S=7,16$) ve ön lisans eğitimi almış yöneticilerin ($\bar{X}=41,00$; $S=0,00$), lise ve dengi okullardan mezun yöneticilere ($\bar{X} = 27,00$; $S=2,16$) göre kendi görüşlerine yönelik önermelere verilen cevaplarda daha olumlu oldukları belirlenmiştir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bilindiği gibi, modern dünyada engellilere bakış açısı hızla değişmiş ve bugün daha demokratik bir şekle bürünmüştür. Özellikle gelişmiş ülkelerde engelliler için uygulanan kurallar, bu bireylerin normal hayata çok daha fazla katılımını sağlamaktadır. Ülkemizde de engelli hakları konusunda eskiye oranla önemli gelişmeler sağlanmıştır. Gelişmiş ülkelerin çoğunda engellilerin turizm hareketlerine katılımı önemli oranda teşvik edilmekte ve engelliler topluma kazandırılmaya çalışılmaktadır. Ülkemizde ise engelliler turizme katılımlarının önünde hala pek çok engel bulunmaktadır. Bu engellerin arasında fiziksel altyapı yanında, yasal ve toplumsal engeller de mevcuttur. Engellilerin önündeki tüm yasal, toplumsal ve fiziksel engeller kaldırılmadıkça, ne yerli ne de yabancı engelli insanların ülkemizdeki turizm hareketlerine katılmalarının tam olarak sağlanması mümkün olmayacaktır.

Engelli turizmine yönelik bu çalışmadan elde ettiğimiz bulgulara dayalı olarak ulaşılan sonuçlar ve geliştirilen öneriler bu bölümde ifade edilmeye çalışılmıştır. Görüşme yapılan engelli bireyler ülkemizde yerli ve yabancı turistlere ulaşılabilirlik ve erişim konusunda gerektiği gibi hizmet verilmediğini düşünmektedirler. Buna sebep olarak Türkiye’de birçok otelde uluslararası standartlara uymayan rampalar, engelli odalarının bulunmaması, çoğu tesisin bütün olanaklarından tam olarak yararlanamamalarını göstermektedirler. Engelli bireyler, bu ve benzeri olumsuzluklardan dolayı bir turistik konaklama tesisinde uygun tatil yapamayacaklarını düşünmektedirler.

Engelli bireyler yaşamsal alanların herkes için ortak kullanılabilir alanlar olması gerektiğini savunduklarından, tatil yapacakları tesisin sadece engellilere hizmet vermesini istememektedirler. Bu tesislerde kendilerini toplumdan izole edilmiş kişiler olarak hissettiklerini belirtmişlerdir. Çalışmamıza katılan engelliler tesis personellerinin kendilerine acıyarak değil, diğer konuklara davrandıkları gibi yaklaşımlarının kendilerini daha çok memnun edeceğini, merhamet ve acıma duygularının kendilerini çok daha fazla üzdüğünü belirtmişlerdir.

Bodrum’da faaliyet gösteren ve çalışmamıza katılan 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerinin yöneticilerinin çoğunluğunun erkeklerden oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer endüstri dallarına göre çalışan bayan sayısının fazla olduğu turizm sektöründe, dünya genelinde olduğu gibi işletme tepe yönetimlerinde erkek hâkimiyetinin devam ettiği ve Bod-

rum'daki tesislerde yönetici pozisyonunda bayanların fazla şans bulamadıkları görülmektedir.

Anket uygulamasından çıkan sonuçlara göre Bodrum'daki 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köyü yöneticilerinin % 85'inin lisans mezunu olduğu ve yine % 85'inin turizmle ilgili eğitim aldığını tespit etmek sevindiricidir. Bu sonuç sektörde turizm eğitiminin öneminin kavrandığının bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Ayrıca anket sorularına verilen cevapların konuya hakim kişilerce cevaplandırıldığının bir göstergesi olarak da düşünülebilir.

Konaklama tesislerindeki oda kapasiteleri ve sahip oldukları engelli oda sayılarına bakıldığında, tesislerin büyük çoğunluğunun yasal mevzuata uyarak sadece kapasitelerinin % 1'i oranındaki odayı engelliler için düzenledikleri görülmüştür. Bu oranın üzerinde engelli odasına sahip tesis sayısı yok denecek kadar azdır. Tesislerin yasal mevzuata uyduklarının görülmesi açısından bu sevindirici bir sonuç olabilir. Ancak tesislerde engelli oda sayısının yasal mevzuatın üstünde olmaması tesislerin engelli turizmine bakış açıları hakkında da ipucu vermektedir. Verilerden anlaşılacağı gibi bu tesislerin engelli turistlere hizmet verme konusunda pek de hazır ve istekli olmadıkları görülmektedir.

Tesislerdeki engelli odalarının % 82,5'inin olması gerektiği gibi tesislerin giriş katlarında bulunduğu tespit edilmiştir. Engelli bireylerin kolay ulaşabilmeleri için odalarının giriş katta olması önemlidir. Bodrum'da araştırma kapsamındaki tesislerde bir yılda konaklayan engelli sayısı % 72,5'lik oranla 1-50 kişi arasında ve oldukça düşük seviyededir. Söz konusu tesislerde bulunan engelli odalarının, engellilere yönelik düzenlemelerin ve sağlanan kolaylıkların yetersizliğinden, bu tesislerde konaklayan engelli turist sayısı da az olmaktadır.

“Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur” önermesine yöneticilerin tamamının katılması az sayıda olan engelli odalarındaki düzenlemelerin standartlara uygun olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Ancak *“Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazı kullanılmaktadır”* önermesine ise yöneticilerin katılmadıklarını görülmektedir. Bu durum tesislerde engelliler için düzenlemeler yapılırken sadece belirli sayıda odada düzenleme yapmanın yeterli olduğunu düşünmeleri ve bunu yaparken de sadece tekerlekli sandalye kullanan bedensel

engellilerin düşünülmesini, diğer engelli türlerinin göz ardı edildiğini göstermektedir. Yukarıdaki sonucu destekler nitelikte yöneticilerin büyük bir kısmı tesis asansörlerinin tekerlekli sandalye kullanımına uygun olduğunu belirtmişler fakat asansörlerde sesli uyarı sistemlerinin kullanılmadığını belirtmişlerdir.

Tesis yöneticilerinin % 80'i otoparklarında engelli park yerinin mevcut olduğunu belirtmişlerdir. Ancak bu park yerlerinin park alanındaki tesise en yakın bölümde yer alması, üstünün tesis girişine kadar kapalı olması gibi uluslararası standartlara uygun olarak düzenlenmediği gözlemlenmiştir. Sadece engelli park yeri tabelasının bulunması o alanın gerçekten engelli park yeri olduğu anlamına gelmemektedir.

Yöneticilerin tesis olanaklarına yönelik görüşleri tesis türlerine göre anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Beş yıldızlı otel yöneticilerinin ve beş yıldızlı tatil köyleri yöneticilerinin, dört yıldızlı otel yöneticilerine göre tesis olanaklarına yönelik anket maddelerine verdikleri cevaplarda daha olumlu oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin tamamı engelliler için özel tesisler inşa edilmesi gerektiğini düşünmektedir. Bu düşünceyi lisans mezunlarının paylaşması düşündürücüdür. Bu sonuç yöneticilerin engellilere hizmet verme konusunda çok istekli olmadıklarını engellilerin özel tesislerde tatil yapmaları gerektiğini düşündüklerine yorumlanabilir. Ancak engelli insanlar bunun tam tersini düşünmekte, tatil yapacakları otelin sadece engellilere hizmet vermesini istememektedirler. Aslında böyle bir uygulama ayrımcılık anlamına da gelir ve engelli insanları toplumdan tecrit etmeye kadar varabilir.

Bu düşünceyle tezat oluşturacak şekilde yöneticilerin tamamı "*Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir*" önermesine katılmadıklarını belirtmişlerdir. Bir taraftan engellilerin özel tesislerde konaklamaları gerektiği düşünülürken diğer taraftan da yapılacak düzenlemelerin tesise ilave maliyet getirmesinden dolayı göz ardı edilebileceği fikrine karşı çıkmaları bu konudaki kafa karışıklarını da ortaya koymaktadır.

Ancak bu ayrımcılık sayılabilecek düşünceyi belki de destekleyebilecek mahiyette, araştırmaya katılan tesis yöneticilerinin % 82,5'i engelli turistlerin tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkileyeceğini düşünmektedir. Ayrıca % 72,5'lik bir bölümü

“Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder” önermesine katılmadıklarını belirterek bu konudaki görüşlerini açıkça ortaya koymuşlardır.

Tesis yöneticilerinin % 97,5’lik bir bölümünün Bodrum destinasyonunu engelliler için ideal destinasyon olarak görmedikleri tespit edilmiştir. Yöneticilerin engelli turizmi ile ilgili görüşlerinin eğitim durumlarına göre anlamlı bir şekilde farklılaştığı tespit edilmiştir. Lisansüstü, lisans ve ön lisans eğitimi almış yöneticilerin lise ve dengi okullardan mezun yöneticilere göre kendi görüşlerine yönelik anket maddelerine verilen cevaplarda daha olumlu oldukları belirlenmiştir.

Engelli bireylerin evlerine hapsolmadan toplumsal hayata katılımlarını sağlamak için yapılması gerekenler konusunda başta yerel yönetimlere olmak üzere toplumun bütün kesimlerine görevler düşmektedir. Engellilerin başta sokak ve caddelerin kullanımı olmak üzere; hastaneler, okullar, alışveriş merkezleri, yiyecek içecek işletmeleri gibi kamuya ve/veya özel teşebbüse ait binalara ulaşabilmeleri, girişlerinde ve iç mekânlarda rahat hareket edebilmeleri, toplu taşıma araçlarından yararlanabilmeleri gibi öncelikli konularda eksiklikler devam ettiği sürece seyahate çıkmayı düşünmeleri ya da konaklama tesislerinde tatil yapmaları da zor gözükmektedir.

Yukarıda yaptığımız açıklamalar doğrultusunda, engelli turizmiyle ilgili Türkiye’de yapılabilecekler konusunda aşağıdaki gibi öneriler getirilebilir;

- ✓ Her şeyden önce modern dünyanın engellilerin haklarına yönelik yasal düzenlemeleri ışığında ülkemizdeki yasal mevzuatta iyileştirmeler yapılmalıdır.
- ✓ Turizm tesislerinde engelliler için yapılması istenen düzenlemeler yeniden gözden geçirilmeli, uluslararası standartlara uygun şekilde genişletilmelidir.
- ✓ Turizm Tesisleri Yönetmeliği’nde kapasitesi 80 oda ve üzerindeki tesisler için kapasitenin % 1’i oranında odada engelli düzenlemeleri istenmektedir. Bu oranın yerine çağdaş toplumlardaki benzer uygulamalarda olduğu gibi her 100 odada en az 4 odanın engelliler için düzenlenmesi istenebilir ve sadece turizm işletme belgeli tesisler değil belediye belgeli tesisler de bu kapsama alınabilir. Bu sayede Yönetmeliğin tüm turizm belgeli işletmeleri kapsayacak biçimde

düzenlenmesi ile yönetmelik dışında kalan işletmelerin de engellilere hizmet verir hale gelmesi sağlanabilecektir.

- ✓ Yapılacak düzenlemeler belirlenirken sadece bedensel engelliler değil görme, işitme, konuşma ve diğer engelli türleri de dikkate alınmalıdır.
- ✓ Yeni inşa edilecek tesislere yatırım ve/veya işletme belgesi verilirken, özellikle sağlık turizmi veya termal turizm alanında faaliyette bulunmak amacıyla kurulacak konaklama tesislerinin engelli odası sayısının, diğerlerine göre daha fazla olmasına özen gösterilmelidir.
- ✓ Evrensel değerlerle barışık ve evrensel kurallara uygun engellilere yönelik yatırımları gerçekleştiren firmalara özel teşvikler sağlanabilir.
- ✓ Yapılan düzenlemeler Kültür ve Turizm Bakanlığı dışında bu konuda uzman birimler tarafından da denetlenmelidir. Bu denetimler Bakanlığa görüş olarak bildirilip belgelendirme ve denetim konusunda son karar Bakanlığa bırakılabilir.
- ✓ Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm işletmelerini teşvik etmek amacıyla, engellilere iyi hizmet veren işletmelere “Engelli Dostu Tesis” sertifikası verebilir. İşletmeler sertifika ile kendilerini hem iç hem de dış pazarda tanıtarak engelli turizm pazarından kendilerinin ve dolayısıyla ülkemizin payını artırabilirler.
- ✓ Tatil yapabilen engelli sayısının artırılması için engelli odası bulunan tesisler engellilere yönelik özel indirimler uygulayıp talep artışı sağlayabilirler. Özellikle düşük sezonlarda, doluluk oranlarının düşük olduğu dönemlerde bu oranlar daha da yüksek tutulabilir.
- ✓ Seyahat acentaları ve otel rezervasyon görevlileri engelli ihtiyaçları konusunda bilgilendirilmelidir. Engelli müşteriye tesiste kendilerine sunulan imkânlar kadar uygun olmayan yönler hakkında da bilgi verilmelidir.
- ✓ Tesisler web sayfalarında, tanıtım materyallerinde sadece engelli oda sayılarını belirtmekle kalmayıp, engelliler için verdikleri tüm hizmetlere vurgu yapmalı,

aynı zamanda gerekli olmasına rağmen, tesiste verilemeyen hizmetler hakkında da bilgiye yer vermelidir.

- ✓ Engelliler için turizm tesislerinde yapılacak olan düzenlemeler diğer müşterilerin kullanımı için engel teşkil etmemelidir. Aksine engelliler için yapılan düzenlemeler yaşlılar, hamile bir kadın, çocuk arabası süren veya küçük çocuklu bir anne, ağır paket, bavul vb bir eşya taşıyan insanlar için de faydalı olacağı düşünülmelidir. Engellilere özgü alanlar yaratmayı amaçlamak yerine tüm alanların herkes için olduğu kadar engelliler için de ulaşılabilir olması hedeflenmelidir.
- ✓ Otellerde engellilere ayrılan otoparkların, bina girişine en yakın yerlerdeki otoparklar olmasına dikkat edilmelidir. Bu sayede kendi aracıyla tesise gelen engelli müşteri daha az mesafe kat ederek girişe ulaşabilmelidir. Ayrıca otopark ile bina girişine kadarki yolun üzerinin kapalı olması engelli bireyi kötü hava şartlarından koruyacaktır.
- ✓ Tesislerde asansörleri engellilerin de kullanabilmeleri için gerekli düzenlemeler yapılmalıdır. Bu asansörlerin kapısına kadar basamaksız ve eşiksiz ulaşılabilir melidir. Kumanda düğmelerinin tekerlekli sandalyedeki insanın da uzanabileceği yüksekliğe konulması, görme ve işitme engelliler için sesli kullanım panolarının olması engellilerin kullanımını kolaylaştıracaktır.
- ✓ Özellikle engelli oda sayısı fazla olan tesislerde, engelli grupları geldiğinde veya yoğunluk yaşandığında geçici olarak kullanılabilir, check-in ve check-out işlemlerini rahatlıkla yapabilecekleri ayrı bir banko oluşturulabilir.
- ✓ Engelli bireyler sağlıklı insanlara göre daha hassas olmaktadır. Onlara karşı takınılacak yanlış bir tavır sadece bu kişileri üzmemekle kalmayacak tesisten memnuniyet derecelerini de olumsuz yönde etkileyecektir. Bu sebepten otel personeli eğitim programlarına engelli konuklara nasıl davranmaları gerektiğiyle ilgili eğitim konuları eklenmelidir.

- ✓ Türkiye’de gönüllü kuruluşlar olmak üzere sadece engellilere hizmet veren turizm tesisleri de bulunmaktadır. Bu durum aslında engellilerin toplumsal hayata katılmaları, herkesin eşit olarak hizmetlerden yararlanması, ayrımcılık yapılmaması gibi düşüncelere ters düşmektedir. Ancak kendi başına seyahat edemeyen, sürekli hastalığı bulunan, ekonomik gücü yetersiz engelli bireyler için bu tesislerin sayılarının artırılması da gerekmektedir.
- ✓ Devlet; Kültür ve Turizm Bakanlığı, turizm sektöründeki birlikler ve/veya sivil toplum kuruluşları aracılığı ile engelli bireylere ekonomik destek sağlayarak ya da sponsorlar aracılığı ile sosyal projeler yürüterek engellilerin turizm işletmelerinde refakatçileri ile birlikte tatil yapmalarına olanak sağlayabilir.
- ✓ Engelli turizmi konusundaki en önemli sorun bilinçtir. Ülkemizde engellilik durumu; çaresizlik, acıma, eve hapsolme kavramlarını çağrıştırmaktadır. Bu bilinçci değiştirmek için sivil toplum kuruluşları, yerel yönetimler, bakanlıklar toplumu bilinçlendirme faaliyetlerine ağırlık vermelidirler.
- ✓ Her şeyin temeli eğitimidir felsefesinden hareketle; eğitim hayatı boyunca tüm toplum bireyleri, engelli ve engellilik konularında bilinçlendirilmeli, iş hayatı içindeki kamu ve özel sektör çalışanları da zaman zaman hizmet içi eğitimlerle engelli turizmi ve engellilerin hakları konusunda, onlara karşı ayrımcılık yapılmaması gibi konularda bilinçlendirilmeleri gerekir.

Bu çalışma sadece Bodrum destinasyonundaki 4 ve 5 yıldızlı otel ve tatil köylerine yönelik olarak düzenlenmiştir. Yukarıda sıralanan bu önerilerin haricinde bu konuda bundan sonra çalışma yapacak olan araştırmacılara da şunlar önerilmektedir:

- Yapılacak olan araştırmanın kapsamı genişletilerek sadece turizm işletme belgeli tesisler değil bütün konaklama tesisleri araştırma kapsamına alınarak gerçekleştirilebilir.
- Araştırma diğer turizm destinasyonlarında veya Türkiye genelinde de yapılabilir.

- Sadece konaklama tesisleri değil; seyahat acentaları, ulaştırma işletmeleri, yiyecek içecek işletmelerini de kapsayan daha geniş boyutlu bir araştırma yapılabilir.
- Sadece engellilere yönelik olarak hizmet veren işletmelerde konaklayan engellilerin tesislerden memnuniyet dereceleri ve gördükleri eksikliklere yönelik olarak bir araştırma yapılabilir.
- Seçilecek olan önemli turizm destinasyonları engellilere sundukları imkanlar açısından karşılaştırılmalarına yönelik bir araştırma da olabilir.

KAYNAKÇA

- ADA, (1990), “ Americans With Disabilities Act”,
<http://www.ada.gov/pubs/adastatute08.htm>, 04.07.09
- ARTAR, Yıldız ve Çağla Karabacakoğlu , (2003a) , “ Ortez ve Tekerlekli Sandalyenin Üretimi, Standartları ve Pazar Potansiyeli”, Özürülülerin Toplumsal Gelişimine Yönelik Proje, Milli Prodüktive Merkezi, Ankara.
- ARTAR, Yıldız ve Çağla Karabacakoğlu , (2003b) , “ Türkiye’de Özürülüler Turizminin Geliştirilmesine Yönelik Olarak Konaklama Tesislerindeki Altyapı Olanaklarının Araştırılması, *Basılmamış Uzmanlık Tezi*, Milli Prodüktive Merkezi, Ankara.
- BEKİROĞLU, M.Sedat, (2002), *Peyzaj Düzenlemelerinde Özürülülerin Kullanımları İle İlgili Sorunların Saptanması*, Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.
- Bİ, Y., J.A. Jaelyn ve S.T. Cole, (2007), “ Accessibility and Attitudinal Barriers Encountered by Chinese Travelers With Physical Disabilities”, *International Journal of Tourism Research*, Vol.9, s.205-216.
- BÖİB (Başbakanlık Özürülüler İdaresi Başkanlığı), TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu), (2004), *Türkiye Özürülüler Araştırması 2002*, Devlet İstatistik Enstitüsü Matbaası, Ankara.
- BURNETT, John ve Heather Bender Baker, (2001), “ Assessing the Travel Related Behaviors of the Mobility Disabled Consumer”, *Journal of Travel Research*, Vol.40, s.4-11.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2008), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*, Pegem A Yayıncılık, Ankara.
- ÇAKMAK, N.Münci (2008), “ Amerika Birleşik Devletleri’ndeki Engelli Tanımı Hakkında Bir İnceleme”, *Ankara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Dergisi*, Cilt 57, Sayı 2, s. 63-114.

- ÇALIK, Selma (2004), “ Avrupa Birliği’nde Özürlülere Yönelik Yasal Düzenlemeler-Rapor”,
<http://www.ozida.gov.tr/raporlar/abrapor.htm>, 13.08.2009
- DAĞCI, Ergül (2009), “ Engelsiz Tatil Mümkün Mü?”, *Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi*, Sayı 2, s.6.
- DARUWALLA, Pheroza ve Simon Darcy, (2005), “ Personal and Societal Attitudes to Disability”, *Annals of Tourism Research*, Vol.32, No.3, s.549-570.
- DDA, (1995), “ Disability Discrimination Act”,
http://www.opsi.gov.uk/acts/acts1995/Ukpga_19950050_en_1.htm, 03.09.09
- DISABLED PEOPLES’ INTERNETIONAL, (2000), “ *Charter of Fundamental Rights of the European Union*”,
<http://v1.dpi.org/lang-en/index?page=18>, 21.11.09
- DREDF (Disability Rights Education & Defence Fund) “Law Index”,
<http://www.dredf.org/international/lawindex.shtml>, 21.11.2009
- ENGELSİZ DÜNYA DERGİSİ, (2009), *Kamuda Engelli Açığı*, Yalova Ortopedikler Spor Klübü Engelsiz Dünya Dergisi, Sayı 2, s.12.
- EROL, Osman (2005), “Çinli Çocuklar Kardeş İstiyor” , *Aksiyon Dergisi*, 25 Temmuz Sayı 555,
<http://www.aksiyon.com.tr/aksiyon/detaylar.do?load=detay&link=13778>,
22.11.2009
- EUROSTAT (European Commission Statistics), (Avrupa Birliği İstatistik Bürosu),
“ Avrupa Birliği Üye Ülkelerin Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları”,
<http://nui.epp.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>, 01.09.09
- GERM, P. ve Stuart Schleien, (1997), “ Inclusive Community Leisure Services: Responsibilities of Key Players”, *Therapeutic Recreation Journal*, Vol.31, s.22-37.
- GRADY, John ve Jane Ohlin , (2009), “ Equal Access to Hospitality Services For Guests With Mobility Impariments Under the Americans With Disabilities Act:

Implications Fort he Hospitality Industry”, *International Journal of Hospitality Mamagement*, Vol.28, s.161-169.

GÜLER, Esmâ ,(2005), *Tıbbi Ortamların ve İlişkilerin Engelli Kişilere Uygunluğunun Etik Yönden Değerlendirilmesi*, Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

GÜRKAN, Adil (2008), “ İnsani Turizm”,

<http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=42075>, 13.08.09

<http://www.opsi.gov.uk>, 13.07.09

http://www.dental.ufl.edu/Faculty/Pburtner/Disabilities/Turkish/defdisab_tk.htm,
19.06.09

<http://www.bayindirlik.gov.tr/turkce/yonetmeliklistesi.php>, 10.01.10

<http://www.access-board.gov/adaag/html/adaag.htm>, 23.09.09

<http://www.haberler.com/norvecli-yurume-engelli-turist-engelliler-icin-yol-haberi/>,
29.10.09

<http://www.masgff.rlp.de/tuerkce/tuerkce/genel-esitlik-yasasi/>, 06.11.09

http://www.tsd.org.tr/index.php?option=com_content&task=view&id=3424, 06.11.09

<http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/2/2007/EN/2-2007-1548-EN-1-0.Pdf>,
27.08.09

http://www.shcek.gov.tr/Kurumsal_Bilgi/Mevzuat/Kanunlar/2828.asp, 14.11.2009

<http://www.sosyalhizmetuzmani.org/zihinselengelliler.htm#nedir>, 19.12.09

<http://www.ideanet.org/content.cfm?id=5B5C77#rights> , 19.12.09

<http://www.6nokta.org.tr/projeler.html#103>, 20.11.09

<http://www.yalinrehabilitasyon.com/faydali-bilgiler/dil-konusma-guclugu.html>,
29.10.09

<http://www.tossfed.net/index.asp?pg=zihinselengel>, 03.11.09

http://www.ozida.gov.tr/guncel/bm_eng_hak.htm, 08.12.09

<http://www.skysunhaber.com/haber.php?id=6807>, 02.01.10

<http://nui.epp.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do?switchdimensions=true> , 03.11.09

<http://www.unescap.org/esid/psis/disability/>, 13.11.09

<http://www.disabled-world.com/disability/types/>, 23.09.09

<http://www.tursab.org.tr/content/turkish/home/engelsiz/08suPazar.asp> , 28.11.09

http://www.ayder.org.tr/projeler_alternative_camp.php, 03.02.10

<http://engellininsayfasi.blogspot.com/2007/11/engellilerin-eitimi-iin-dip-notlar.html>,
03.02.10

<http://www.engellilersitesi.com/haber/1108-engelli-haklari-engellilerin-ulasim-haklari.html>, 03.02.10

<http://web.shgm.gov.tr/kurumsal.php?page=projeler&id=14>, 03.02.10

<http://www.parkhotels.net/panoramaparkt.html>, 03.02.10

<http://www.balcovatermal.com/balcovaotel.aspx>, 03.02.10

<http://www.bodrumsaglik.org/content3.asp?m1=1&m2=2&m3=7>, 03.02.10

<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/1267/unite08.pdf>, 09.09.09

<http://www.dredf.org/international/finland.html>, 22.10.09

<http://www.dredf.org/international/netherlands.html>, 22.10.09

<http://www.dredf.org/international/sweden2.html>, 22.10.09

<http://www.dredf.org/international/canada2.html>, 22.10.09

<http://www.dredf.org/international/Ausdda.html>, 22.10.09

<http://www.dredf.org/international/argentina.html>, 22.10.09

- HUH, Chang ve A.J. Singh , (2007), “ Families Travelling With A Disabled Member: Analysing the Potential of an Emerging Niche Market Segment”, *Tourism and Hospitality Research*, Vol.7, No.314, s.212-229.
- KARAHAN,B., (1998), *Planlama ve Tasarımda Engellilere Duyarlı Fiziki ve Sosyal Çevrelerin Düzenlenmesine Yönelik Çözüm Önerileri*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi.
- KİLİMCİ, Sibel, (2008), “ Turizm Engel Tanımaz”, *Gastronomi Dergisi*, Nisan-Mayıs, s.257-261.
- KÜÇÜKOĞLU, Semra, (2000), *Özürülülerin Topluma Katılımında Müzelerin Rolü*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KÜLTÜR ve TURİZM BAKANLIĞI, (2009), “ Otel Sınıflandırma Formunda Engelli Düzenlemeleri”,
<http://www.kultur.gov.tr/TR/Genel/BelgeGoster.aspx?F6E10F8892433CFF53EAB0712E921A5F6F47BDF1A745E1E6>,19.07.09
- McKERCHER, B., T.Packer, M.K.Yau, P.Lam, (2003), “Travel Agents As Facilitators or Inhibitors of Travel: Perceptions of People With Disabilities”, *Toursim Management*, Vol.24, s.465-474.
- MENGÜÇ, Ali Fuat, (2002a), “ Turizm ve Özürlüler”, *Bilim ve Aklın Aydınlığında Eğitim Dergisi*, Yıl 3, Sayı 29.
- MENGÜÇ, Ali Fuat, (2002b), “ Turizm, Seyahat ve Özürlüler”,
<http://www.engelliler.biz/bilgibankasi/turizmsvengelliler.htm>, 27.08.09
- MİMARLAR ODASI, (2001), *İsviçre Bina Rasyonalizasyonu Araştırma Merkezi Ulaşılabilirlik Klavuzu: Özürlü Kişilere Uyarlanmış Yapı*, Mimarlar Odası Yayınları, İstanbul.
- MUTLUER, Seher Yıldız, (1997), *Tekerlekli Sandalye Kullanan Bedensel Özürlüler İçin Uygun Konut Tasarımı ve Çevre Düzenlemesi*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Kony Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü.

- ÖZKESKİN, Mehmet, (2000), *Bedensel Özürlülerin Ev Ortamının Değerlendirilmesi*, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü .
- ÖZTÜRK, Y., A.Yaylı, M. Yeşiltaş, (2008), “Is the Turkish Tourism Industry Ready For a Disabled Customer’s Market? The Views of Hotel and Travel Agency Managers”, *Tourism Management*, vol.29, s.382-389.
- ÖZYÜREK, Mehmet (2009), “ Görme Engelliler”,
<http://www.aof.anadolu.edu.tr/kitap/IOLTP/1267/unite09.pdf>, 23.09.09
- RAY, Nina M. ve M. Ellen Ryder, (2003), “Eibilities Tourism: An Exploratory Discussion Of The Travel Needs and Motivations of the Mobility Disabled”, *Tourism Management*, Vol.24, s.57-72.
- RESMİ GAZETE, (2005), *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin Uygulanmasına Dair Tebliğ*, Sayı 25977.
- RESMİ GAZETE, (2009), *Karayolu Taşıma Yönetmeliği*, Sayı 27255.
- SHAW, Gareth ve Tim Coles, (2004), “Disability Holiday Making and the Tourism Industry In the UK:A Preliminary Survey”, *Tourism Management*, Vol.25, s.397-403.
- SMITH, Vanessa ve Howard Hughes, (1999), “ Disadvantaged Families and the Meaning of the Holiday”, *International Journal of Tourism Research*, Vol.1, s.123-133.
- TANTAWY, A., W.G.Kim ve S.Pyo, (2004), Evaluation of Hotels to Accomodate Disabled Visitors, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, Vol.5, No.1,s.91-101.
- TBMM (Türkiye Büyük Millet Meclisi), (2005), “Özürlüler Kanunu”,
http://www.tbmm.gov.tr/develop/owa/kanunlar_sd.sorgu_yonlendirme?Kanun_no=5378, 19.12.09
- TYD (Türkiye Turizm Yatırımcıları Derneği), (2003), “Avrupa Birliği Turizm Mevzuatı Rehberi”,

<http://www.ttyd.org.tr/tr/page.aspx?id=13>, 21.11.09

TURCO, D.M, N.STumbo, J.Garnearz, (1998), “ Tourism Constraints for People with Disabilities”, *Park & Recreation*, Vol.33, No.9, s.78-84.

UNESCAP (United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific) , (BM Asya Pasifik Ekonomik ve Sosyal Komisyonu), “ Asya Pasifik Ülkeleri Toplam Nüfusları, Engellilerin Nüfusa Oranları ve Engelli Sayıları”, http://unescap.org/ESID/psis/disability/publications/glance/Disability_at_a_Glance2009.pdf, 02.01.10

WHO (World Health Organization), (2009), “ Engelli Türleri”, <http://www.who.int/disability>, 08.07.09

WTO (World Tourism Organization), (1999), “ Turizmde Global Etik İlkeler”, http://www.world-tourism.org/code_ethics/pdf/languages/Turkey.pdf, 28.08.09

YAU, M.K., B. Mc Kercher, T.L. Packer, (2004), “ Travelling With a Disability More Than an Access Issue”, *Annals of Tourism Research*, Vol.31, No.4, s.946-960.

YTÜ (Yıldız Teknik Üniversitesi) , (1992), *Şehir ve Bölge Planlama Bölümü Tasarım Klavuzu*, Mimarlık Fakültesi Yayınları, İstanbul.

YÖRÜK, Ümit Kadri, (2003), *Turizm Yapılarının Tasarımında Özürlü Etmelinin İrdelenmesi” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi*, Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü .

EKLER
ANKET FORMU

Sayın Yetkili,

Bu anket “Turizmde Engelli Pazarının Değerlendirilmesi ve Bodrum Örneği” isimli Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri teşkil etmek üzere hazırlanmıştır. Anketi dolduran kişinin kimliği değil, verilen cevaplar önemlidir. Bu yüzden anketin üzerine adınızı yazmayınız. Değerli vaktinizi ayırıp anket sorularını içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımızla...

Yrd. Doç.Dr. Burhanettin ZENGİN
Tez Danışmanı

Öğr. Gör. Burak ERYILMAZ
brkeryilmaz@gmail.com
Cep Tel: 0 533 763 04 97

I. BÖLÜM: Bu bölümde araştırmaya katılanların demografik özellikler ile ilgili sorular yer almaktadır.

1. Tesisin İsmi:
2. Cinsiyetiniz; Bay Bayan
3. Medeni Durumunuz; Evli Bekar
4. İşletmedeki pozisyonunuz? (**Lütfen yazınız!**
5. Eğitim Durumunuz;
 İlk ve Ortaokul Lise ve Dengi Ön lisans Lisans Lisansüstü
6. Eğitim aldığınız alan; Turizmle ilgili Diğer (**Lütfen belirtiniz!**.....)
7. Yöneticilik yaptığınız işletmenin türü nedir?
 1* Otel 2* Otel 3* Otel 4* Otel 5* Otel 5* Tatil Köyü 4* Tatil Köyü Diğer (**Lütfen belirtiniz!**.....)
8. Tesisin oda sayısı ve yatak kapasitesi ne kadardır?
 Oda Sayısı (**Lütfen belirtiniz!**.....) Yatak Kapasitesi (**Lütfen Belirtiniz!**.....)
9. Halen çalıştığınız işletme kaç yıldır hizmet vermektedir?
 5 ve daha az 6–10 yıl 11–15 yıl 16–20 yıl 21 – 25 26 ve üstü

II. BÖLÜM: Aşağıdaki soruları tesisinizin mevcut durumunu göz önüne alarak cevaplandırınız.

10. Tesisinizde engellilerin kullanımına uygun oda var mı?

Hayır, yok Evet, var (**Lütfen sayısını belirtiniz!**.....)

11. Tesisinizdeki engelli odalarının bulunduğu katlar;

Giriş 1.Kat 2. Kat 3. Kat Diğer (**Lütfen belirtiniz!**.....)

12. Tesisinizde 1 yılda konaklayan engelli turist sayısı ne kadardır?

Otelimize engelli 1–50 kişi arası 51–100 kişi arası 101 ve üzeri
turist gelmez Bilinmiyor

III. BÖLÜM:

| Bu bölümde her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, her ifadeye katılma derecenizi gösteren “5” , “4”, “3”, “2”, “1” seçeneklerinden tesisinizin olanaklarını en iyi yansıtan birisini işaretleyiniz. | Tamamen Katılıyorum | Çoğunlukla katılıyorum | Bazen katılmıyorum | Genellikle katılmıyorum | Hiç Katılmıyorum |
|--|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| 13. Tesisimizin mimarisi engelliler için uygundur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. Tesisimizdeki engellilere yönelik uygulamalar yeterlidir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Engelli odalarındaki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. Genel mahallerdeki tuvalet ve banyolar engellilerin kullanımına tamamen uygundur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. Görme engelliler için gerekli yerlerde kabartma yazısı kullanılmaktadır | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Asansörlerde sesli uyarı sistemleri kullanılmaktadır | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. İşitme engelliler için görsel levhalar yeterli düzeydedir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. Bölümler arasında ortopedik engelliler için ulaşım sağlanmaktadır | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Asansörler tekerlekli sandalye kullanımına uygundur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. Ortopedik engellilerin havuza girişini sağlamak amacıyla özel sistemlere sahibiz | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. Engelliler için restoranlarımızda özel düzenlemelerimiz mevcuttur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. Otoparkımızda engelli park yeri mevcuttur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. Engellilere hizmet etmek için yeterli özel eğitilmiş personel vardır | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. Çalışanlarımız engelli müşterilere hizmet vermede yeterli bilgiye sahiptir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| IV. BÖLÜM: | | | | | |
|---|----------------------------|-------------------------------|---------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| Bu bölümde her bir ifadeyi dikkatle okuyarak, her ifadeye katılma derecenizi gösteren “5” , “4”, “3”, “2”, “1” seçeneklerinden sizin görüşlerinizi en iyi yansıtan birisini işaretleyiniz. | Tamamen Katılıyorum | Çoğunlukla katılıyorum | Bazen katılmıyorum | Genellikle katılmıyorum | Hiç Katılmıyorum |
| 27. Bodrum'daki tesis yöneticileri engelli pazarının farkındadırlar | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. Engelliler için uygun olmayan tesisler yasal düzenlemeler ile uygun hale getirilmelidir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. Engelliler için özel tesisler inşa edilmelidir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. Engelliler sadece kendileri için özel tasarlanmış tesislerde konaklamalıdırlar | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31. Bedensel engellilere hizmet vermek tesise ilave maliyet getireceğinden göz ardı edilebilir | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32. Tesisimizde engelli turistlere hizmet vermek bizi mutlu eder | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33. Engelli turistler tesiste konaklayan diğer misafirleri olumsuz etkilemez | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34. Türkiye'de Engelli Turizminin gelişme potansiyeli vardır | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 35. Engelli turizminin geliştirilmesi için Devlet, sivil toplum kuruluşları ve sektör temsilcileri arasında işbirliğine ihtiyaç vardır. | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36. Bodrum destinasyonu engelliler için ideal destinasyondur | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

ÖZGEÇMİŞ

Burak ERYILMAZ İlk ve Orta öğrenimini Samsun'da tamamladı. 2000 yılında Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'ndan mezun oldu. 1997-2002 yılları arasında Kuşadası'nda çeşitli seyahat acentalarında sektör deneyimi oldu. 2002 yılında Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu'nda öğretim görevlisi olarak göreve başladı. 2008 yılında Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yüksek lisans eğitimine başladı. Halen Amasya Üniversitesi Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında öğretim görevlisi olarak görev yapmaktadır. Evli ve bir çocuk babasıdır.